

Procedura i tryb przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

Podstawa prawna: Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks Postępowania Administracyjnego (tekst jednolity Dz. U. z 2018 r. poz. 2096), Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5 poz. 46)

1. Każdy członek społeczności szkolnej (uczeń, jego rodzice, opiekunowie prawni, nauczyciele i pracownicy niepedagogiczni) oraz pozostałe osoby mogą składać do dyrektora szkoły skargi i wnioski dotyczące w szczególności jej pracy i wykonywanych zadań statutowych.
2. Skargi i wnioski przyjmowane są przez:
 - 1) dyrektora szkoły - codziennie w godzinach pracy;
 - 2) wicedyrektora szkoły codziennie w godzinach pracy;
 - 3) wychowawców klas. w godzinach ich pracy, ale podczas przerw międzylekcyjnych, nie zakłócając ich obowiązków pracowniczych oraz w terminach zgodnych z harmonogramem spotkań z rodzicami.
3. Nikt nie może być narażony na jakikolwiek uszczerbek lub zarzut z powodu złożenia skargi lub wniosku, jeżeli działał w granicach prawem dozwolonych.
4. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez organy Szkoły albo przez osoby w niej zatrudnione, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe załatwianie skarg.
5. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji w zakresie realizacji zadań Szkoły, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom organów Szkoły oraz sposób w niej zatrudnionych, ochrony mienia Szkoły, lepszego zaspokajania potrzeb społeczności szkolnej i okolicznej ludności.
6. O tym, czy pismo jest skargą czy wnioskiem decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.
7. Przyjęte skargi i wnioski zamieszcza się w Rejestrze skarg i wniosków, stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszej procedury
8. Rejestr skarg i wniosków należy przechowywać w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych spraw.
9. Skarga adresowana do dyrektora szkoły może zostać przez wnioskodawcę przesłana w odpisie do organu prowadzącego szkołę lub organu sprawującego nadzór pedagogiczny nad szkołą (również w takim przypadku skargę rozpatruje i załatwia szkoła).
10. Wnioskodawcy mogą składać skargi na piśmie, za pomocą faxu, poczty elektronicznej lub ustnie do protokołu.
11. W przypadku wniesienia skargi ustnej, osoba przyjmująca zgłoszenie sporządza protokół (załącznik nr 2), który powinien zawierać w szczególności:
 - 1) datę przyjęcia skargi/wniosku;
 - 2) dane (imię, nazwisko/nazwę instytucji) i adres zgłaszającego;
 - 3) zwięzły opis sprawy (zawierający konkretne, jasno sprecyzowane zarzuty),
 - 4) podpis osoby wnoszącej skargę/wniosek;
 - 5) podpis osoby przyjmującej skargę/wniosek.
12. Jeżeli wnioskodawca tego zażąda, osoba odbierająca skargę potwierdza fakt jej przyjęcia.
13. Skargi anonimowe (niezawierające imienia i nazwiska/nazwy oraz adresu wnoszącego) pozostawia się bez rozpoznania.
14. Jeżeli z treści skargi nie można ustalić jej przedmiotu, niezwłocznie wzywa się wnoszącego do złożenia dodatkowych wyjaśnień i uzupełnienia wniosku.

