



Zespół Edukacyjny im. Bojowników o Polskość Ziemi Kramskiej w Nowym Kramsku
ul. Szkolna 15, 66-110 Babimost
tel. 68 351 11 61, e-mail nowekramsko@poczta.onet.pl

(pieczęć szkoły)

ZARZĄDZENIE DYREKTORA SZKOŁY NR 39Z/2020 z dnia 28.12.2020 r.

w sprawie wprowadzenia Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

Na podstawie [art. 253 § 5](#) ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013 r. poz. 267, z 2014 r. poz. 183 i 1195 oraz z 2015 r. poz. 211 i 702) oraz w związku z [rozporządzeniem](#) Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46) i [ustawą](#) z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. poz. 1195) zarządza się, co następuje:

§ 1.

Wprowadza w Zespole Edukacyjnym w Nowym Kramsku Regulamin nadzoru pedagogicznego, który stanowi załącznik_1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2.

Zobowiązuje się pracowników do zapoznania się i przestrzegania treści zarządzenia.

§ 3.

Zarządzenie podlega ogłoszeniu w księdze zarządzeń przechowywanej w sekretariacie szkoły oraz w dzienniku elektronicznym (ogłoszenia).

§ 4.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 01.01.2021 r.

§ 5.

Niniejsze zarządzenie uchyla wszelkie wcześniejsze akty prawne wydane w zakresie, którego dotyczy.

.....
(pieczętka i podpis dyrektora)

REGULAMIN

przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Zespole Edukacyjnym w Nowym Kramsku

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dn. 14 czerwca 1960r. - Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz.U. z 2020 r. poz. 256, 695, 1298).

2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 r., Nr 5, poz.46).

Rozdział I

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

§ 1. 1. Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:

- 1) dyrektora szkoły – w każdy poniedziałek w godzinach od 14⁰⁰ do 16⁰⁰ w pokoju nr 6a;
- 2) pracownika wyznaczonego imiennie przez dyrektora szkoły, tj. Celina Andrzejewska, sekretarz szkoły – codziennie w godzinach pracy.

2. Skargi mogą być wnoszone:

- 1) pisemnie;
- 2) telefonicznie lub za pomocą dalekopisu;
- 3) telefaksem;
- 4) pocztą elektroniczną
- 5) ustnie do protokołu – zał. 1.

3. Pracownik przyjmujący skargę/ wniosek wydaje potwierdzenie złożenie skargi/wniosku, jeżeli osoba je wnosząca zażąda potwierdzenia – zał 2.

4. Pracownik otrzymujący skargę/ wniosek obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.

5. W szkole prowadzi się Rejestr skarg i wniosków wg wzoru – zał. 3, który przechowuje się w sekretariacie szkoły. Rejestr skarg i wniosków posiada następujące rubryki:

- 1) liczba porządkowa;
- 2) data wpływu skargi/wniosku;
- 3) data rejestrowania skargi/wniosku;
- 4) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek;
- 5) informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek;
- 6) termin załatwienia skargi/wniosku;

- 7) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku;
- 8) data rozpatrzenia;
- 9) krótka informacja o sposobie załatwiania sprawy

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

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

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.

Rozdział II

Kwalifikowanie skarg i wniosków

§ 2. 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 właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ, kopię pisma zostawić w dokumentacji szkoły – zał. 4 i 5.

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.

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.

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 3. 1. Pracownik upoważniony do rozpatrywania skarg/wniosków jest zobowiązany przestrzegać następującej kolejności działań:

- 1) przyjęcie, kwalifikowanie i rejestracja skargi/wniosku;
- 2) analiza treści skargi/wniosku;
- 3) określenie i wyszczególnienie zarzutów;
- 4) w przypadku, gdy z treści skargi/wniosku nie można ustalić jej przedmiotu – wezwać skarżącego do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania z jednoczesnym pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania;
- 5) przeanalizowanie zarzutów w aspekcie prawnym;
- 6) zaplanowanie trybu działań / czynności postępowania wyjaśniającego, w tym:
 - a) ustalenie źródeł informacji, trybu i form ich zbierania,
 - b) ustalenie wykazu dokumentów przewidzianych do kontroli, badania,
 - c) przygotowanie narzędzi wspomagających wyjaśnienie sprawy, np. ankiet, listy pytań, kwestionariusza wywiadu, arkusza diagnostycznego, itp.,
- 7) w przypadku braku możliwości załatwienia skargi/wniosku w określonym terminie przygotować zawiadomienie o przedłużeniu okresu rozpatrywania skargi/wniosku wraz z podaniem przyczyny i planowanego terminu zakończenia;
- 8) analiza zebranych materiałów w postępowaniu wyjaśniającym, ustalenie stanu faktycznego, odniesienie się do stanu prawnego i zasadności zarzutów;
- 9) opracowanie projektu odpowiedzi na skargę/ wniosek;
- 10) sformułowanie wniosków do dalszej pracy celem poprawy wskazanego obszaru pracy szkoły, w przypadku, gdy skarga / wniosek były zasadne.

