

## **PROCEDURY PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW**

### **I. Przyjmowanie skarg i wniosków**

1. Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
  - a) Dyrektora szkoły – w każdą środę w godzinach od 10.00 do 14.00,
2. pracowników wyznaczonych imiennie (*zał. nr 1*) przez Dyrektora szkoły – codziennie w godzinach pracy szkoły.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
  - pisemnie,
  - telefonicznie,
  - pocztą elektroniczną,
  - ustnie do protokołu wg wzoru – (*zał. Nr 2*).
4. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek potwierdza złożenie skargi/wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.
5. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek niezwłocznie przekazuje ją Dyrektorowi szkoły.

### **II. Kwalifikacja i rejestr skarg i wniosków**

1. Kwalifikowania spraw <sup>1</sup> / skargi i wnioski/ dokonuje Dyrektor szkoły.
2. Sprawa zakwalifikowana przez Dyrektora szkoły, jako skarga lub wniosek, wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
3. Skargę/wniosek nienależącą do kompetencji szkoły należy zarejestrować, a następnie przesłać ją zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo też zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ. Kopię skargi/wniosku i pism szkoły przechowuje się w dokumentacji.
4. Skargę/wniosek dotyczącą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, następnie przesłać kopię skargi/wniosku właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego. Kopię skargi/wniosku i pism szkoły przechowuje się w dokumentacji.
5. Skarga/wniosek niezawierająca imienia i nazwiska /nazwy/ oraz adresu wnoszącego – anonim – po dokonaniu rejestracji pozostaje bez rozpoznania. Informacje zawarte w skardze/wniosku można wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru.
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.

---

<sup>1</sup> **Art. 222 kpa** – O tym, czy pismo jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.  
**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.

7. Imiennej dekretacji skargi/wniosku wpływającej do szkoły dokonuje Dyrektor szkoły. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie, ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
8. Pracownik prowadzący rejestr skarg i wniosków rejestruje je poprzez odręczne wpisanie na obwolucie skargi/wniosku numeru, obowiązującego w dokumentacji skargi/wniosku, składającego się z:
  - a. symbolu szkoły,
  - b. inicjałów osoby wyznaczonej do ich rozpatrywania,
  - c. symbolu kwalifikacyjnego jednolitego wykazu akt,
  - d. kolejnego numeru z rejestru,
  - e. dwóch ostatnich cyfr danego roku kalendarzowego.

Ponadto wpisuje termin ich załatwienia oraz nadzoruje terminowość załatwienia skarg i wniosków.

9. Rejestr skarg i wniosków uwzględnia następujące rubryki (*zał. nr 3*):

- liczba porządkowa,
- data wpływu skargi/wniosku,
- data rejestrowania skargi/wniosku,
- adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek,
- treść (krótka) skargi/wniosku,
- termin załatwienia skargi/wniosku,
- imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
- datę załatwienia skargi/wniosku,
- informacja (krótka) o sposobie załatwienia skargi/wniosku,
- informację o terminie realizacji wydanych zaleceń – jeśli takie wydano.

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 4*.
2. Z wyjaśnienia skargi/wniosku, należy sporządzić dokumentację zawierającą:
  - oryginał skargi/wniosku,
  - notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego – (*zał. nr 5*),
  - materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku (oświadczenia, opinie, kserokopie dokumentów, wyciągi itp.),
  - wyczerpującą 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,
  - wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
  - faktyczne i prawne (z podaniem podstawy prawnej) 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. Pełną dokumentację, po zakończeniu sprawy, pracownik rozpatrujący skargę/wniosek składa osobiście u pracownika rejestrującego skargi i wnioski – nie później niż w ciągu 7 dni po upływie terminu jej załatwienia, potwierdzając ten fakt własnoręcznym podpisem w rejestrze skarg i wniosków. Na obwołucie skargi/wniosku, na której zamieszcza się spis dokumentów zgromadzonych w trakcie załatwiania skargi/wniosku, powinien znajdować się również podpis pracownika rozpatrujący skargę/wniosek.
6. Za jakość i prawidłowe załatwienie skargi/wniosku odpowiada pracownik, na którego dekretowano skargę/wniosek.
7. Kontrole nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje Dyrektor szkoły.

