

# **Procedura składania i rozpatrywania skarg i wniosków**

## **w XXI LO im. B. Prusa w Łodzi**

### **Podstawa prawna**

Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2000 r., nr 98, poz. 1071), dział VIII,

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

### **Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków**

#### **§ 1.**

1. W szkole wnoszone skargi i wnioski przyjmowane są przez:
  - a. Dyrektora w wyznaczonych godzinach przyjęć,
  - b. pracownika sekretariatu.
2. Skargi przyjmowane są w godzinach pracy sekretariatu szkoły.
3. Uczeń, którego prawa zostały naruszone ma prawo wniesienia skargi do wychowawcy oddziału. Skarga może być także wniesiona bezpośrednio do Dyrektora Liceum.
4. Skarga może być wniesiona indywidualnie przez ucznia, grupę uczniów bądź za pośrednictwem samorządu uczniowskiego.
5. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
  - a. pisemnie;
  - b. faksem;
  - c. pocztą elektroniczną;
  - d. ustnie do protokołu (zał.1)
6. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli żąda tego wnoszący.
7. Wnioski i skargi nie zawierające imienia i nazwiska wnoszącego pozostawia się bez

rozpatrzenia.

8. Rejestr skarg i wniosków prowadzi pracownik sekretariatu.
9. 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.
10. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
  - a. liczba porządkowa;
  - b. data wpływu skargi/wniosku;
  - c. data rejestrowania skargi/wniosku;
  - d. adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek;
  - e. informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek;
  - f. termin załatwienia skargi/wniosku;
  - g. imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku;
  - h. data załatwienia;
  - i. krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy.
11. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości Liceum.

## **§ 2.**

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wniosku dokonuje Dyrektor.
2. Każda sprawa zakwalifikowana 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 Liceum, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesać 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, następnie pismem przewodnim przesać odpisy właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić w dokumentacji szkoły.
6. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.

### § 3.

1. Skargi/wnioski rozpatruje Dyrektor Liceum lub osoba przez niego wskazana.
2. Dyrektor szkoły lub osoba przez niego wskazana w terminie 7 dni od dnia otrzymania skargi podejmuje czynności wyjaśniające w celu ustalenia rzeczywistego przebiegu zdarzenia oraz jego przyczyn w stosunku do informacji zawartej w skardze ucznia bądź jego rodziców lub w pisemnej informacji otrzymanej od pozostałych osób.
3. W postępowaniu wyjaśniającym uwzględnia się wnioski z rozmów ze stronami zdarzenia.  
W szczególnie uzasadnionych przypadkach uwzględnia się także konfrontację ze stronami zdarzenia.
4. W trakcie postępowania wyjaśniającego dyrektor szkoły może zasięgać opinii Rady Pedagogicznej, zespołu wychowawczego i wychowawcy.
5. W przypadku szczególnie rażącego zdarzenia dyrektor szkoły jest zobowiązany po przeprowadzeniu czynności wyjaśniających przedstawić zebrany materiał wyjaśniający Radzie Pedagogicznej, która wyraża opinię w kwestii sposobu rozstrzygnięcia zdarzenia.
6. Opinia Rady Pedagogicznej nie jest wiążąca dla dyrektora szkoły.
7. Po zakończeniu postępowania wyjaśniającego dyrektor szkoły podejmuje decyzję w kwestii sposobu rozstrzygnięcia zdarzenia, a swoje stanowisko przedstawia zainteresowanym stronom w formie pisemnej w ciągu 7 dni od dnia zakończenia czynności wyjaśniających.
8. 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 wystaniem;
  - e. inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
9. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
  - a. oznaczenie organu, od którego pochodzi;
  - b. wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do

wszystkich zarzutów/wniosek zawartych w skardze/wniosku;

- c. faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie;
- d. imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.

10. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie Liceum.

11. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

#### § 4.

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się:
  - a. do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające;
  - b. do dwóch miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana;
  - c. do siedmiu dni należy:
    - 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,
    - przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości,
    - przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów,
    - przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia,
    - zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,
    - udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

.....

(pieczęć szkoły)

Protokół przyjęcia skargi ustnej nr .....

w dniu ..... 20..... r.

.....

(nazwisko i imię oraz stanowisko pracownika przyjmującego skargę)

.....

(nazwisko i imię osoby wnoszącej skargę)

.....

.....

.....

(adres i telefon kontaktowy osoby wnoszącej skargę)

Wyszczególnienie zarzutów:

.....

.....

.....

.....

.....  
Podanie argumentów, przytoczenie faktów, data:

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

Wskazanie źródeł mających potwierdzić zarzuty (świadków, dokumentów):

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

Wykaz dokumentów (kopii) załączonych do skargi:

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

.....  
(miejsowość, data)

.....  
(podpis osoby wnoszącej skargę)

.....  
(podpis pracownika przyjmującego skargę)