15. Wnioskodawca powinien złożyć dodatkowe wyjaśnienia i uzupełnienie w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania. Jeżeli nie uczyni tego w wyznaczonym terminie, jego skarga pozostanie bez rozpoznania (wezwanie do uzupełnienia skargi powinno zawierać pouczenie w tej sprawie).
16. Skargi i wnioski rozpatruje Dyrektor Szkoły.
17. Dyrektor Szkoły może w drodze pisemnego upoważnienia przekazać swojemu imiennie wskazanemu Zastępcy rozpatrzenie poszczególniej skargi lub wniosku.
18. Po wpłynięciu skargi dyrektor szkoły niezwłocznie podejmuje niezbędne kroki w celu przeanalizowania, wyjaśnienia i zbadania zarzutów (analizuje dokumentację, wysłuchuje wszystkie zainteresowane osoby/strony, gromadzi materiały dotyczące kwestii spornych), a następnie podejmuje decyzję w sprawie.
19. Jeżeli po zbadaniu i przeanalizowaniu sprawy dyrektor stwierdzi zaistniałe uchybienia i nieprawidłowości, wydaje polecenie lub podejmuje inne stosowne środki w celu ich usunięcia.
20. Jeżeli po zbadaniu i przeanalizowaniu sprawy dyrektor nie stwierdzi żadnych uchybień i nieprawidłowości, oddala skargę jako bezpodstawną.
21. Treść decyzji wraz z uzasadnieniem dyrektor przekazuje wnioskodawcy na piśmie w terminie 14 dni (w szczególnie uzasadnionych przypadkach 30 dni) od daty wpłynięcia skargi.
22. Zawiadomienie to powinno zawierać:
 - 1) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
 - 2) wskazanie sposobu załatwienia skargi lub wniosku,
 - 3) podpis z podaniem imienia i nazwiska, a w razie rozpatrywania skargi lub wniosku przez Radę Pedagogiczną Szkoły – podpisy z podaniem imion i nazwisk wszystkich osób biorących udział w wydaniu rozstrzygnięcia,
 - 4) pouczenie o sposobie odwołania od rozstrzygnięcia.
23. Zawiadomienie o odmownym załatwianiu skargi lub wniosku powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne.
24. Zawiadomienie doręcza się osobiście w Szkole lub listem poleconym na adres wskazany w skardze lub wniosku, za potwierdzeniem odbioru.
25. Od decyzji dyrektora wnioskodawca może się odwołać do organu sprawującego nadzór pedagogiczny nad szkołą w terminie 14 dni od daty jej otrzymania.
26. Odwołanie wnosi się za pośrednictwem Dyrektora Szkoły lub jego Zastępcy w terminie 14 dni od daty doręczenia odwołania.
27. Od rozstrzygnięcia wydanego w postępowaniu odwoławczym odwołanie nie przysługuje
28. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie, ani też innej osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
29. Organ rozpatrujący skargę lub wniosek może, w ramach przysługujących mu kompetencji, wydać polecenie lub podjąć inne stosowne środki, w celu usunięcia stwierdzonych uchybień oraz przyczyn ich powstawania.
30. 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;
 - 3) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku (oświadczenia, opinie, kserokopie dokumentów, wyciągi);
 - 4) odpowiedź do wnoszącego, informującą o sposobie rozstrzygnięcia;
 - 5) pismo do dyrektora szkoły z wydanymi zaleceniami – jeśli wymaga tego sprawa;
 - 6) pismo do organu prowadzącego – jeśli wymaga tego sprawa.

31. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
- 1) oznaczenie organu, od którego pochodzi;
 - 2) wyczerpującą informację 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.
32. Przed przekazaniem odpowiedzi do osoby wnoszącej, dyrektor szkoły parafuje ją.
33. Pełną dokumentację, po zakończeniu sprawy, dyrektor szkoły, wicedyrektorzy składają osobiście u osoby rejestrującej skargi/wnioski nie później niż 7 dni po upływie terminu jej załatwienia, potwierdzając ten fakt własnoręcznym podpisem w rejestrze skarg i wniosków.
34. W przypadku wydania nauczycielowi/pracownikowi zaleceń przez osobę rozpatrującą skargę/wniosek należy kopię tego pisma dołączyć do dokumentacji wymienionej w pkt. 30.
35. Kontrolę z wykonania wydanych zaleceń przeprowadza osoba wydająca.

Lublin, dnia
(data wpływu skargi/wniosku)

.....

.....

.....

Nazwisko, imię (nazwa), adres
wnoszącego skargę/wniosek

Protokół przyjęcia skargi/wniosku
Opis sprawy

[illegible]

Podpis przyjmującego skargę/wniosek

Podpis wnoszącego skargę/wniosek