

## Procedura składania i rozpatrywania skarg i wniosków w Szkole Podstawowej im. Karola Wojtyły w Rotmance

### Podstawa Prawna:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks Postępowania Administracyjnego (Dz. U. z 2022 r. poz. 2000 i 2185).
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46).

### ROZDZIAŁ I SPRAWY OGÓLNE

#### § 1

1. Skargi i wnioski należy składać do Dyrektora Szkoły.
2. Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej gwarantuje każdemu obywatelowi prawo składania skarg i wniosków dotyczących działalności gminnych jednostek organizacyjnych.
3. Skargi i wnioski można składać we własnym interesie, w interesie innych osób, lub w interesie społecznym.
4. Skargi i wnioski można składać w różnych formach (pisemnie, ustnie do protokołu). Wzór protokołu do ustnego zgłoszenia wniosku/skargi stanowi *Załącznik nr 1* do niniejszej procedury.
5. Przyjmujący skargi lub wnioski zobowiązani są potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego osoba wnosząca skargę lub wniosek.
6. Nikt nie może być narażony na jakikolwiek uszczerbek lub zarzut z powodu złożenia skargi lub wniosku albo z powodu dostarczenia materiału do publikacji o znamionach skargi lub wniosku, jeżeli działał w granicach dozwolonych prawem.

#### § 2

Rodzice mają prawo zgłaszać uwagi na temat funkcjonowania szkoły z zachowaniem drogi służbowej: nauczyciel - dyrektor - organ prowadzący i nadzorujący.

#### § 3

1. Szkoła prowadzi Rejestr skarg i wniosków.
2. Do rejestru wpisuje się każdą otrzymaną skargę lub wniosek.

3. Na każdą otrzymaną skargę lub wniosek dyrektor szkoły udziela pisemnej odpowiedzi, z tego względu każda skarga lub wniosek powinny zawierać dane umożliwiające udzielenie odpowiedzi, tj. imię i nazwisko/nazwę, adres do korespondencji wnoszącego skargę lub wniosek.
4. Skargi lub wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego skargę/wniosek, czyli anonimy zostają wpisane do rejestru, ale pozostają bez odpowiedzi. Należy je jednak rozpatrzyć i podjąć działania zmierzające do ewentualnego usunięcia przedmiotu skargi/wniosku.

#### § 4

Skargi i wnioski rozpatruje Dyrektor Szkoły Podstawowej im. Karola Wojtyły w Rotmance.

## **ROZDZIAŁ II SKARGI I WNIOSKI**

#### § 5

1. Przedmiotem skargi może być:
  - 1) zaniechanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników szkoły,
  - 2) naruszenie praw i godności osobistej ucznia,
  - 3) naruszenie strefy bezpieczeństwa ucznia,
  - 4) przewlekłe załatwianie spraw.
2. Przedmiotem wniosku mogą być sprawy, które dotyczą:
  - 1) usprawnienia i ulepszenia organizacji pracy szkoły,
  - 2) wzmocnienia praworządności,
  - 3) zapobiegania nadużyciom,
  - 4) ochrony własności,
  - 5) polepszenia i zaspokajania potrzeb uczniów, rodziców i pracowników szkoły.
3. tym, czy pismo jest skargą, czy wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.

#### § 6

1. Dyrektor rozpatruje skargi w ramach swoich właściwości.



2. Jeżeli dyrektor szkoły, który otrzymał skargę, nie jest właściwym organem do jej rozpatrzenia, zobowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni przekazać ją właściwemu organowi, zawiadamiając o tym równocześnie skarżącego albo wskazać mu właściwy organ.

#### § 7

1. Dyrektor szkoły powinien załatwić skargę lub wniosek bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż:
  - 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 skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana.
2. O sposobie rozpatrzenia skargi/wniosku zawiadamia się skarżącego lub wnioskującego. Wzór pisma-odpowiedzi do wnoszącego skargę/wniosek stanowi *Załącznik nr 2* do niniejszej procedury.
3. W razie niezakończono skargi lub nierozpatrzenia wniosku w terminie określonym w ust.1 stosuje się odpowiednio:
  - 1) dyrektor szkoły zobowiązany jest zawiadomić wnoszącego skargę/wniosek, podając przyczynę zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy; ten sam obowiązek ciąży na dyrektorze w przypadku zwłoki w załatwieniu sprawy z przyczyn niezależnych od dyrektora (wzór pisma - informacji do wnoszącego skargę/wniosek o niemożności rozpatrzenia skargi/wniosku w terminie stanowi *Załącznik nr 3* do niniejszej procedury).
  - 2) na niezakończono skargi lub wniosku w terminie określonym w ust. 1 lub ustalonym w myśl ust. 3 pkt 1, wnoszącemu skargę lub wniosek przysługuje prawo złożenia zażalenia do organu prowadzącego lub do organu sprawującego nadzór pedagogiczny.

