

Procedura
przyjmowania, rejestrowania, rozpatrywania i załatwiania skarg /wniosków
w Zespole Szkolno- Przedszkolnym Nr 2 im. Janusza Korczaka w Rybniku.

Rozdział I: Podstawy prawne

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

Rozdział II: Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W Zespole Szkolno-Przedszkolnym Nr 2 w Rybniku wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
 - a) dyrektora,
 - b) wicedyrektora ds. szkoły,
 - c) wicedyrektora ds. przedszkola.
2. Dyrektor zespołu lub wicedyrektorzy przyjmują skargi i wnioski we wtorki i w czwartki od godz. 8⁰⁰ do 15³⁰.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą, telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
4. Wzór protokołu, o którym mowa w pkt 3 stanowi **załącznik nr 1** do niniejszej procedury.
5. Pracownik zespołu, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
6. W zespole rejestr skarg i wniosków prowadzony jest przez dyrektora zgodnie z rzeczowym wykazem akt pod numerem 050 określającym hasło klasyfikacyjne tego typu spraw.
7. Wpisaniu do rejestru skarg i wniosków podlegają wszystkie – wniesione do zespołu- na piśmie lub ustnie:
 - a) skargi - odpowiadające treści art. 227 Kodeksu postępowania administracyjnego, z którego wynika, że cyt. „Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw”,
 - b) wnioski – odpowiadające treści art. 241 Kodeksu postępowania administracyjnego, z którego wynika, że cyt. „Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszania organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności”.

8. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego – anonimy.
9. 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.
10. Rejestr skarg i wniosków uwzględnia następujące rubryki:
 - a) liczba porządkowa,
 - b) data wpływu skargi/wniosku,
 - c) data rejestrowania skargi/wniosku,
 - d) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek
 - e) przedmiot skargi/wniosku,
 - f) termin załatwienia skargi/wniosku,
 - g) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
 - h) przekazano do załatwienia wg właściwości,
 - i) data załatwienia skargi/wniosku,
 - j) sposób załatwienia skargi/wniosku,
 - k) uwagi.
11. Dyrektor rejestrując sprawę wpisuje odręcznie odpowiednie treści do rubryk przedstawionych w pkt. 10 rozdziału II procedury.
12. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości zespołu.
13. Wzór rejestru skarg i wniosków wnoszonych do zespołu stanowi **załącznik nr 2** do niniejszej procedury.

Rozdział III: Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wniosku dokonuje dyrektor.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora 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 do wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji zespołu, zostają zarejestrowane, a następnie pismem przewodnim przesłane zgodnie z właściwością, z jednoczesnym zawiadomieniem o tym wnoszącego sprawę. Kopia pisma pozostaje w dokumentacji zespołu.

5. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, zostają zarejestrowane, następnie odpisy pismem przewodnim zostają przesłane właściwym organom, z jednoczesnym zawiadomieniem o tym wnoszącego, a kopie pozostają w dokumentacji zespołu.
6. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.
7. Dyrektor informacje zawarte w anonimowej skardze/wniosku wykorzystuje w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.

Rozdział IV: Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi /wnioski rozpatruje dyrektor zespołu lub osoba przez niego upoważniona.
2. Imienny wykaz osób upoważnionych do rozpatrywania skarg/wniosków zawiera **załącznik nr 3** do niniejszej procedury.
3. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - a) oryginał skargi/wniosku,
 - b) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego (wzór powyższej notatki stanowi **załącznik nr 4** do niniejszej procedury),
 - c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
 - d) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
 - e) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
4. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
 - a) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
 - b) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
 - c) faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek zostaje załatwiony odmownie,
 - d) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
5. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie zespołu.

Rozdział V: Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Osoby upoważnione rozpatrują i załatwiają skargi i wnioski zgodnie ze swymi kompetencjami w trybie i terminach załatwiania spraw według Kpa.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki. Niezwłocznie załatwia się sprawy, które mogą być rozpatrzone w oparciu o posiadane już dowody (dokumenty).

3. Skargę/wniosek rozpatruje się:
 - a) do czternastu dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny,
 - b) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
 - c) do dwóch miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana.

