

Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Szkole Podstawowej nr 11 im. mjr. Jana Piwnika „Ponurego” w Starachowicach.

Podstawa prawna:

- Ustawa z 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn.: Dz.U. z 2022 r. poz. 2000).
- Rozporządzenie Rady Ministrów z 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 r. nr 5, poz. 46) - § 3 ust. 2.

I. Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są:

a) w sekretariacie Szkoły Podstawowej nr 11 im. mjr. Jana Piwnika „Ponurego” w Starachowicach, w godzinach urzędowania od poniedziałku do piątku i piątku w godzinach od 9.00 do 14.00

b) przez Dyrektora Szkoły, a w przypadku jego nieobecności przez Wicedyrektora Szkoły od poniedziałku do piątku w godzinach od 9.00 do 14.00, po uprzednim umówieniu spotkania telefonicznie lub osobiście w sekretariacie szkoły, lub bezpośrednio z Dyrektorem lub Wicedyrektorem.

2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone: pisemnie, drogą mailową, ustnie do protokołu wg wzoru – (zał. nr 1).

3. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek potwierdza złożenie skargi/wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.

4. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek niezwłocznie przekazuje ją Dyrektorowi Szkoły.

5. Każda skarga lub wniosek niezależnie od formy złożenia powinny zawierać następujące informacje:

a) imię i nazwisko wnoszącego

b) adres zamieszkania/zameldowania, nr telefonu, adres e-mail.

c) treść skargi/wniosku

II. Kwalifikacja i rejestr skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw (skarg i wniosków) dokonuje Dyrektor Szkoły[1].

2. Sprawa zakwalifikowana przez Dyrektora Szkoły, jako skarga lub wniosek, wpisywana jest do Rejestru skarg i wniosków[2].

3. Skargę/wniosek nienależącą do kompetencji Szkoły należy zarejestrować, następnie zwrócić wnoszącemu, wskazując właściwy do jej załatwienia organ.
4. Skargę/wniosek dotyczącą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, następnie zwrócić wnoszącemu, wskazując właściwe do jej załatwienia organy.
5. Skarga/wniosek niezawierająca imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego – anonim – po zarejestrowaniu, pozostaje bez rozpoznania.
6. Skargi/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 lub prawnych.
7. Imiennej dekretacji skargi/wniosku wpływającej do szkoły dokonuje Dyrektor. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie, ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
8. Skargi i wnioski pisemne zapisywane są w Dzienniku Korespondencyjnym Szkoły Podstawowej nr 11 im. mjr. Jana Piwnika „Ponurego” w Starachowicach
9. Rejestr skarg i wniosków uwzględnia następujące rubryki (zał. nr 2):
 - liczba porządkowa,
 - data wpływu skargi/wniosku,
 - numer sprawy odnoszący do wpisu w Dzienniku Korespondencji w przypadku skarg pisemnych,
 - przedmiot skargi/ wniosku
 - osoba prowadząca sprawę
 - sposób załatwienia sprawy
 - termin załatwienia skargi/wniosku.

Rejestr skarg i wniosków prowadzony jest elektronicznie

Rejestr skarg i wniosków oraz cała dokumentacja danej sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.

10. Do Rejestru nie wpisuje się skarg i wniosków skierowanych do innych organów i przesłanych do wiadomości Szkoły.

III. Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Pracownik upoważniony do załatwienia skargi/wniosku winien postępować według wskazówek zamieszczonych w zał. nr 3.
2. Z wyjaśnienia skargi/wniosku, należy sporządzić dokumentację zawierającą: oryginał skargi/wniosku, odpowiedź do wnoszącego, informującą o sposobie rozstrzygnięcia

sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem, pismo z wydanymi zaleceniami – jeśli wymaga tego sprawa.

3. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać oznaczenie organu, od którego pochodzi, informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku, uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie, imię i nazwisko, podpis i stanowisko osoby upoważnionej do załatwienia skargi.
4. Pismo z odpowiedzią do wnoszącego skargę/wniosek, przed jego wysłaniem parafuje Dyrektor Szkoły.
5. Za jakość i prawidłowe załatwienie skargi/wniosku odpowiada pracownik, na którego dekretowano skargę/wniosek.

IV. Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

- do 14-tu dni, gdy skargę/wniosek wnosi poseł na Sejm, senator lub radny,
 - do 1-go miesiąca, gdy skarga wymaga się postępowania wyjaśniającego,
 - do 2-ch miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana,
 - skargi i wnioski dotyczące oceniania, oceniania zachowania, łamania praw ucznia, rozpatrywane są zgodnie z zapisami Statutu Szkoły Podstawowej nr 11.
- do 7 dni należy:
- a) powiadomić wnoszącego, i wskazać właściwy organ, jeżeli skarga/wniosek została skierowana/dotyczy niewłaściwego organu/organów (zał. nr 4),
 - b) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ, lub gdy właściwy w sprawie jest organ wymiaru sprawiedliwości (zał. nr 4),
 - d) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia – jeżeli nie ma możliwości ich załatwienia w określonym terminie (zał. nr 5),
 - e) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku – (zał. nr 6),
 - f) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy

[1] Art. 222 kpa – O tym, czy pismo jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.

[2] Art. 227 kpa – Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesantów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwienie sprawy.

Art. 241 kpa – Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

Zał. nr 1

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ/ WNIOSKU USTNEGO

W dniu Pan/Pani

.....

zam.....

