

**PROCEDURA POSTĘPOWANIA W SPRAWIE PRZYJMOWANIA I
ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW**

w Zespole Szkół Publicznych w Łądku-Zdroju

Łądek-Zdrój 2025 r.

Rozdział I

Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez
 - a) Dyrektora lub Wicedyrektora szkoły - we wtorki w godzinach od 13.00 do 14.00,
 - b) w sekretariacie szkoły – codziennie w godzinach pracy.
2. Informacje o dniach i godzinach przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków są podawane do wiadomości poprzez umieszczenie:
 - a) w gablocie informacyjnej przy wejściu do sekretariatu szkoły,
 - b) na stronie internetowej szkoły.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - a) pisemnie
 - b) pocztą elektroniczną
 - c) ustnie do protokołu.
4. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek potwierdza na kopii złożenie skargi/wniosku w szkole, jeżeli zażąda tego wnoszący.
5. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek niezwłocznie przekazuje ją Dyrektorowi szkoły.
6. Wzór protokołu, o którym mowa w pkt 3 c) stanowi Załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
7. Rejestr skarg i wniosków prowadzi upoważniona przez Dyrektora szkoły osoba.
8. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego.
9. 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.
10. Rejestr skarg/wniosków uwzględnia następujące rubryki (Załącznik nr 2)
 - a) liczba porządkowa,
 - b) data wpływu skargi/wnioski,
 - c) data rejestrowania skargi/wniosku,
 - d) dane osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek,
 - e) przedmiot skargi/wniosku,
 - f) termin rozpatrzenia skargi/wniosku,
 - g) dane osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
 - h) data załatwienia,
 - i) informacja o sposobie załatwiania sprawy,
 - j) informacja o terminie realizacji wydanych zaleceń (jeśli takie wydano).
11. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do innych organów i przesłanych do wiadomości szkoły.

Rozdział II

Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw na skargi lub wnioski dokonuje Dyrektor szkoły.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
3. Jeśli w 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 przelać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ, kopię skargi/wniosku i pism szkoły przechowywać się w dokumentacji szkoły.
5. Skargi/ wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.
6. 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. Z wyjaśnienia skargi/ wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - a) oryginał skargi/ wniosku,
 - b) notatkę służbową z postępowania wyjaśniającego (Załącznik Nr 4)
 - c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśnienia skargi/wniosku,
 - d) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy.
3. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
 - a) oznaczenie organu rozpatrującego skargę / wniosek,
 - b) informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/ wniosków zawartych w skardze / wniosku,
 - c) faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga / wniosek została załatwiona odmownie,
 - d) imię, nazwisko i stanowisko osoby rozpatrującej skargę.
4. Pełną dokumentację, po zakończeniu sprawy, pracownik rozpatrujący skargę/wniosek składa osobiście u pracownika rejestrującego skargi/wnioski – nie później niż w ciągu 7 dni po upływie terminu jej załatwienia, potwierdzając ten fakt własnoręcznym podpisem w rejestrze skarg i wniosków.
5. Za jakość i prawidłowe załatwienie skargi/wniosku odpowiada pracownik, na którego dekretoowano skargę/wniosek.
6. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły
7. Kontrolę nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje Dyrektor szkoły.
8. Dyrektor szkoły raz w roku dokonuje analizy wpływających skarg i wniosków, a jej wyniki

przekazuje Radzie Pedagogicznej i uwzględnia je w działaniach na rzecz poprawy jakości pracy szkoły.

Rozdział IV

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargę / wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę / wniosek rozpatruje się:
 - a) do 1 miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
 - b) do 2 miesięcy, gdy skarga/ wniosek jest szczególnie skomplikowana,
3. Do 14 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 informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/ wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia,
 - c) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/ wniosku,
 - d) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi / wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

Z przyjęcia skargi/wniosku w Zespole Szkół Publicznych w Łądku-Zdroju
z dnia

Nazwisko i imię, adres, numer telefonu osoby wnoszącej skargę

[illegible]

1.
2.
3.

.....

.....

REJESTR SKARG I WNIOSKÓW

[illegible]

.....
(miejscowość, data)

NOTATKA SŁUŻBOWA

z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez

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

w sprawie skargi / wniosku nr z dnia

złożonej przez

(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)

dotyczącej: (wskazać zarzuty / wnioski)

.....
.....
.....
W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono, co następuje:

.....
imię i nazwisko osoby sporządzającej notatkę