

**PROCEDURY PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA  
SKARG I WNIOSKÓW**  
**w Zespole Szkół Samochodowych im. Stanisława Syroczyńskiego w Lublinie**

**Podstawa prawna:**

- ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: (Dz. U. z 2023 r., poz. 775);
- 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. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy lub ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
2. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy poprawy organizacji pracy szkoły, wzmocnienia praworządności, usprawnień w pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, ochrony prywatności uczniów i pracowników.
3. W szkole wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
  - 1) dyrektora podczas jego obecności w szkole,
  - 2) wicedyrektora szkoły w godzinach jego pracy,
  - 3) wychowawców klas, w godzinach ich pracy oraz podczas spotkań z rodzicami.
4. Pisemną skargę można złożyć za pośrednictwem sekretariatu szkoły.
5. Skargi/wnioski mogą być wnoszone pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej, a także ustnie.
6. Pracownik sekretariatu przyjmujący skargę/wniosek również dotyczący jego działalności obowiązany jest zarejestrować ją w dzienniku wpływu i przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
7. W szczególnie uzasadnionych przypadkach do rozpatrywania skarg dyrektor może powołać trzyosobową komisję.
8. Skargi i wnioski dotyczące działalności dyrektora szkoły przyjmuje i rozpatruje organ prowadzący (Wydział Oświaty i Wychowania Urzędu Miasta Lublin) oraz organ nadzorujący (Kuratorium Oświaty w Lublinie).

**§ 2**

1. Dyrektor prowadzi rejestr skarg i wniosków.
2. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.
3. Bez rozpatrzenia pozostawia się skargi zgłoszone w sposób anonimowy. W takim przypadku ustala się jedynie stan faktyczny dla ewidencjonowania niekorzystnych zjawisk i przeciwdziałania ewentualnym skutkom zaniedbań.
4. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
  - 1) liczba porządkowa,
  - 2) sprawa (krótka treść),

- 3) adnotacja od kogo wpłynęła,
  - 4) znak sprawy,
  - 5) data wszczęcia i ostatecznego załatwienia sprawy.
5. Każda skarga/wniosek posiada dokumentację dotyczącą jej załatwienia.

## **Rozdział II**

### **Kwalifikacja skarg i wniosków**

#### **§ 3**

1. Kwalifikowanie sprawy jako skargi lub wniosku dokonuje dyrektor.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisana jest do rejestru skarg i wniosków.
3. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, dyrektor wzywa wnoszącego o wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji szkoły, należy zarejestrować, następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając przy tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ, kopię pisma zostawić w dokumentacji szkoły.
5. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, następnie pismem przewodnim przesłać odpisy właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić w dokumentacji szkoły.

## **Rozdział III**

### **Rozpatrywanie skarg i wniosków**

#### **§ 4**

1. Skargi/wnioski rozpatruje dyrektor szkoły lub osoba przez niego upoważniona.
2. Rozpatrywanie skargi/wniosku obejmuje:
  - 1) sprawdzenie stanu faktycznego,
  - 2) ocenę tego stanu,
  - 3) wyciągnięcie wniosków.
3. Ustalenie stanu faktycznego następuje po wysłuchaniu zainteresowanych stron z uwzględnieniem ich motywów postępowania w sposób obiektywny i rzeczowy.
4. Ocena rozpatrzonego stanu faktycznego polega na wypracowaniu wspólnego stanowiska (kompromisu), znalezieniu właściwego rozwiązania dla przedmiotu skargi oraz ustaleniu winnych zaistniałego stanu rzeczy.
5. Wyciąganie wniosków odnosi się do działań dyrektora jako kierownika zakładu pracy dla zatrudnionych w szkole nauczycieli i pracowników nie będących nauczycielami.

#### **§ 5**

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,
  - 3) 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 lub potwierdzeniem odbioru osobistego,
  - 5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
2. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
- 1) znak pisma, datę
  - 2) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
  - 3) faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
  - 4) imię i nazwisko oraz podpis osoby rozpatrującej skargę/wniosek.

## § 6

1. Skarga, dotycząca określonej osoby, nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
2. Pełną dokumentację po zakończeniu sprawy składa się w gabinecie dyrektora – nie później niż 7 dni po upływie terminu jej załatwienia.
3. W przypadku wydania nauczycielowi/pracownikowi zaleceń przez dyrektora należy kopię tego pisma dołączyć do dokumentacji wymienionej w pkt. 2. Kontrolę z wykonania zaleceń przeprowadza dyrektor.
4. Skargi bezzasadne są wyjaśniane na bieżąco i przekazywane w formie ustnej, telefonicznej lub elektronicznej.
5. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w teczce *Skargi i wnioski* u dyrektora szkoły, a następnie przekazywana do archiwum.
6. Kontrolę nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje dyrektor szkoły.

## **Rozdział IV** **Terminy rozpatrywania skarg i wniosków**

### § 7

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się:
  - 1) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
  - 2) do dwóch miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana, gdy skarga lub wniosek wymaga zdobycia dodatkowych szczegółowych informacji lub zgromadzenia dodatkowych dokumentów.
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.

### § 8

1. Jeżeli załatwienie skargi nie jest zgodne z oczekiwaniem zainteresowanego lub go nie satysfakcjonuje, dyrektor szkoły zobowiązany jest udzielić osobie zainteresowanej informacji o dalszym toku postępowania i wskazać organ kompetentny do dalszego postępowania w sprawie skargi.
2. Należy przestrzegać, aby skargi/wnioski były składane od „najniższego szczebla”. Przy braku reakcji przy szczeblu najniższym można podejmować dalsze kroki.

Lublin, dnia 27 września 2023 r.