.....

tel. złożył(a) skargę/wniosek o następującej treści:

.....

.....

.....

.....

.....

Do skargi załączono następujące dokumenty:

.....

.....

.....

.....

.....

(podpis wnoszącego)

.....

(podpis pracownika przyjmującego skargę/wniosek

Załącznik nr 2

REJESTR SKARG I WNIOSKÓW

Lp.	Data wpływu skargi/wniosku	Numer sprawy	Przedmiot skargi/wniosku	Osoba prowadząca sprawę	Sposób załatwienia sprawy	Termin załatwienia skargi/wniosku

Załącznik Nr 17A/2023 z dnia 15.06.2023r do Zarządzenia Dyrektora Szkoły Podstawowej nr 11 im. Jana Piwnika „Ponurego” w Starachowicach

Zał. nr 3

POSTĘPOWANIE PRZY ROZPATRYWANIU SKARGI/ WNIOSKU

1. Przyjęcie, kwalifikowanie i rejestracja skargi/wniosku.
2. Analiza treści skargi/wniosku.
3. Wyłonienie i wyszczególnienie zarzutów.
4. Jeżeli z treści skargi/wniosku nie można ustalić jej przedmiotu należy wezwać wnoszącego skargę do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania z jednoczesnym pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania.
5. Analiza zarzutów przedstawionych w skardze w aspekcie aktów prawnych.
6. Zaplanowanie trybu i działań (czynności) postępowania wyjaśniającego,
7. W przypadku braku możliwości załatwienia skargi/wniosku w określonym terminie, pisemne zawiadomienie osoby wnoszącej, zgodnie zał. nr 7.
8. Przeprowadzenie zaplanowanych działań i czynności oraz zebranie materiałów.
9. Analiza zebranych materiałów, ustalenie stanu faktycznego, odniesienie się do stanu prawnego i zasadności zarzutów.
10. Wyszczególnienie spostrzeżeń niezwiązanych ze skargą/ wnioskiem, a wynikających ze sprawowanego nadzoru pedagogicznego.
11. Redagowanie uwag i wniosków oraz określenie przyczyn zaistniałej sytuacji.
12. Opracowanie projektu odpowiedzi do wnoszącego o wynikach prowadzonego postępowania wyjaśniającego, rozstrzygnięciach, wydanych poleceniach lub podjętych innych działaniach związanych z załatwieniem sprawy oraz jej skonsultowanie z Dyrektorem Szkoły.
13. Przesłanie do wnoszącego informacji pisemnej o wynikach prowadzonego postępowania wyjaśniającego, rozstrzygnięciach, podjętych działaniach.
14. Przesłanie do szkoły/placówki informacji o wynikach załatwienia skargi/wniosku z ewentualnymi zaleceniami (z terminem i podstawą prawną), pouczeniem, uwagami, wskazaniem itp.
15. Sformułowanie wniosków do dalszej pracy – w aspekcie poprawy pracy Szkoły.

Załącznik Nr 17A/2023 z dnia 15.06.2023r do Zarządzenia Dyrektora Szkoły Podstawowej nr 11 im. Jana Piwnika „Ponurego” w Starachowicach

Zał. nr 4 Informacja o właściwości załatwienia skargi/wniosku

.....
(miejscowość, data)

.....
(nr sprawy)

.....
(adresat)

..... zgodnie z art. 231 Ustawy z dnia 14 czerwca 1960r.
(nazwa, tytuł służbowy, imię nazwisko)

– Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2000r., Nr 98, poz. 1071), informuje że Szkoła Podstawowa nr 11 nie jest właściwą do rozpatrzenia Pana/Pani wniosku/skargi. Wniosek należy przekazać do.....

.....
(nazwa organu do którego należy skierować skargę/wniosek)

Do wiadomości:

1. wnoszący
2. a/a

Załącznik Nr 17A/2023 z dnia 15.06.2023r do Zarządzenia Dyrektora Szkoły Podstawowej nr 11 im. Jana Piwnika „Ponurego” w Starachowicach

Zał. nr 5 Informacja o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku

.....
(miejscowość, data)

.....
(nr sprawy)

.....

.....

.....
(adresat)

..... ze względu na
(nazwa, tytuł służbowy, imię nazwisko)

.....
.....
termin załatwienia Pana/Pani skargi/ wniosku ulega przesunięciu.

W związku z powyższym, na podstawie art. 237 § 4 i art. 36 Ustawy z dnia 14.06.1960r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2000r., Nr 98, poz. 1071), wyznacza się nowy termin załatwienia sprawy do dnia

Do wiadomości:

1. wnoszący

2. a/a

Załącznik Nr 17A/2023 z dnia 15.06.2023r do Zarządzenia Dyrektora Szkoły Podstawowej nr 11 im. Jana Piwnika „Ponurego” w Starachowicach

Zał. nr 6 Brak możliwości ustalenia przedmiotu sprawy

.....
(miejscowość, data)

.....
(nr sprawy)

.....

.....

.....
(adresat)

..... informuje, że z treści Pani/Pana
(nazwa, tytuł służbowy, imię nazwisko)

skargi/wniosku nie można należycie ustalić jej/jego przedmiotu.

W związku z powyższym, na podstawie § 8 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r., Nr 5, poz. 5. prosimy, w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania niniejszego pisma, o przesłanie dodatkowych informacji.

Nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie Pani/Pana skargi/wniosku bez rozpoznania.

Do wiadomości:

1. wnoszący
2. a/a