Dyrektor szkoły dwa razy w roku dokonuje analizy wpływających do szkoły skarg i wniosków, a jej wyniki przekazuje radzie pedagogicznej i uwzględnia je w działaniach na rzecz poprawy jakości pracy szkoły.

#### **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 wszczyna się postępowanie wyjaśniające, - **do 2ch miesięcy**, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana, - **do 7 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 – (zał. nr 6, 6a),
- 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 7),
- c) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów, z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszone dotyczą różnych organów – (zał. nr 8),
- 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 9, 9a),
- e) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku – (zał. nr 10),
- f) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

#### **Spis załączników:**

1. wykaz pracowników upoważnionych do:
  - przyjmowania skarg i wniosków
  - załatwiania skarg/wniosków,
2. protokół przyjęcia skargi ustnej,
3. wzór rejestru skarg i wniosków,
4. postępowanie przy rozpatrywaniu skargi/wniosku,
5. notatka służbowa,
6. pismo przekazujące skargę wg właściwości,
- 6a. pismo przekazujące wniosek wg właściwości,
7. pismo zwracające skargę wnoszącemu,
8. przesłanie odpisów skargi/wniosku do właściwych organów,
9. pismo informujące o wyznaczeniu nowego terminu załatwienia skargi,
- 9a.. pismo informujące o wyznaczeniu nowego terminu załatwienia wniosku,
10. prośba o dodatkowe informacje.

zał. nr 1

WYKAZ PRACOWNIKÓW  
UPOWAŻNIONYCH DO PRZYJMOWANIA SKARG I WNIOSKÓW

L.p.	Imię i nazwisko pracownika	Stanowisko zajmowane w szkole
1.		
2.		
3.		

WYKAZ PRACOWNIKÓW  
UPOWAŻNIONYCH DO ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

L.p.	Imię i nazwisko pracownika	Stanowisko zajmowane w szkole
1.		
2.		

zał. nr 2

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)

## REJESTR SKARG I WNIOSKÓW

Lp.	Data wpływu skargi/wniosku	Data rejestrowania skargi/wniosku	Adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek	Treść skargi/wniosku	Termin załatwienie skargi/wniosku

### **POSTĘPOWANIE PRZY ROZPATRYWANIU SKARG I WNIOSKÓW**

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 – (zał. nr 10).
5. Analiza zarzutów przedstawionych w skardze w aspekcie aktów prawnych.
6. Zaplanowanie trybu i działań (czynności) postępowania wyjaśniającego:
  - a) ustalenie źródeł informacji, trybu i form ich zbierania,
  - b) ustalenie dokumentów przewidzianych do kontroli, analizy,
  - c) przygotowanie narzędzi wspomagających wyjaśnienie sprawy, np.:
    - kwestionariusz wywiadu z nauczycielem, uczniem, itp.,
    - kwestionariusz ankiety,
    - scenariusz spotkania z radą pedagogiczną, radą rodziców, radą szkoły, samorządem uczniowskim,
    - arkusz diagnostyczny,
  - d) zaplanowanie terminów wszystkich przewidzianych czynności (harmonogram).
7. W przypadku braku możliwości załatwienia skargi/wniosku w określonym terminie, pisemne zawiadomienie przez wizytatora osobę wnoszącą, zgodnie z zał. nr 9 i 9a.
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 ich spostrzeżeń niezwiązanych ze skargą/wnioskiem, a wynikających ze sprawowanego nadzoru pedagogicznego.
11. Redagowanie uwag i wniosków oraz określenie przyczyn sytuacji zaistniałej w szkole.
12. Sporządzenie notatki służbowej wg wzoru – (zał. nr 5).
13. Opracowanie projektu odpowiedzi do wnoszącego o wynikach prowadzonego postępowania wyjaśniającego, rozstrzygnięciach, wydanych poleceniach lub podjętych innych działaniach związanych z załatwieniem sprawy oraz jej skonsultowanie Dyrektorem szkoły.
14. Przesłanie do wnoszącego informacji pisemnej o wynikach prowadzonego postępowania wyjaśniającego, rozstrzygnięciach, podjętych działaniach.
15. Przesłanie do szkoły/placówki informacji o wynikach załatwienia skargi/wniosku z ewentualnymi zaleceniami (z terminem i podstawą prawną), pouczeniem, uwagami, wskazaniem itp.
16. Sformułowanie wniosków do dalszej pracy – w aspekcie poprawy pracy szkoły.

zał. nr 5

.....  
(miejsowość, data)

### 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. ....
3. ....

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

1. ....
2. ....
3. ....

