

**PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW  
W ZESPOLE SZKÓŁ IM. INŻ. S. WYSOCKIEGO D. „KOLEJÓWKA”**

**Rozdział I  
Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków**

1. W Zespole Szkół im. inż. S. Wysockiego d. „Kolejówka” wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez dyrektora lub wicedyrektora.
2. Dyrektor szkoły lub wicedyrektor przyjmują skargi i wnioski po wcześniejszym uzgodnieniu.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
4. Skargi i wnioski, o których mowa w punkcie 3 mogą być zgłaszane do sekretariatu szkoły w godz. 8<sup>00</sup> - 15<sup>00</sup>.
5. Wzór protokołu przyjęcia skargi ustnej stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury, wzór protokołu przyjęcia skargi ustnej (z potwierdzeniem jeżeli zażąda tego wnoszący) stanowi załącznik nr 2 do niniejszej procedury.
6. Pracownik szkoły, który otrzymał skargę dotyczącą jego pracy, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
7. 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.
8. Dyrektor prowadzi rejestr skarg i wniosków.
9. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska ( nazwy) oraz adresu wnoszącego – anonimy.
10. Rejestr skarg i wniosków uwzględnia następujące rubryki:
  - a) liczba porządkowa,
  - b) data wpływu skargi/wniosku,
  - c) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek,
  - d) informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek,
  - e) termin załatwienia skargi/wniosku,
  - f) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
  - g) data załatwienia,
  - h) krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy.
11. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

## **Rozdział II**

### **Kwalifikowanie skarg i wniosków**

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wniosku dokonuje dyrektor.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
3. Jeśli z treści skargi/wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, dyrektor wzywa wnoszącego o wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięci 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
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 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.

Wykaz załączników:

1. załącznik nr 1 – protokół przyjęcia skargi ustnej,
2. załącznik nr 2 - protokół przyjęcia skargi ustnej (z potwierdzeniem jeżeli zażąda tego wnoszący)
3. załącznik nr 3 – notatka służbowa

**PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ**

W Zespole Szkół im. inż. S. Wysockiego d. „Kolejówka” , 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**

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

Złożył(a) skargę dotyczącą .....

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..... z dnia ..... 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 )