4. Do siedmiu dni należy:
 - a) przesłać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu,
 - b) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości,
 - c) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów,
 - d) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia,
 - e) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,
 - f) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

5. Osoby odpowiedzialne za rozpatrywanie skarg i wniosków w razie niewłaściwego i nieterminowego załatwiania skarg/wniosków podlegają odpowiedzialności służbowej.

Rozdział VI: Postanowienia końcowe

1. W Zespole Szkolno-Przedszkolnym Nr 2 im. Janusza Korczaka w Rybniku skargi/wnioski oraz dokumentację dotyczącą ich załatwienia przechowuje się w sekretariacie zespołu w teczkach oznaczonych według jednolitego rzeczowego wykazu akt.
2. Procedura przyjmowania, rejestrowania, rozpatrywania i załatwiania skarg /wniosków w Zespole Szkolno- Przedszkolnym Nr 2 w im. Janusza Korczaka w Rybniku wchodzi w życie z dniem 8 października 2014 r.

Dyrektor
Zespołu Szkolno-Przedszkolnego

mgr Ewa Florczyk

Aneks Nr 1
z dnia 7 października 2014 r.
do Procedury przyjmowania, rejestrowania, rozpatrywania i załatwiania
skarg/wniosek w Zespole Szkolno – Przedszkolnym nr 2 w Rybniku
z dnia 15 grudnia 2003r.

§1

W Procedurze przyjmowania, rejestrowania, rozpatrywania i załatwiania skarg/wniosek w Zespole Szkolno – Przedszkolnym nr 2 w Rybniku wprowadza się następujące zmiany:

1. Nazwa procedury otrzymuje nowe brzmienie:

„Procedura przyjmowania, rejestrowania, rozpatrywania i załatwiania skarg/wniosek w Zespole Szkolno – Przedszkolnym nr 2 im. Janusza Korczaka w Rybniku”.

2. W rozdziale II wprowadza się następujące zmiany:

- 1) w **pkt. 3** wyraz „dalekopisu” skreśla się
- 2) w **pkt. 6** wyraz „0560” zastępuje się wyrazem „050”.

3. Załączniki nr 1, 2, 3 Procedury otrzymują nowe brzmienie określone odpowiednio w załącznikach do niniejszego Aneksu.

§2

Pozostała treść Procedury zachowuje swoją moc.

§3

Aneks wchodzi w życie z dniem 7 października 2014 r.

Dyrektor
Zespołu Szkolno-Przedszkolnego

mgr Ewa Florczyk

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

w Zespole Szkolno-Przedszkolnym nr 2 im. Janusza Korczaka w Rybniku
w dniu (zachować anonimowość – tak – nie)*

(Nazwisko i Imię oraz stanowisko pracownika przyjmującego skargę)

(Nazwisko i Imię oraz adres osoby wnoszącej skargę)

Wyszczególnienie zarzutów, podanie argumentów, przytoczenie faktów, wskazanie źródeł mogących potwierdzić zarzuty:

Zarzut	Argumenty, fakty, data	Źródła informacji (świadek, dokument)
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Wykaz dokumentów (kopii) załączonych do skargi

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

.....
(podpis osoby wnoszącej skargę)

.....
(podpis pracownika przyjmującego skargę)

Imienny wykaz osób upoważnionych do rozpatrywania skarg/wnioseków
w Zespole Szkolno- Przedszkolnym Nr 2
im. Janusza Korczaka w Rybniku.

Lp.	Imię i nazwisko	Funkcja w zespole
1.	Ewa Florczyk	dyrektor
2.	Monika Gryt	wicedyrektor ds. szkoły
3.	Agnieszka Podlasiak - Makowska	wicedyrektor ds. przedszkola
4.	Izabela Zysk	sekretarz

NOTATKA SŁUŻBOWA
z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego

przez
(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

w sprawie skargi nr

złożonej przez
(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)

a dotyczącej: (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 poczyniono następujące spostrzeżenia:

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

Wobec powyższego należy:

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

.....
(podpis i stanowisko służbowe)