#### § 8

Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi zawiera: pieczęć szkoły, wskazanie, w jaki sposób skarga została załatwiona oraz podpis i pieczęć służbową osoby upoważnionej do załatwienia skargi. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 Kodeksu postępowania administracyjnego.



## § 9

W przypadku, gdy skarga, w wyniku jej rozpatrywania uznana została za bezzasadną i jej bezzasadność wskazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności, dyrektor szkoły może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy - bez zawiadamiania skarżącego.

## **ROZDZIAŁ III PRZYJMOWANIE SKARG I WNIOSKÓW**

### § 10

1. W Szkole Podstawowej im. Karola Wojtyły w Rotmnace przyjmowaniem skarg i wniosków zajmują się:
  - 1) dyrektor,
  - 2) wicedyrektor,
  - 3) sekretarz szkoły.
2. Przyjmowanie skarg i wniosków odbywa się w godzinach pracy sekretariatu szkolnego.
3. Informacja o dniach i godzinach przyjęć jest wywieszona na tablicy ogłoszeń w siedzibie szkoły.

### § 11

1. Skargi i wnioski składane w Szkole Podstawowej im. Karola Wojtyły w Rotmnace oraz związane z nimi pisma i dokumenty rejestruje się i przechowuje w sekretariacie szkoły.
2. Rejestracją i przechowywaniem skarg i wniosków oraz dokumentów z nimi związanych zajmuje się sekretarz szkoły.

### § 12

1. Rejestr skarg i wniosków zawiera następujące dane:
  - 1) Liczba porządkowa
  - 2) Data wpływu skargi
  - 3) Data rejestrowania skargi

- 4) Adres osoby bądź instytucji wnoszącej skargę
- 5) Informacja na temat, czego dotyczy skarga
- 6) Termin załatwienia skargi
- 7) Imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi
- 8) Data załatwienia
- 9) Krótka informacja o sposobie załatwienia skargi.

Wzór rejestru skarg i wniosków stanowi *Załącznik nr 5* do niniejszej procedury.

2. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

## **ROZDZIAŁ IV ROZPATRYWANIE SKARG I WNIOSKÓW**

### § 13

1. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku dyrektor wyznacza pracownika odpowiedzialnego za rozpatrzenie skargi lub wniosku oraz wyznacza odpowiedni termin załatwienia skargi lub wniosku.
2. Rozpatrzenie skargi lub wniosku polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, w tym na przygotowaniu szczegółowych informacji o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
3. Notatkę służbową zawierającą informacje o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z pełną dokumentacją z przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego należy przedstawić do zatwierdzenia w wyznaczonym terminie dyrektorowi szkoły.
4. W każdym przypadku niezakończonych spraw w terminach, o których mowa w §7 ust. 1 dyrektor jest zobowiązany powiadomić skarżącego/wnioskującego, podając przyczyny zwłoki i ustalając nowy termin załatwienia sprawy.
5. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.
6. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku bezpośredniej nadrzędności służbowej.

#### § 14

Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, dyrektor szkoły do rozpatrzenia skargi lub wniosku zbiera niezbędne materiały. W tym celu może zwrócić się o przekazanie niezbędnych materiałów i wyjaśnień do:

- 1) Rady Pedagogicznej oraz indywidualnie do poszczególnych członków Rady,
- 2) Rady Rodziców,
- 3) pracowników administracji i obsługi szkoły,
- 4) innych organów w zależności od rodzaju skargi lub wniosku.

#### § 15

Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, dyrektor szkoły rozpatruje skargę lub wniosek należący do jego właściwości, a pozostałe niezwłocznie przekazuje, nie później niż w terminie 7 dni, właściwym organom, przesyłając kopię skargi lub wniosku i zawiadamia o tym równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.

### **ROZDZIAŁ V DOKUMENTACJA DOTYCZĄCA SKARG I WNIOSKÓW**

#### § 16

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 (wzór notatki służbowej informującej o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego stanowi *Załącznik nr 4* do niniejszej procedury),
  - 3) ewentualne materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
  - 4) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
  - 5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga, np.: pismo dyrektora z wydanymi zaleceniami.
2. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku sporządza się w 2 egzemplarzach po jednym dla każdej ze stron.
3. Kopię zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z dokumentacją postępowania przechowuje się w sekretariacie szkoły.



