

przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Technikum nr 1 im. Mikołaja Kopernika w Żorach

Podstawa prawna:

- 1) Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 roku – Kodeks Postępowania Administracyjnego (tekst jednolity Dz.U.2024 poz. 572).
- 2) 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). Procedurę przyjęto do realizacji Zarządzeniem Dyrektora Technikum nr 1 im. Mikołaja Kopernika w Żorach

ROZDZIAŁ I: SPRAWY OGÓLNE

§ 1

1. Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej gwarantuje każdemu obywatelowi prawo składania skarg i wniosków dotyczących działalności gminnych jednostek organizacyjnych.
2. Skargi i wnioski można składać w interesie publicznym, własnym lub innej osoby za jej zgodą.
3. Skargi i wnioski można składać w różnych formach (pisemnie, drogą elektroniczną).
4. Przyjmujący skargi lub wnioski zobowiązani są potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego osoba wnosząca skargę lub wniosek.
5. Nikt nie może być narażony na jakikolwiek uszczerbek lub zarzut z powodu złożenia skargi lub wniosku albo z powodu dostarczenia materiału do publikacji o znamionach skargi lub wniosku, jeżeli działał w granicach dozwolonych prawem.

§ 2

Rodzice mają prawo zgłaszać uwagi na temat funkcjonowania szkoły z zachowaniem drogi służbowej:
nauczyciel–dyrektor-organ prowadzący–organ nadzorujący.

§ 3

1. Szkoła prowadzi Rejestr skarg i wniosków.
2. Do rejestru wpisuje się każdą otrzymaną skargę lub wniosek.
3. Na każdą otrzymaną skargę lub wniosek dyrektor szkoły udziela pisemnej odpowiedzi, z tego względu każda skarga lub wniosek powinny zawierać dane umożliwiające udzielenie odpowiedzi, tj. imię i nazwisko/nazwę, adres do korespondencji wnoszącego skargę lub wniosek.
4. Skargi lub wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego skargę/wniosek, czyli anonimy zostają wpisane do rejestru, ale pozostają bez odpowiedzi. Należy je jednak rozpatrzyć i podjąć działania zmierzające do ewentualnego usunięcia przedmiotu skargi/wniosku.

§ 4

Skargi i wnioski rozpatruje Dyrektor Technikum nr 1 im. Mikołaja Kopernika w Żorach.

ROZDZIAŁ II: SKARGI I WNIOSKI

§ 5

1. Przedmiotem skargi może być:
 - 1) zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników pedagogicznych oraz administracji i obsługi,
 - 2) naruszenie praworządności lub interesów skarżących,
 - 3) przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
2. Przedmiotem wniosku mogą być sprawy, które dotyczą:
 - 1) usprawnienia i ulepszenia organizacji pracy szkoły,
 - 2) wzmocnienia praworządności,
 - 3) zapobiegania nadużyciom,
 - 4) ochrony własności,
 - 5) polepszenia i zaspokajania potrzeb uczniów, rodziców i pracowników szkoły.
3. O tym, czy pismo jest skargą, czy wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.

§ 6

Jeżeli dyrektor szkoły, który otrzymał skargę, nie jest właściwym organem do jej rozpatrzenia, zobowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni przekazać ją właściwemu organowi, zawiadamiając o tym równocześnie skarżącego albo wskazać mu właściwy organ.

§ 7

1. Dyrektor szkoły powinien załatwić skargę lub wniosek bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż:
 - 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.
2. O sposobie rozpatrzenia skargi/wniosku zawiadamia się skarżącego lub wnioskującego (Załącznik nr 1).
3. W razie niezałatwienia skargi lub nierozpatrzenia wniosku w terminie określonym w ust.1 stosuje się odpowiednio:
 - 1) dyrektor szkoły zobowiązany jest zawiadomić wnoszącego skargę/wniosek, podając przyczynę zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy; ten sam obowiązek ciąży na dyrektorze w przypadku zwłoki w załatwieniu sprawy z przyczyn niezależnych od dyrektora (Załącznik nr 2).
 - 2) na niezałatwienie skargi lub wniosku w terminie określonym w ust. 1 lub ustalonym w myśl ust. 3 pkt 1, wnoszącemu skargę lub wniosek przysługuje prawo złożenia zażalenia do organu prowadzącego lub do organu sprawującego nadzór pedagogiczny.

§ 8

Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi zawiera: pieczęć szkoły, wskazanie w jaki sposób skarga została załatwiona oraz podpis i pieczęć służbową osoby upoważnionej do załatwienia skargi. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 KPA.

