

## **Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w III Liceum Ogólnokształcącym w Łomży**

### **Podstawa prawna**

1. Ustawa z 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn.: Dz.U. z 2023 r. poz. 775).
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 r. nr 5, poz. 46)

### **Rozdział I**

#### **Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków**

##### § 1

1. W szkole wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
  - 1) dyrektora,
  - 2) wicedyrektorów,
2. Dyrektor i wicedyrektorzy przyjmują skargi i wnioski w: poniedziałek w godzinach 12.00-14.00 oraz w środę w godzinach 9.00-11.00.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie lub za pomocą faksu, poczty elektronicznej, a także ustnie.
4. Pisemną skargę można złożyć za pośrednictwem sekretariatu.
5. Pracownik sekretariatu przyjmujący skargę/wniosek również dotyczący jego działalności obowiązany jest zarejestrować ją w dzienniku wpływu i przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
6. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.
7. Przyjmujący skargi lub wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.
8. W szczególnie uzasadnionych przypadkach do rozpatrywania skarg dyrektor może powołać trzyosobową komisję.

##### § 2

1. Dyrektor prowadzi rejestr skarg i wniosków.
2. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.
3. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
  - 1) liczba porządkowa,
  - 2) data wpływu skargi lub wniosku,
  - 3) informacja na temat tego, czego dotyczy skarga lub wniosek,
  - 4) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę lub wniosek,
  - 5) termin załatwienia skargi lub wniosku,

- 6) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi lub wniosku,
- 7) data załatwienia skargi lub wniosku,
- 8) krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy

## **Rozdział II**

### **Kwalifikacja skarg i wniosków**

#### **§ 3**

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonuje dyrektor.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisana 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 nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji szkoły, należy zarejestrować, następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając przy 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 przesłać odpisy właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić w dokumentacji szkoły.
6. Skargi/wnioski anonimowe pozostawia się bez rozpatrzenia.

## **Rozdział III**

### **Rozpatrywanie skarg i wniosków**

#### **§ 4**

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. Rozpatrywanie skargi/wniosku obejmuje:
  - 1) sprawdzenie stanu faktycznego,
  - 2) ocenę tego stanu,
  - 3) wyciągnięcie wniosków.
4. Ustalenie stanu faktycznego następuje po wysłuchaniu zainteresowanych stron z uwzględnieniem ich motywów postępowania w sposób obiektywny i rzeczowy.
5. Ocena rozpatrzonego stanu faktycznego polega na wypracowaniu wspólnego stanowiska (kompromisu), znalezieniu właściwego rozwiązania dla przedmiotu skargi oraz ustaleniu winnych zaistniałego stanu rzeczy.
6. Wyciąganie wniosków odnosi się do działań dyrektora jako kierownika zakładu pracy dla zatrudnionych w szkole nauczycieli i pracowników nie będących nauczycielami.

#### **§ 5**

1. 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 lub potwierdzeniem odbioru osobistego,
  - 5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
2. O sposobie załatwienia skargi/wniosku zawiadamia się wnoszącego.
3. Odpowiedź winna zawierać:
  - 1) oznaczenie organu, od którego pochodzi, datę
  - 2) wskazanie, w jaki sposób sprawa została załatwiona faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
  - 3) imię i nazwisko, podpis oraz stanowisko służbowe osoby rozpatrującej skargę/wniosek.
3. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie.
4. Skargi bezzasadne są wyjaśniane na bieżąco i przekazywane w formie ustnej, telefonicznej lub elektronicznej.

## **Rozdział IV**

### **Terminy rozpatrywania skarg i wniosków**

#### § 6

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się:
  - 1) do czternastu dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny,
  - 2) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
  - 3) do dwóch miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana, gdy skarga lub wniosek wymaga zdobycia dodatkowych szczegółowych informacji lub zgromadzenia dodatkowych dokumentów.
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.

§ 7

1. Jeżeli załatwienie skargi nie jest zgodne z oczekiwaniem zainteresowanego lub go nie satysfakcjonuje, dyrektor szkoły zobowiązany jest udzielić osobie zainteresowanej informacji o dalszym toku postępowania i wskazać organ kompetentny do dalszego postępowania w sprawie skargi.
2. Należy przestrzegać, aby skargi/wnioski były składane od „najniższego szczebla”. Przy braku reakcji przy szczeblu najniższym można podejmować dalsze kroki.

Przyjęta na zebraniu RP w dniu 12.09.2023 r.