

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG ORAZ WNIOSKÓW W MSP NR 5

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: (Dz. U. z 2016 poz.23 ze zm.).
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002r., Nr 5, poz.46 ze zm.),

Rozdział I

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W szkole wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
 - 1) dyrektora,
 - 2) wicedyrektora.
2. Dyrektor szkoły lub wicedyrektor przyjmują skargi i wnioski w dniach od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.30 do 14.30.
3. Na tablicy ogłoszeń dla rodziców umieszczona jest informacja dotycząca terminu i czasu przyjmowania skarg i wniosków.
4. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, 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 ust. 4 stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
7. Dyrektor 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. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:

- 1) liczba porządkowa,
 - 2) data wpływu skargi/wniosku,
 - 3) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek,
 - 4) informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek
 - 5) termin załatwienia skargi/wniosku,
 - 6) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
 - 7) data załatwienia,
 - 8) krótką informacją o sposobie załatwiania sprawy.
10. 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 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 niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi/wnioski rozpatruje dyrektor szkoły lub osoba przez niego upoważniona.
2. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie, ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
3. 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,
 - 3) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
 - 4) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
 - 5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
4. Odpowiedź do wnoszącego 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.
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 zgodnie z przepisami KPA:

- 1) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
- 2) 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,
- 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:

- 1) protokół przyjęcia skargi ustnej,
- 2) notatka służbowa
- 3) rejestr skarg i wniosków

Procedura wchodzi w życie Zarządzeniem nr 32/2020/2021 z dn. 31.08.2021 r. Dyrektora MSP5 w Piekarzach Śląskich

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

W dniu.....Pan/Pani.....

zam.

Tel.

Złożył(a) skargę dotyczącą (zwięzły opis treści sprawy)

.....
.....

Do skargi załączono następujące dokumenty:

-
-
-

.....

(podpis wnoszącego skargę)

.....

(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.

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)

REJESTR PRZYJMOWANYCH SKARG / WNIOSKÓW W MSP NR 5

Pl.	Data wpływu	Adres osoby wnoszącej skargę / wniosek	Inf. dotycząca skargi / wniosku	Termin załatwienia	Osoba odpowiedzialna za załatwienie sprawy	Data zamknięcia sprawy	Inf. o sposobie załatwienia sprawy