

PROCEDURY PRZYJMOWANIA,
ROZPATRYWANIA
I ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW
W ZESPOLE SZKOLNO-
PRZEDSZKOLNYM W SIENNEJ

Sienna, marzec 2020

I. PODSTAWA PRAWNA

1. Art. 223 § 1 Ustawy z dn. 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r., poz. 1257 z późn.zm.).
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r., nr 5, poz. 46).

II. PRZYJMOWANIE SKARG I WNIOSKÓW

1. Skargi i wnioski przyjmowane są przez Dyrektora Zespołu lub w sekretariacie szkoły.
2. Skargi i wnioski przyjmowane są w każdy poniedziałek i wtorek w godz.: 7:00 – 15:00.
3. Informacja o terminie przyjmowania skarg i wniosków zamieszczona jest w widocznym miejscu przy sekretariacie szkoły, na stronie internetowej szkoły oraz w Biuletynie Informacji Publicznej.
4. Przyjmowane skargi i wnioski dotyczą spraw związanych z funkcjonowaniem placówki, organizacją pracy dydaktyczno – wychowawczej, opiekuńczej oraz zadań wynikających ze Statutu placówki.
5. Zasady przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków mają także zastosowanie w odniesieniu do:
 - a. skarg i wniosków przekazywanych do szkoły przez redakcje radiowe, prasowe i telewizyjne, organizacje i instytucje społeczne oraz osoby fizyczne i prawne,
 - b. materiałów prasowych i innych opublikowanych wiadomości, jeżeli mają znamiona skargi lub wniosku i zostały przesłane do szkoły przez redakcje radiowe, prasowe i telewizyjne.
6. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - a. pisemnie,
 - b. za pomocą poczty elektronicznej,
 - c. ustnie Dyrektorowi Zespołu.
7. Przyjmujący skargę lub wniosek na piśmie, potwierdza na kopii pisma złożenie ich (stempel szkolny – wpłynęło dnia, podpis przyjmującego), jeżeli zażąda tego wnoszący skargę lub wniosek.

8. Skargi i wnioski wnoszone za pomocą poczty elektronicznej na adres: sekretariat@spsienna.pl muszą zawierać: imię i nazwisko (nazwę) oraz adres wnoszącego.
9. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.

III. KWALIFIKOWANIE I REJESTROWANIE SKARG I WNIOSKÓW

1. O tym, czy pismo jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.
2. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonuje Dyrektor placówki.
3. Każda sprawa zakwalifikowana przez Dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest do księgi rejestru skarg i wniosków. Rejestr prowadzi sekretariat szkoły.
4. Wpisaniu do rejestru skarg i wniosków podlegają wszystkie – wniesione do szkoły i zakwalifikowane przez Dyrektora – na piśmie lub ustnie:
 - a. skargi – odpowiadające treści art. 227 Kpa, z którego wynika, że „przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zdań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw”,
 - b. wnioski – odpowiadające treści art. 241 Kpa, z którego wynika, że „przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności”.
5. Do rejestru nie wpisuje się skarg i wniosków, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego, tzw. anonimów.
6. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.
7. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego do złożenia w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie sprawy bez rozpatrzenia.

8. Skargi i wnioski, których rozpatrzenie nie należy do kompetencji szkoły, należy zarejestrować, a następnie przekazać pismem przewodnim w terminie 7 dni właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym wnoszącego albo zwrócić mu sprawę i wskazać właściwy organ. Kopię pisma pozostawia się w dokumentacji szkoły.
9. Skargi i wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, a następnie przesłać pismem przewodnim w terminie 7 dni właściwym organom, zawiadamiając równocześnie o tym wnoszącego. Kopie pism pozostawia się w dokumentacji szkoły.
10. Pracownik prowadzący rejestr skarg i wniosków rejestruje je, wpisując odręcznie: symbol literowy rejestru (RSW), kolejny numer z rejestru i dwie ostatnie cyfry roku, w którym skargę lub wniosek zarejestrowano.
11. Rejestr skarg wniosków uwzględnia następujące rubryki:
 - a. liczba porządkowa,
 - b. data wpływu skargi/wniosku,
 - c. data zarejestrowania skargi/wniosku,
 - d. imię, nazwisko (nazwa), adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek,
 - e. treść skargi/wniosku,
 - f. przekazanie skargi/wniosku do załatwienia według właściwości,
 - g. termin załatwienia skargi/wniosku, przekazania według właściwości,
 - h. imię, nazwisko oraz stanowisko służbowe osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
 - i. data załatwienia skargi/wniosku,
 - j. informacja o sposobie załatwienia skargi/wniosku.
12. Za niezwłoczne zgłaszanie skarg i wniosków w celu ich rejestracji w rejestrze skarg i wniosków odpowiada Dyrektor Zespołu.

IV. ROZPATRYWANIE I ZAŁATWIANIE SKARG I WNIOSKÓW

1. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku Dyrektor ZSP w Siennej wyznacza pracownika odpowiedzialnego za rozpatrzenie skargi lub wniosku oraz wyznacza odpowiedni termin załatwienia skargi lub wniosku.

2. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku bezpośredniej nadrzędności służbowej.
3. Rozpatrzenie skargi lub wniosku polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, w tym na przygotowaniu szczegółowych informacji oraz przygotowaniu projektu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
4. Wniesione skargi i wnioski powinny być rozpatrzone i załatwione z należyta starannością, wnikliwie i terminowo.
5. Jeżeli rozpatrzenie i załatwienie skargi/wniosku wymaga dokładnego zbadania i wyjaśnienia sprawy, pracownik odpowiedzialny za rozpatrzenie skargi lub wniosku może zwrócić się do innych organów szkoły, pracowników (w tym również obsługi i administracji), społeczności uczniowskiej z prośbą o przekazanie niezbędnych informacji.
6. Po przeprowadzeniu postępowania i zgromadzeniu niezbędnej dokumentacji pracownik odpowiedzialny za rozpatrzenie skargi lub wniosku przygotowuje projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi/wniosku, sprawdzając, szczególnie w przypadku skargi, czy odniesiono się do wszystkich zarzutów skargowych, jak również, czy projekt jest zgodny z przepisami Kpa.
7. Projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi/wniosku pracownik przedkłada do akceptacji Dyrektorowi Zespołu.
8. Po zapoznaniu się w projektem zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi/wniosku Dyrektor Zespołu akceptuje go lub zwraca do ponownego rozpatrzenia.
9. Zaakceptowane i podpisane przez dyrektora szkoły zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi/wniosku sporządza się w dwóch egzemplarzach (oryginał i kopia). Oryginał przesyła się do osoby wnoszącej skargę lub wniosek, a kopia pozostaje w aktach sprawy.
10. Odpowiedź do wnoszącego skargę/wniosek winna zawierać:
 - a. oznaczenie organu, od którego pochodzi,
 - b. wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów skargowych zawartych w skardze lub spraw poruszonych we wniosku,
 - c. faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek zostały załatwione odmownie,
 - d. imiona, nazwiska, podpisy osób rozpatrujących skargę/wniosek.
11. Kopię odpowiedzi udzielonej wnoszącemu skargę/wniosek pracownik odpowiedzialny za rozpatrzenie skargi lub wniosku składa niezwłocznie w sekretariacie szkoły w celu

dokonania w rejestrze skarg i wniosków odpowiednich adnotacji, co do sposobu i terminu załatwienia sprawy.

12. Z każdego wyjaśnienia skargi/wniosku pracownik odpowiedzialny za rozpatrzenie skargi lub wniosku sporządza następującą dokumentację:

- a. oryginał skargi/wniosku,
- b. notatka służbowa z postępowania wyjaśniającego,
- c. materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
- d. odpowiedź (zawiadomienie) do wnoszącego skargę/wniosek, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
- e. sformułowanie wniosków, nakreślenie działań naprawczych,
- f. inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.

13. Za poprawność dokumentacji odpowiada pracownik odpowiedzialny za rozpatrzenie skargi lub wniosku.

14. Po wyjaśnieniu skargi/wniosku, pracownik odpowiedzialny za rozpatrzenie skargi lub wniosku składa osobiście w sekretariacie szkoły w terminie 7 dni o daty zakończenia pełną dokumentację.

15. Skargi i wnioski adresowane bezpośrednio do organu prowadzącego lub nadzorującego i przesłane w odpisie do Zespołu Szkolno-Przedszkolnego w Siennej rozpatruje i załatwia, w ramach swojej właściwości, organ, do którego były adresowane.

V. TERMINY ROZPATRYWANIA I ZAŁATWIANIA SKARG I WNISKÓW

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.

2. Wydłużony termin rozpatrywania skarg/wniosków przysługuje:

- a) do czternastu dni, gdy skargę wnosi poseł Sejmu, senator, radny,
- b) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie związane z gromadzeniem dokumentacji celem wyjaśnienia rozpatrywanej skargi/wniosku,
- c) do dwóch miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana.

3. Do siedmiu dni należy:

- a. przesać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek zostały skierowane do niewłaściwego organu,
- b. przesać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości,
- c. przesać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów,
- d. przesać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku do dwóch miesięcy (wskazać nowy termin załatwienia) z podaniem powodów tego przesunięcia, np. ze względu na zbliżający się koniec roku szkolnego, ze względu na bardzo złożony charakter sprawy, wymagający dodatkowego sprawdzenia,
- e. zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,
- f. udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

VI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Kontrolę nad realizacją przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków sprawuje Dyrektor Zespołu, dokonując raz w roku szkolnym analizy wpływających do szkoły skarg i wniosków oraz zgromadzonej dokumentacji. Wyniki analizy przekazuje Radzie Pedagogicznej i uwzględnia je w działaniach na rzecz poprawy jakości placówki.
2. Tracą moc Zasady przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Szkole Podstawowej w Siennej wprowadzone Zarządzeniem Dyrektora Szkoły nr 11/2011 z dnia 2 grudnia 2011r.
3. Zasady przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Zespole Szkolno-Przedszkolnym w Siennej wchodzi w życie zgodnie z Zarządzeniem wewnętrznym nr 27/2019-2020 Dyrektora Zespołu Szkolno-Przedszkolnego w Siennej z dnia 3 marca 2020 r.