

ZARZĄDZENIE NR 17/2022/2023
DYREKTOA SZKOŁY PODSTAWOWEJ IM. MIESZKA I W DRZONOWIE
z dnia 06 lutego 2023 r.

w sprawie **wprowadzenia „Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Szkole Podstawowej im. Mieszka I w Drzonowie”** .

Na podstawie Kodeksu postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2022 r. poz. 2000) i Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46)

zarządzam, co następuje:

§ 1. Wprowadzam „Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Szkole Podstawowej im. Mieszka I w Drzonowie stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Zobowiązuję wszystkich pracowników do zapoznania się z niniejszym zarządzeniem i stosowania jego postanowień.

§ 3. Nadzór nad wykonywaniem niniejszego zarządzenia sprawuje Dyrektor Szkoły Podstawowej im. Mieszka I w Drzonowie.

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Dyrektor
Szkoły Podstawowej im.
Mieszka I
w Drzonowie
Irena Pietrzykowska

Załącznik do Zarządzenia
Nr 17/2022/2023
Dyrektora Szkoły Podstawowej
im. Mieszka
z dnia 06 lutego 2023r.

REGULAMIN PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W SZKOLE PODSTAWOWEJ IM. MIESZKA I W DRZONOWIE

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 2000).
2. 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

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

§ 1

1. Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez Dyrektora szkoły – każdego dnia podczas obecności w szkole.
2. W przypadku nieobecności Dyrektora skargę/wniosek można złożyć w sekretariacie szkoły w godzinach urzędowania.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone :
 - 1) pisemnie;
 - 2) telefonicznie;
 - 3) pocztą elektroniczną;
 - 4) ustnie do protokołu - zał.nr 1
4. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek potwierdza złożenie skargi/wniosku, jeżeli osoba je wnosząca zażąda potwierdzenia.
5. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.

6. W szkole prowadzi się Rejestr skarg i wniosków. Rejestr skarg i wniosków przechowuje się w gabinecie dyrektora. Rejestr skarg i wniosków posiada następujące rubryki:
 - 1) liczba porządkowa;
 - 2) data wpływu skargi/wniosku;
 - 3) data rejestrowania skargi/wniosku;
 - 4) imię nazwisko / adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek;
 - 5) informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek;
 - 6) termin załatwienia skargi/wniosku;
 - 7) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku;
 - 8) data rozpatrzenia;
 - 9) krótka informacja o sposobie załatwiania sprawy;
 - 10) informacje o terminie realizacji wydanych zaleceń (jeśli takie wydano).
7. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego – anonimy.
8. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.
9. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie, jak skargi i wnioski osób fizycznych i prawnych.

Rozdział II

Kwalifikowanie skarg i wniosków

§ 2

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wniosku dokonuje Dyrektor.
2. O tym, czy pismo jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma , a nie jego forma zewnętrzna.
3. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest do Rejestru skarg i wniosków.
4. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, dyrektor rozpatrujący skargę lub wniosek wzywa wnoszącego o wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
5. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji szkoły, należy zwrócić wnoszącemu sprawę, wskazując właściwy organ.
6. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, w tym szkołę, należy zarejestrować a następnie pismem przewodnim przelać właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, kopię zostawić w dokumentacji szkoły.

7. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.
8. Dyrektor może informacje zawarte w anonimowej skardze/wniosku wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.

Rozdział III Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 3

1. Skargi/wnioski rozpatruje Dyrektor szkoły.
2. Rozpatrujący skargę jest zobowiązany przestrzegać następującej kolejności działań:
 - 1) przyjęcie, kwalifikowanie i rejestracja skargi/wniosku;
 - 2) analiza treści skargi/wniosku;
 - 3) określenie i wyszczególnienie zarzutów;
 - 4) w przypadku, gdy z treści skargi/wniosku nie można ustalić jej przedmiotu – wezwać skarżącego do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania z jednoczesnym pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania;
 - 5) przeanalizowanie zarzutów w aspekcie prawnym;
 - 6) zaplanowanie trybu działań/czynności postępowania wyjaśniającego, w tym:
 - a) ustalenie źródeł informacji, trybu i form ich zbierania,
 - b) ustalenie wykazu dokumentów przewidzianych do kontroli, badania,
 - c) przygotowanie narzędzi wspomagających wyjaśnienie sprawy, np. ankiet, listy pytań, kwestionariusza wywiadu, arkusza diagnostycznego, itp.
 - 7) w przypadku braku możliwości załatwienia skargi/wniosku w określonym terminie przygotować zawiadomienie o przedłużeniu okresu rozpatrywania skargi/wniosku wraz z podaniem przyczyny i planowanego terminu zakończenia;
 - 8) analiza zebranych materiałów w postępowaniu wyjaśniającym, ustalenie stanu faktycznego, odniesienie się do stanu prawnego i zasadności zarzutów;
 - 9) opracowanie projektu odpowiedzi na skargę/wniosek;
 - 10) sformułowanie wniosków do dalszej pracy celem poprawy wskazanego obszaru pracy szkoły, w przypadku, gdy skarga/wniosek były zasadne.

§ 4

1. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - 1) oryginał skargi/wniosku;
 - 2) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego – zał. nr 2;

- 3) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku;
 - 4) odpowiedź do skarżącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem;
 - 5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
2. Zawiadomienie o załatwieniu wniosku/skargi zawiera:
 - 1) oznaczenie organu, od którego pochodzi;
 - 2) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku;
 - 3) podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi/wniosku, a w przypadku, gdy zawiadomienie sporządzone zostało w formie dokumentu elektronicznego odpowiedź opatruje się bezpiecznym podpisem elektronicznym;
 - 4) zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi/wniosku powinno zawierać oprócz zapisów, jak w punktach 1-3, uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 § 1 kpa.
 3. W przypadku gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę (chodzi oczywiście o pierwszą skargę), a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności, organ właściwy do rozpatrzenia tej skargi może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy – bez zawiadamiania skarżącego.
 4. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w gabinecie Dyrektora szkoły.

Rozdział IV

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

§ 5.

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się:
 - 1) do czternastu dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny;
 - 2) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające;
 - 3) do dwóch miesięcy, gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana, po wcześniejszym powiadomieniu wnioskodawcy lub skarżącego.
3. Do siedmiu dni należy:
 - 1) przesłać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu;
 - 2) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości;
 - 3) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów;
 - 4) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia;

- 5) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku;
 - 6) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.
4. W razie niezłatwienia skargi/wniosku w terminie stronie służy zażalenie do organu administracji publicznej wyższego stopnia.

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA USTNEJ SKARGI / WNIOSKU

Dnia.....Pan/Pani.....

zam.....

tel.....

złożył(a) skargę / wniosek dotyczącą (y)

.....
.....
.....
.....

Do skargi / wniosku załączono następujące dokumenty:

.....
.....
.....

.....
(podpis osoby wnoszącej skargę/wniosek)

.....
(podpis przyjmującego skargę/ wniosek)

NOTATKA SŁUŻBOWA NR/20..... /20.....

Z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez

.....
(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

w sprawie skargi nr..... z dnia
złożonej przez

.....
(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)
dotyczącej: (wskazać zarzuty).....

2.

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

1.

2.
.....

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono:
(podać stan faktyczny i odniesienia do stanu prawnego z podstawą prawną)

.....
.....

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

.....
.....
.....

Wobec powyższego należy:

.....
.....

Drzonowo,

.....

(podpis, stanowisko służbowe)