4. Sekretarz szkoły nadaje numer sprawy oraz zakłada teczkę aktową zgodnie z postanowieniami instrukcji kancelaryjnej.
5. Niezwłocznie po przekazaniu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku sekretarz szkoły odnotowuje fakt w rejestrze skarg i wniosków.

#### **POSTANOWIENIA KOŃCOWE:**

1. Nadzór i kontrolę nad przyjmowaniem i rozpatrywaniem skarg sprawuje Dyrektor Szkoły.
2. W sprawach dotyczących przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków, nieujętych w niniejszej Procedurze stosuje się odpowiednio przepisy Kodeksu Postępowania Administracyjnego.

#### Załączniki do procedury:

1. Załącznik nr 1 - wzór protokołu do ustnego zgłoszenia wniosku/skargi.
2. Załącznik nr 2 - wzór pisma-odpowiedzi do wnoszącego skargę/wniosek.
3. Załącznik nr 3 - wzór pisma-informacji do wnoszącego skargę/wniosek o niemożności rozpatrzenia skargi/wniosku w terminie.
4. Załącznik nr 4 - wzór notatki służbowej informującej o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego.
5. Załącznik nr 5 - wzór rejestru skarg i wniosków.

DYREKTOR SZKOŁY  
  
Iwona Tanewska





Znak: .....

Rotmanka, dnia .....

Pan( Pani)

.....  
.....

Dyrektor Szkoły Podstawowej im. Karola Wojtyły w Rotmance na podstawie art. 237 §3 i art. 238 §1/art. 244 §2 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2022 r. poz. 2000 i 2185) i §7 ust. 2 Procedury składania i rozpatrywania skarg i wniosków w Szkole Podstawowej im. Karola Wojtyły w Rotmance, zawiadamia, że Pana/Pani skarga/wniosek z dnia .....

**A. jest uzasadniona/y**

Skarga/wniosek została/ł załatwiona/y w następujący sposób:

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

**B. jest nieuzasadniona/y z następujących przyczyn:**

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

.....  
pieczętka i podpis dyrektor

Znak: .....

Rotmanka, dnia .....

Pan/Pani

.....

.....

Dyrektor Szkoły Podstawowej im. Karola Wojtyły w Rotmnace na podstawie art. 36 §1/Art. 245 ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2022 r. poz. 2000 i 2185) i §7 ust. 3 Procedury składania i rozpatrywania skarg i wniosków w Szkole Podstawowej im. Karola Wojtyły w Rotmnace, zawiadamia, że Pana/Pani skarga/wniosek z dnia ..... w sprawie: ..... nie może być załatwiona/y w terminie miesięcznym przewidzianym w art. 237 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2022 r. poz. 2000 i 2185) ponieważ:

.....  
.....

W celu rozpatrzenia skargi/wniosku zostały podjęte następujące czynności:

.....  
.....

Przewidziany termin załatwienia skargi/wniosku: .....

O sposobie załatwienia skargi/wniosku w ww. terminie zostanie Pan/Pani zawiadomiony/a odrębnym pismem.

Jednocześnie informuję, że w przypadku wniesienia skargi, na podstawie art. 36 §1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2022 r. poz. 2000 i 2185) przysługuje Panu/Pani prawo wniesienia ponaglenia do Wójta Gminy Pruszcz Gdański za pośrednictwem Dyrektora Szkoły Podstawowej im. Karola Wojtyły w Rotmnace.

.....  
pieczętka i podpis dyrektora

**Notatka służbowa**  
**z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego**

przez .....

(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

w sprawie skargi/wniosku nr .....

złożonej przez .....

(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)

**dotyczącej/go:** (wskazać zarzuty)

1. ....

2. ....

**W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:**

1. ....

2. ....

3. ....

**Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono:**

(podać stan faktyczny i odniesienie do stanu prawnego z podstawą prawną)

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

**W czasie badania sprawy ustalono:**

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

**Wobec powyższych ustaleń należy:**

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

.....  
podpis, stanowisko służbowe

## REJESTR SKARG I WNIOSKÓW

Lp.	Data wpływu/ przyjęcia skargi/ wniosku	Data rejestracji skargi/ wniosku	Imię i nazwisko/ nazwa osoby/ instytucji oraz adres wnoszącej skargę/ wniosek	Krótką treść skargi/ wniosku	Termin załatwie nia skargi/ wniosku	Imię i nazwisko osoby odpowie dzialnej za załatwienie skargi/ wniosku	Data załatwienia skargi/ wniosku	Krótką informacja o załatwieniu skargi/ wniosku	Informacja o terminie realizacji wydanych zaleceń (jeśli takie wydano)
1.									
2.									
3.									
4.									
5.									
6.									
7.									
8.									
9.									
10.									