§ 9

W przypadku, gdy skarga, w wyniku jej rozpatrywania uznana została za bezzasadną i jej bezzasadność wskazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności, dyrektor szkoły może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy – bez zawiadamiania skarżącego.

ROZDZIAŁ III: PRZYJMOWANIE SKARG I WNIOSKÓW

§ 10

1. W Technikum nr 1 im. Mikołaja Kopernika w Żorach przyjmowaniem skarg i wniosków zajmują się:
 - 1) dyrektor,
 - 2) wicedyrektor,
 - 3) pracownik sekretariatu.
2. Przyjmowanie skarg i wniosków odbywa się w sekretariacie szkoły w godzinach pracy sekretariatu.
3. Informacja o dniach i godzinach przyjęć jest wywieszona na tablicy informacyjnej przy sekretariacie szkoły.

§ 11

1. Skargi i wnioski składane Technikum nr 1 im. Mikołaja Kopernika w Żorach oraz związane z nimi pisma i dokumenty rejestruje się i przechowuje w sekretariacie szkoły.
2. Rejestracją i przechowywaniem skarg i wniosków oraz dokumentów z nimi związanych zajmuje się pracownik sekretariatu.

§ 12

1. Rejestr skarg i wniosków (Załącznik nr 4) uwzględnia następujące dane:
 - 1) Liczba porządkowa.
 - 2) Data wpływu skargi.
 - 3) Data rejestrowania skargi.
 - 4) Adres osoby bądź instytucji wnoszącej skargę.
 - 5) Informacja na temat, czego dotyczy skarga.
 - 6) Termin załatwienia skargi.
 - 7) Imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi.
 - 8) Data załatwienia.
 - 9) Krótka informacja o sposobie załatwienia skargi.
2. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

§ 13

Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą:

- poczty elektronicznej na adres: technikum1@zsbi.pl
- za pomocą skrzynki eDoręczeń : PL-57624-96591-FHBAC-29
- osobiście w sekretariacie szkoły
- poczty tradycyjnej.

ROZDZIAŁ IV: ROZPATRYWANIE SKARG I WNIOSKÓW

§ 14

1. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku dyrektor wyznacza pracownika odpowiedzialnego za rozpatrzenie skargi lub wniosku oraz wyznacza odpowiedni termin załatwienia skargi lub wniosku.
2. Rozpatrzenie skargi lub wniosku polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, w tym na przygotowaniu szczegółowych informacji o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
3. Notatkę służbową (Załącznik nr 3) zawierającą informacje o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z pełną dokumentacją z przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego należy przedstawić do zatwierdzenia w wyznaczonym terminie dyrektorowi szkoły.
4. Skargi i wnioski, które nie wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień, powinny być rozpatrzone i załatwione bez zbędnej zwłoki.

5. Skargi i wnioski wymagające uzgodnień, porozumień lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego powinny być rozpatrzone nie później niż w terminie jednego miesiąca.
6. W każdym przypadku niezakończona sprawa w terminach, o których mowa w pkt 4 i 5 dyrektor jest zobowiązany powiadomić skarżącego/wnioskującego, podając przyczyny zwłoki i ustalając nowy termin zakończenia sprawy.
7. Na niezakończoną skargę lub wniosek w terminie określonym w pkt 4, 5 i 6 wnoszącemu skargę/wniosek służy zażalenie do organu prowadzącego.
8. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należyście ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.
9. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku bezpośredniej nadrzeczności służbowej.

§ 15

Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, dyrektor szkoły do rozpatrzenia skargi lub wniosku zbiera niezbędne materiały. W tym celu może zwrócić się o przekazanie niezbędnych materiałów i wyjaśnień do:

- 1) Rady Pedagogicznej i indywidualnie do poszczególnych członków Rady,
- 2) Rady Rodziców,
- 3) Pracowników administracyjno-obługowych szkoły,
- 4) innych organów w zależności od rodzaju skargi lub wniosku.

§ 16

Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, dyrektor szkoły rozpatruje skargę lub wniosek należący do jego właściwości, a pozostałe niezwłocznie przekazuje, nie później niż w terminie 7 dni, właściwym organom, przesyłając kopię skargi lub wniosku i zawiadania o tym równocześnie wnoszącemu skargę lub wniosek.

