

## **Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Szkole Podstawowej Nr 75 im. Marii Konopnickiej w Warszawie**

### **Podstawa prawna**

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz.U. z 2000r., nr 98, poz. 1071).
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002r., nr 5, poz. 46).

### **Rozdział I Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków**

#### **1. Skargi i wnioski przyjmuje:**

- o dyrektor - codziennie w godzinach pracy
- o wicedyrektor- codziennie w godzinach pracy
- o sekretariat- codziennie w godzinach urzędowania

#### **2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie lub ustnie.**

#### **3. Dyrektor prowadzi rejestr skarg i wniosków.**

#### **4. Skargi i 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 i prawnych.**

#### **5. Do rejestru nie wpisuje się skarg i wniosków, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.**

#### **6. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:**

- o liczba porządkowa,
- o data wpływu skargi lub wniosku,
- o data rejestrowania skargi lub wniosku,
- o adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę lub wniosek,
- o informacja na temat, czego dotyczy skarga lub wniosek,
- o termin załatwienia skargi lub wniosku,
- o imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi lub wniosku,
- o data załatwienia,
- o krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy.

#### **7. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.**

## **Rozdział II**

### **Kwalifikowanie skarg i wniosków**

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonuje dyrektor oraz wicedyrektor.
2. Każda sprawa zakwalifikowana jako skarga lub wniosek wpisywana 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 i wnioski, które nie należą do kompetencji szkoły, należy zarejestrować, a następnie przesłać właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopię pisma zostawić w dokumentacji szkoły.

## **Rozdział III**

### **Rozpatrywanie skarg i wniosków**

1. Skargi i wnioski rozpatruje dyrektor szkoły lub osoba przez niego upoważniona.
2. Dokumentacja dotycząca rozpatrywania skarg i wniosków:
  - oryginał skargi lub wniosku,
  - notatka służbowa informująca o sposobie załatwienia skargi lub wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego,
  - odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
  - inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
3. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
  - oznaczenie organu, od którego pochodzi,
  - wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów lub wniosków zawartych w skardze lub wniosku,
  - faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga lub wniosek została załatwiona odmownie,
  - imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.

4. Dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.
5. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie.

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

1. Skargę lub wniosek rozpatruje się:
  - o do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
  - o do dwóch miesięcy, gdy skarga lub wniosek jest szczególnie skomplikowana.
2. Do 14 dni roboczych należy:
  - o przesłać skargę lub wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego,
  - o zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi lub wniosku,
  - o udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi lub wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

Procedura wchodzi w życie z dniem 01.09.2015 r.

**Załącznik nr 1**

**Protokół przyjęcia skargi ustnej**

Warszawa, dnia .....

Sygnatura dokumentu:

**Przyjęcie ustnej skargi lub wniosku do protokołu**

1. Imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę lub wniosek

.....

2. Adres, telefon kontaktowy

.....

.....

.....

3. Imię i nazwisko, stanowisko służbowe osoby przyjmującej skargę lub wniosek

.....

.....

4. Treść skargi lub wniosku:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Podpis osoby składającej  
skargę lub wniosek

.....

Podpis osoby przyjmującej  
skargę lub wniosek

.....

**Załącznik nr 2**

**Protokół rejestracji skargi lub wniosku**

Warszawa, dnia .....

Sygnatura dokumentu:

**Protokół rejestracji skargi lub wniosku**

1. Data przyjęcia ( wpływu ) skargi lub wniosku .....

2. Dane osoby składającej skargę lub wniosek

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

3. Dane osoby przyjmującej skargę lub wniosek

.....  
.....

4. Forma skargi lub wniosku

.....

5. Temat ( streszczenie ) skargi lub wniosku

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

Podpis osoby rejestrującej skargę