

# **PROCEDURA PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA I KOORDYNOWANIA SKARG I WNIOSKÓW**

**w Szkole Podstawowej nr 3 im. gen. Franciszka Kleeberga  
we Włodawie**

## **Podstawa prawna:**

Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks Postępowania Administracyjnego (tekst jednolity Dz. U. z 2000 r. Nr 98 poz. 1071, z późn. zm.)

Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5 poz. 46)

## **Rozdział I Zasady ogólne**

1. W Szkole Podstawowej nr 3 we Włodawie wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
  - a) Dyrektora szkoły - w dniach i godzinach przyjęć interesantów,
  - b) wychowawców klas w terminach zgodnych z harmonogramem wywiadówek
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
  - pisemnie
  - pocztą elektroniczną
  - ustnie
3. Skargi i wnioski nie należące do kompetencji Szkoły przekazywane są, po uprzednim zarejestrowaniu, do wnoszącego ze wskazaniem właściwego adresata.
4. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrywania.
5. Skargi/wnioski nie zaopatrzone tytułem „skarga” - Informacje zawarte w skardze/wniosku Dyrektor może wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego lub „wniosek” klasyfikuje się jako interwencję, o czym powiadamia się wnoszącego.
6. Dyrektor szkoły prowadzi rejestr skarg i wniosków. Rejestracja następuje poprzez wpisanie na obwolucie skargi/wniosku numeru obowiązującego w dokumentacji skargi/wniosku składającego się z:
  - symbolu komórki organizacyjnej
  - inicjałów osoby wyznaczonej do ich rozpatrywania
  - symbolu klasyfikacyjnego rzeczowego wykazu akt
  - kolejnego numeru z rejestruPonadto wpisuje termin ich załatwienia.
7. Kontrolę nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje Dyrektor Szkoły

## **Rozdział II**

### **Rozpatrywanie skarg i wniosków.**

1. Z wyjaśnienia skargi/wniosku należy sporządzić dokumentację zawierającą:
  - oryginał skargi/wniosku,
  - notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego
  - materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku (oświadczenia, opinie, kserokopie dokumentów, wyciągi),
  - odpowiedź do wnoszącego, informującą o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
  - pismo do organu prowadzącego, jeśli wymaga tego sprawa.
  
2. Odpowiedź na skargę/wniosek winna zawierać:
  - oznaczenie organu, od którego pochodzi,
  - wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
  - faktyczne i prawne (z podaniem podstawy prawnej) uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
  - imię i nazwisko, podpis i stanowisko osoby upoważnionej do załatwienia skargi.
  
3. Projekt odpowiedzi na skargę/wniosek osoba rozpatrująca sprawę, po uprzednim parafowaniu jej, przekazuje do podpisu Dyrektorowi.
  
4. Pełną dokumentację po zakończeniu sprawy, nie później niż 7 dni po otrzymaniu potwierdzenia odbioru odpowiedzi na skargę/wniosek przekazuje się Dyrektorowi, potwierdzając ten fakt własnoręcznym podpisem w rejestrze skarg i wniosków. Na obwolicie skargi/wnioski, na której zamieszcza się spis dokumentów zgromadzonych w trakcie załatwiania skargi/wniosku, powinien znajdować się również podpis dyrektora szkoły.
  
5. W przypadku wydania nauczycielowi/pracownikowi zaleceń przez osobę rozpatrującą skargę/wniosek należy kopię tego pisma dołączyć do dokumentacji wymienionej w ust. 4. Kontrolę z wykonania wydanych zaleceń przeprowadza osoba wydająca je.
  
6. Za jakość i prawidłowe wykonanie, załatwienie skargi/wniosku odpowiadają osoby, na które dekretowano wniosek/skargę.

## **Rozdział III**

### **Terminy**

1. Termin rozpatrzenia skargi/wniosku wynosi, z zastrzeżeniem ust. 2, do miesiąca od dnia wpływu.
  
2. Ustala się następujące terminy rozpatrywania skarg i wniosków.
  - do 2 miesięcy, gdy skarga lub wniosek jest szczególnie skomplikowana,
  - do 7 dni należy:
    - a) zwrócić skargę/wniosek wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu,

- b) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodu przesunięcia, jeżeli nie ma możliwości ich załatwienia w określonym terminie,
- c) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,
- d) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.