ROZDZIAŁ V: PRZECHOWYWANIE DOKUMENTACJI DOTYCZĄCEJ SKARG I WNIOSKÓW

§ 17

1. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - 1) oryginał skargi/wniosku,
 - 2) notatkę służbową informującą o sposobie zakończenia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego – Załącznik nr 3,
 - 3) ewentualne materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
 - 4) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga, np.: pismo dyrektora z wydanymi zaleceniami.
2. Zawiadomienie o sposobie zakończenia skargi lub wniosku sporządza się w 2 egzemplarzach po jednym dla każdej ze stron.
3. Kopię zawiadomienia o sposobie zakończenia skargi lub wniosku wraz z dokumentacją postępowania przechowuje się w sekretariacie szkoły.
4. Pracownik sekretariatu nadaje numer sprawy oraz zakłada teczkę aktową zgodnie z postanowieniami instrukcji kancelaryjnej.
5. Niezwłocznie po przekazaniu zawiadomienia o sposobie zakończenia skargi lub wniosku pracownik sekretariatu odnotowuje fakt w rejestrze skarg i wniosków.

ROZDZIAŁ VI: POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 18

Nadzór i kontrolę nad przyjmowaniem i zakończeniem skarg i wniosków sprawuje Dyrektor Technikum nr 1 im. Mikołaja Kopernika w Żorach.

§ 19

W sprawach dotyczących przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków, nieujętych w niniejszej Procedurze stosuje się odpowiednio przepisy Kodeksu Postępowania Administracyjnego.

§ 20

Do niniejszej Procedury dołącza się:

- 1) Załącznik nr 1 - wzór pisma-odpowiedzi do wnoszącego skargę/wniosek,
- 2) Załącznik nr 2 - wzór pisma-informacji do wnoszącego skargę/wniosek o niemożności rozpatrzenia skargi/wniosku w terminie,
- 3) Załącznik nr 3 - wzór notatki służbowej informującej o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego,
- 4) Załącznik nr 4 - wzór rejestru skarg i wniosków.

DYREKTOR SZKOŁY
17
mgr Aneta Polok

Załącznik nr 1
do Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Technikum nr 1 im. Mikołaja Kopernika w Żorach

Żory, dnia

Znak:

Pan (Pani)

.....
.....

Dyrektor Technikum nr 1 im. Mikołaja Kopernika w Żorach na podstawie Art. 237 §3 i Art. 238 §1/
Art. 244 §2 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity
Dz.U.2024 poz. 572) i § 7 Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków obowiązującej
w szkole, zawiadamia, że Pana/Pani skarga/wniosek z dnia

A. jest uzasadniona/y

Skarga/wniosek została/ł załatwiona/y w następujący sposób:

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

B. jest nieuzasadniona/y z następujących przyczyn:

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

.....
(podpis dyrektora)

Załącznik nr 2
do Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Technikum nr 1 im. Mikołaja Kopernika w Żorach

Żory, dnia

Znak:

Pan (Pani)

.....
.....

Dyrektor Technikum nr 1 im. Mikołaja Kopernika w Żorach na podstawie Art. 36 §1/Art. 245 ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz.U.2024 poz. 572) i § 7 Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Technikum nr 1 im. Mikołaja Kopernika w Żorach, zawiadamia, że Pana/Pani skarga/wniosek z dnia
w sprawie

nie może być załatwiona/y w terminie miesięcznym przewidzianym w art. 237 ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz.U.2024 poz. 572) i § 7 ust. 3 pkt 1 Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Technikum nr 1 im. Mikołaja Kopernika w Żorach, ponieważ:

.....
.....

W celu rozpatrzenia skargi/wniosku zostały podjęte następujące czynności:

.....

Przewidziany termin załatwienia skargi/wniosku:

O sposobie załatwienia skargi/wniosku w ww. terminie zostanie Pan/Pani zawiadomiony/a odrębnym pismem.

Jednocześnie informuję, że w przypadku wniesienia skargi, na podstawie Art. 36 §1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz.U.2024 poz. 572) przysługuje Panu/Pani prawo wniesienia ponaglenia do organu nadzorującego lub prowadzącego szkołę za pośrednictwem dyrektora Technikum nr 1 im. Mikołaja Kopernika w Żorach.

.....
(podpis dyrektora)

Notatka służbowa
z postępowania wyjaśniającego
przeprowadzonego

przez

(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

w sprawie skargi/wniosku

nr..... złożonej

przez.....

(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)

dotyczącej/go: (wskazać zarzuty)

1.

2.

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

1.

2.

3.

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono:

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

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

W czasie badania sprawy ustalono:

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

Wobec powyższych ustaleń należy:

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

.....

(podpis, stanowisko służbowe)

