

**PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW**  
**W SZKOLE POSTAWOWEJ NR 2 Z ODDZIAŁAMI INTEGRACYJNYMI IM. MARII KONOPNICKIEJ**  
**W IŁAWIE**

Podstawa prawna:

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

**I. Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków**

1. W szkole wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:

- dyrektora,
- wicedyrektorów.

2. Dyrektor szkoły lub wicedyrektorzy przyjmują skargi i wnioski we wszystkie dni urzędowania.

3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telefonicznie, a także ustnie do protokołu, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do procedury.

4. Pracownik szkoły, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.

5. Dyrektor prowadzi rejestr skarg i wniosków.

6. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego – anonimy.

7. Rejestr skarg 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) informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek,
- f) termin załatwienia skargi/wniosku,
- g) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
- h) data załatwienia,

i) krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy.

8. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

### **1. Kwalifikowanie skarg i wniosków**

1. Kwalifikowanie spraw jako skargi lub wnioski 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 o wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostanie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji szkoły, szkoła rejestruje, a następnie zawiadamia wnoszącego aby zwrócić mu sprawę, wskazując właściwy organ (kopię pisma zostawia w dokumentacji szkoły).
5. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostaną bez rozpoznania.
6. Dyrektor może informacje zawarte w anonimowej skardze/wniosku wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.

### **2. Rozpatrywanie skarg i wniosków**

1. Skargi/wnioski rozpatruje dyrektor szkoły lub osoba przez niego upoważniona.
2. Imienny wykaz osób upoważnionych do rozpatrywania skarg/wniosków zawiera załącznik nr 4 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,
  - 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) Imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.

5. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.
3. Terminy rozpatrywania skarg i wniosków.
1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się zgodnie z przepisami KPA.

Załączniki:

- 1) Protokół przyjęcia skargi ustnej,
- 2) Protokół przyjęcia skargi ustnej z potwierdzeniem,
- 3) Notatka służbowa,
- 4) Imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków.

**PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ**

W Samorządowej Szkole Podstawowej nr 2 w Łławie , w dniu .....

.....  
( 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)

**PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ**

W dniu.....Pan/Pani.....  
zam.....  
Tel. ....

Złożył(a) skargę dotyczącą .....  
.....  
.....  
.....

Do skargi załączono następujące dokumenty:

.....  
(podpis wnoszącego skargę)

.....  
(podpis przyjmującego skargę, jeżeli zażąda tego wnoszący)