§ 3. 1. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:

- 1) oryginał skargi/wniosku;
 - 2) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego – zał 6;
 - 3) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku;
 - 4) odpowiedź do skarżącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem;
 - 5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
2. Odpowiedź do wnoszącego (zał. 7) winna zawierać:
- 1) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
 - 2) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
 - 3) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.

3. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.

Rozdział IV

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

§ 4. 1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.

2. Skargę/wniosek rozpatruje się:

- 1) do czternastu dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny;
- 2) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające;
- 3) do dwóch miesięcy gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana.

3. Do siedmiu dni należy:

- 1) 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;
- 2) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości;
- 3) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów;
- 4) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia (zał. 8 i 9);
- 5) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku;
- 6) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

Załączniki (wzory):

1. Protokół przyjęcia ustnie wniesionej skargi/ wniosku
2. Potwierdzenie przyjęcia skargi
3. Rejestr skarg/ wniosków
4. Zawiadomienie o przekazaniu pisma do właściwego organu
5. Wskazanie skarżącemu/ wnioskodawcy właściwego organu
6. Notatka służbowa
7. Zawiadomienie o sposobie załatwienia sprawy
8. Zawiadomienie o przyczynie zwłoki
9. Zawiadomienie o wyznaczeniu nowego terminu

ZNAK sprawy:

Załącznik nr 1 do Regulaminu

PROTOKÓŁ
przyjęcia ustnie wniesionej skargi/ wniosku *

W dniu,

..... (imię i nazwisko i stanowisko służbowe)

przyjąłem od Skarżącego/ Wnioskodawcy

.....
(imię, nazwisko, adres zamieszkania)

skargę/ wniosek o następującej treści:

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

Skarżący/ Wnioskodawca dołącza do protokołu następujące załączniki:

.....
.....

Na tym protokół zakończono i po odczytaniu podpisano:

.....

(podpis wnoszącego podanie)

.....

(podpis sporządzającego protokół)

* *niepotrzebne skreślić*

POTWIERDZENIE PRZYJĘCIA SKARGI

W dniu Pan/ Pan
zam., tel.
..... założył(a) skargę dotyczącą:
.....
.....
.....
.....

Do skargi załączono następujące dokumenty:

1.
2.
3.
4.
5.

.....
(podpis wnoszącego podanie)

.....
(podpis sporządzającego protokół)

Rejestr skarg i wniosków					
L.p.	Data wpływu	Data zarejestrowania	Adres osoby lub instytucji wnoszącej	Skarga/ wniosek dotyczy:	Termin załatwienia

.....
(pieczęć szkoły)

.....
(miejsce i data wydania)

ZNAK sprawy:

.....
(oznaczenie organu, do którego przekazuje się skargę/wniosek)

W związku ze skargą/wnioskiem Pana/Pani w sprawie doręczonej w dniu, działając na podstawie art. 231 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn.: Dz. U. z 2016 r. poz. 23) / art. 243 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn.: Dz. U. z 2016 r. poz. 23) przekazuję niniejsze pismo jako organowi właściwemu do jej/jego rozpoznania.

.....
(podpis i pieczęć dyrektora szkoły lub osoby przez niego upoważnionej)

Otrzymuje:

1.
(oznaczenie organu właściwego do rozpatrzenia skargi/wniosku)
2.
(oznaczenie skarżącego/wnioskodawcy)
3. aa

.....
(pieczęć szkoły)

.....
(miejsce i data wydania)

ZNAK sprawy:

.....
(oznaczenie skarżącego/wnioskodawcy)

W związku z Pana/Pani skargą w sprawie doręczonej w dniu, działając na podstawie art. 231 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn.: Dz. U. z 2016 r. poz. 23), wskazuję, iż organem właściwym do jej rozpatrzenia jest

.....
(podpis i pieczęć dyrektora szkoły lub osoby przez niego upoważnionej)

Otrzymuje:

1.