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono co następuje:

(podać stan faktyczny i odniesienie do stanu prawnego z podstawą prawną)

.....

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia (związane ze sprawą i inne)

.....  
Wobec powyższego należy:

(podać podjęte decyzje np. wydać zalecenia pracownikowi, wydać pouczenie, instruktaż itp.);

.....  
(podpis, stanowisko służbowe pracownika)

zał. nr 6

(miejsowość, data)

.....  
(nr sprawy)

.....  
(adresat)

.....nazwa szkoły..... przekazuje według właściwości,  
zgodnie z art. 231 Ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. – Kodeks postępowania administracyjnego  
(tekst jednolity: Dz. U. z 2000r., Nr 98, poz. 1071), skargę Pana/Pani

.....  
zam. ....  
dotyczącą .....

Ponadto, zgodnie z art. 31 pkt. 5a Ustawy z dnia 7 września 1991r. o systemie  
oświaty (tekst jednolity: Dz. U. z 1996r., Nr 67, poz. 329 z późn. zm.) i z § 4 Rozporządzenia  
Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania  
skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r., Nr 5, poz. 46), uprzejmie prosimy o przesłanie nam kopii  
odpowiedzi do wnoszącego.

Do wiadomości:

1. (strona),
2. a/a

zał. nr 6a

.....  
(nr sprawy)

.....  
(adresat)

.....nazwa szkoły..... przekazuje według właściwości,  
zgodnie z art. 231 Ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. – Kodeks postępowania  
administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2000r., Nr 98, poz. 1071), wniosek Pana/Pani



.....  
zam. ....  
dotyczący .....

Ponadto, zgodnie z art. 31 pkt. 5a Ustawy z dnia 7 września 1991r. o systemie oświaty (tekst jednolity: Dz. U. z 1996r., Nr 67, poz. 329 z późn. zm.) i z § 4 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r., Nr 5, poz. 46), uprzejmie prosimy o przesłanie nam kopii odpowiedzi do wnoszącego.

Do wiadomości:

1. (strona),

2. a/a

zał. nr 7

.....  
(nr sprawy)

.....  
(adresat)  
.....  
.....

.....nazwa szkoły..... zwraca Pana/Pani skargę, zgodnie z art. 231 Ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2000r., Nr 98, poz. 1071), ponieważ sprawy poruszane w piśmie nie należą do kompetencji naszego Urzędu. Jednocześnie informujemy, że organem właściwym w sprawie jest ..... \*

Do wiadomości:

1. (strona),

2. a/a

\* wpisać, w przypadku, gdy na podstawie treści skargi można ustalić jaka instytucja jest właściwa do jej załatwienia.  
zał. nr 8

.....  
(nr sprawy)

.....  
(adresat)  
.....  
.....

.....nazwa szkoły.....przekazuje według właściwości, zgodnie z § 10 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. 46) odpis skargi/wniosku Pana /Pani .....

zam. ....  
dotyczącej .....

Ponadto, zgodnie z art. 31 pkt. 5a Ustawy z dnia 7 września 1991r. o systemie oświaty (tekst jednolity: Dz. U. z 1996r., Nr 67, poz. 329 z późn. zm.) i z § 4 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r., Nr 5, poz. 46), uprzejmie prosimy o przesłanie nam kopii odpowiedzi do wnoszącego.

Jednocześnie informujemy, że zbadamy sprawy pozostające w kompetencjach naszej szkoły.

Do wiadomości:

1. wnoszący
2. a/a

zał. nr 9

.....  
(nr sprawy)

.....  
(adresat)  
.....  
.....

.....nazwa szkoły..... informuje, że ze względu na

.....  
termin załatwienie Pana/Pani skargi 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

zał. nr 9a

.....  
(miejsowość, data)  
.....  
(nr sprawy)

.....  
(adresat)  
.....  
.....

.....nazwa szkoły..... informuje, że ze względu na

.....

.....  
termin załatwienie Pana/Pani wniosku ulega przesunięciu.

W związku z powyższym, na podstawie art. 245 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

zał. nr 10

.....  
(miejsowość, data)

.....  
(nr sprawy)

.....  
(adresat)

.....nazwa szkoły..... informuje, że z treści Pani/Pana 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. 46) 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



