

# PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

w GIMNAZJUM NR 4 IM. NOBLISTÓW POLSKICH W JELENIEJ GÓRZE

## Podstawa prawna

1. Ustawa z dn. 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: (Dz.U. z 2000r., nr 98, poz. 1071).
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002r., nr 5, poz.46),
3. Zarządzenie Prezydenta Miasta Jeleniej Góry Nr 1006/2005 z dnia 17 marca 2005 r. w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

## Rozdział I

### Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W szkole wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
  - a) dyrektora,
  - b) wicedyrektora
2. Dyrektor szkoły lub wicedyrektor przyjmują skargi i wnioski w każdy roboczy poniedziałek od godz. 8<sup>00</sup> do 10<sup>00</sup> i od 12<sup>30</sup> do 14<sup>30</sup>.
3. Organem właściwym do rozpatrywania skarg dotyczących zadań i działalności dyrektora szkoły jest Prezydent Miasta Jeleniej Góry.
4. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
5. Pracownik szkoły, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
6. Wzór protokołu, o którym mowa w pkt 3 stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
7. Sekretariat prowadzi rejestr skarg i wniosków.
8. 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.
9. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego anonimy.
10. 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 załatwiania sprawy.
11. 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.
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 pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji szkoły, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ, kopię pisma zostawić w dokumentacji szkoły.
5. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować a następnie pismem przewodnim przesłać właściwym organom zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić w dokumentacji szkoły.
6. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.
7. Dyrektor może informacje zawarte w anonimowej skardze/wniosku wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.

## **Rozdział III**

### **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.

## **Rozdział IV**

### **Terminy rozpatrywania skarg i wniosków**

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. 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 sprawa jest szczególnie skomplikowana,
3. Do siedmiu dni należy:
  - a) przesłać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, 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.

## **Rozdział V**

### **Postanowienia końcowe**

1. Traci moc „Regulamin przyjmowania rozpatrywania skarg i wniosków” z dnia 30.10.2006 r.
2. Procedury wchodzi w życie zgodnie z Zarządzeniem Nr 12/2010 Dyrektora Gimnazjum Nr 4 im. Noblistów Polskich w Jeleniej Górze z dnia 14 maja 2010 r.

#### **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
- 5) rejestr skarg(wniosków)
- 6) wzór sprawozdania

## PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

w .....nr ..... w ....., 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 mających 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 Z POTWIERDZENIEM**

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

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

Do skargi załączono następujące dokumenty:

( podpis przyjmującego skargę, jeżeli zażąda tego wnoszący)

### 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 odniesienia do stanu prawnego z podstawą prawną )

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

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

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

Wobec powyższego należy:

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

( podpis, stanowisko służbowe )

<b>Imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków</b>



Wzór sprawozdania.

1. Ilość skarg (wniosków), które wpłynęły do jednostki organizacyjnej Miasta w danym roku.
2. Terminowość załatwienia skarg (wniosków).  
Wyjaśnienie ewentualnych przyczyn przekroczenia terminu.
3. Zasadność wnoszonych skarg (wniosków) i sposób ich załatwienia (pozytywny, negatywny, wyjaśnienie).
4. Charakter skarg (wniosków) – społeczny, osobisty.
5. Część opisowa:
  - tematyka skarg i wniosków,
  - przyczyny skarg oraz proponowane działania, zmierzające do likwidacji tych przyczyn.

Sprawozdanie powinno być sporządzone odrębnie dla skarg i wniosków.