(oznaczenie skarżącego/wnioskodawcy)

2. aa

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)

.....
(pieczęć szkoły)

.....
(miejsce i data wydania)

Znak sprawy:

.....
(oznaczenie skarżącego/wnioskodawcy)

ZAWIADOMIENIE o sposobie załatwienia skargi/wniosku

Działając na podstawie art. 237 § 3 (art. 237 § 3 i 247 - w przypadku wniosku) ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn.: Dz. U. z 2016 r. poz. 23) zawiadamiam, iż Pana/Pani skarga/wniosek z dnia dotycząca/-y została/-ł uznana/-y za uzasadnioną/nieuzasadnioną.

UZASADNIENIE

.....
.....

Pouczenie *

Zgodnie z art. 239 k.p.a., przypadku gdy Skarżący ponowi skargę bez wskazania nowych okoliczności - organ może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko odpowiednią adnotacją w aktach sprawy - bez zawiadamiania skarżącego

Pouczenie **

Zgodnie z art. 246 § 1 k.p.a. Wnioskodawcy niezadowolonemu ze sposobu załatwienia wniosku służy prawo wniesienia skargi do Dyrektora

.....
(podpis i pieczęć dyrektora szkoły lub osoby przez niego upoważnionej)

Otrzymuje:

1.

(oznaczenie skarżącego/wnioskodawcy)

2. aa

* dotyczy trybu załatwiania skargi - w przypadku uznania skargi za bezzasadną

** dotyczy trybu załatwiania wniosku

.....
(pieczęć szkoły)

.....
(miejsce i data wydania)

Znak sprawy:

.....
(oznaczenie skarżącego)

**ZAWIADOMIENIE
skarżącego o przyczynie zwłoki
i wyznaczeniu nowego terminu załatwienia skargi**

Uprzejmie informuję, że w dniu wpłynęła skarga oznaczona numerem wg Rejestru Skarg i Wniosków prowadzonego w Szkole Jednocześnie informuję, że podjęto działania zmierzające do załatwienia sprawy, jednak z powodu skarga nie może być załatwiona w terminie przewidzianym w art. 237 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn.: Dz. U. z 2016 r. poz. 23).

Wniesiona sprawa zostanie rozpatrzona do dnia

.....
(podpis i pieczęć dyrektora szkoły lub osoby przez niego upoważnionej)

Otrzymuje:

1.

(oznaczenie skarżącego/wnioskodawcy)

2. aa

Pouczenie:

W razie niezałatwienia skargi w terminie określonym powyżej, Skarżącemu przysługuje zażalenie w trybie i na zasadach określonych w art. 36-38 k.p.a. do (organ wyższego stopnia) zgodnie z art. 237 § 4 k.p.a.

.....
(pieczęć szkoły)

.....
(miejsce i data wydania)

Znak sprawy:

.....
(oznaczenie wnioskodawcy)

**ZAWIADOMIENIE
wnioskodawcy o podjętych czynnościach i wyznaczeniu nowego terminu załatwienia wniosku**

Uprzejmie informuję, że w dniu wpłynął wniosek oznaczony numerem wg Rejestru Skarg i Wniosków prowadzonego w Szkole Jednocześnie informuję, że podjęto działania zmierzające do załatwienia sprawy, jednak z powodu skarga nie może być załatwiona w terminie przewidzianym w art. 237 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn.: Dz. U. z 2016 r. poz. 23).

Wniesiona sprawa zostanie rozpatrzona do dnia

.....
(podpis i pieczęć dyrektora szkoły lub osoby przez niego upoważnionej)

Otrzymuje:

1.

(oznaczenie skarżącego/wnioskodawcy)

2. aa

Pouczenie:

W razie niez załatwienia wniosku w terminie określonym w art. 244 k.p.a. albo w terminie wskazanym w niniejszym zawiadomieniu Wnioskodawcy prawo wniesienia skargi zgodnie z art. 246 § 2 k.p.a. do