# PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

**Podstawa prawna:**

1. art. 226 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 roku – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2020 r., poz. 256 ze zm.)
2. Rozporządzenia z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46).

§ 1

## Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez Dyrektora lub wicedyrektorów szkoły – każdego dnia podczas obecności w szkole.
2. Skargę/wniosek w formie pisemnej można również złożyć w sekretariacie szkoły w godzinach urzędowania.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
	* pisemnie,
	* pocztą elektroniczną,
	* ustnie do protokołu wg wzoru – *(zał. nr 1)*.
4. Przyjmujący skargę/wniosek potwierdza złożenie skargi/wniosku.

§ 2

## Kwalifikacja i rejestr skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw1/skargi i wnioski/ dokonuje Dyrektor szkoły.
2. Sprawa zakwalifikowana przez Dyrektora szkoły, jako skarga lub wniosek, wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
3. Skargę/wniosek nienależącą do kompetencji szkoły należy zarejestrować, a następnie przesłać ją zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo też zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ. Kopię skargi/wniosku i pism szkoły przechowuje się w dokumentacji.
4. Skargę/wniosek dotyczącą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, następnie przesłać kopię skargi/wniosku właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego. Kopię skargi/wniosku i pism szkoły przechowuje się w dokumentacji.
5. Skarga/wniosek niezawierająca imienia i nazwiska /nazwy/ oraz adresu wnoszącego – anonim – po dokonaniu rejestracji pozostaje bez rozpoznania. Informacje zawarte w skardze/wniosku można wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru.

1**Art. 222 kpa** - O tym, czy pismo jest skargą albo wnioskiem decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.

**Art. 227 kpa** - Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesantów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwienie sprawy.

**Art. 241 kpa** - Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

1. Skargi/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 lub prawnych.
2. Imiennej dekretacji skargi/wniosku wpływającej do szkoły dokonuje Dyrektor szkoły. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie, ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
3. Rejestr skarg i wniosków uwzględnia następujące rubryki *(zał. nr 2)*:
	1. liczba porządkowa,
	2. data wpływu skargi/wniosku,
	3. adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek,
	4. treść (krótka) skargi/wniosku,
	5. termin załatwienia skargi/wniosku,
	6. datę załatwienia skargi/wniosku.

§ 3

## Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Dyrektor szkoły przy załatwieniu skargi/wniosku winien postępować według wskazówek zamieszczonych w *zał. nr 3.*
2. Z wyjaśnienia skargi/wniosku, należy sporządzić dokumentację zawierającą:
	1. oryginał skargi/wniosku,
	2. notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego – *(zał. nr 4)*,
	3. materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku (oświadczenia, opinie, kserokopie dokumentów, wyciągi itp.),
	4. wyczerpującą odpowiedź do wnoszącego, informującą o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
	5. pismo z wydanymi zaleceniami – jeśli wymaga tego sprawa.
3. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
	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. faktyczne i prawne (z podaniem podstawy prawnej) uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
	4. imię i nazwisko, podpis i stanowisko osoby upoważnionej do załatwienia skargi.
4. Pismo z odpowiedzią do wnoszącego skargę/wniosek, przed jego wysłaniem parafuje Dyrektor szkoły.
5. Pełną dokumentację, po zakończeniu sprawy, pracownik rozpatrujący skargę/wniosek składa osobiści u pracownika rejestrującego skargi i wnioski – nie później niż w ciągu 7 dni po upływie terminu jej załatwienia, potwierdzając ten fakt własnoręcznym podpisem w rejestrze skarg i wniosków. Na obwolucie skargi/wniosku, na której zamieszcza się spis dokumentów zgromadzonych w trakcie załatwiania skargi/wniosku, powinien znajdować się również podpis pracownika rozpatrujący skargę/wniosek.
6. Za jakość i prawidłowe załatwienie skargi/wniosku odpowiada pracownik, na którego dekretowano skargę/wniosek.
7. Kontrole nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje Dyrektor szkoły, który dwa razy w roku dokonuje analizy wpływających do szkoły skarg i wniosków, a jej wyniki przekazuje Radzie Pedagogicznej i uwzględnia je w działaniach na rzecz poprawy jakości pracy szkoły.

§ 4

## Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. **Do 1-go miesiąca**, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające.
2. **Do 2-ch miesięcy**, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana.
3. **Do 7 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 – *(zał. nr 5)*,
	2. przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ, lub gdy właściwy w sprawie jest organ wymiaru sprawiedliwości *(zał. nr 6 )*,
	3. przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów, z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszone dotyczą różnych organów – *(zał. nr 7)*,
	4. przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia – jeżeli nie ma możliwości ich załatwienia w określonym terminie – *(zał. nr 8)*,
	5. zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku – *(zał. nr 9)*,
	6. udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.