

Zarządzenie nr 38 2024/2025

Dyrektora Szkoły Podstawowej nr 27 im. Zygmunta Łęskiego w Częstochowie

z dnia 10.06.2025 r.

dotyczy: aktualizacji Procedury przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Szkole Podstawowej nr 27 im. Zygmunta Łęskiego.

na podstawie: Kodeks Postępowania Administracyjnego dnia 14 czerwca 1960 r.(t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 572.),Rozporządzenie Rady, Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U z 2025 nr 5 poz.46), Zarządzenie Nr 2298.2018 Prezydenta Miasta Częstochowy z dnia 7 lutego 2018 r. w sprawie szczegółowych zasad przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.

§ 1

Aktualizacja Procedury przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Szkole Podstawowej nr 27 im. Zygmunta Łęskiego obowiązującej od dnia 01.09.2023 r. odnosi się do uszczegółowienia procedury oraz załączenia wzorów formularzy protokołu, notatki służbowej , odpowiedzi na wniosek/skargę.

Wyżej wymieniona procedura stanowi załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Wprowadzone zmiany w Wewnętrznej Procedurze przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Szkole Podstawowej nr 27 im. Zygmunta Łęskiego obowiązują od dnia publikacji.

Dyrektor Szkoły Podstawowej nr 27
im. Zygmunta Łęskiego
w Częstochowie
(-) Sylwia Szczygłowska

Załącznik nr 1
do Zarządzenia nr 38 2024/2025
Dyrektora Szkoły Podstawowej Nr 27 im. Zygmunta Łęskiego
w Częstochowie z dn. 10.06.2025r.

**PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW
W SZKOLE PODSTAWOWEJ NR 27 IM. ZYGMUNTA ŁĘSKIEGO
W CZĘSTOCHOWIE**

Podstawa prawna

1. Kodeks Postępowania Administracyjnego dnia 14 czerwca 1960 r. (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 572.)
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.
3. Zarządzenie Nr 2298.2018 Prezydenta Miasta Częstochowy z dnia 7 lutego 2018 r. w sprawie szczegółowych zasad przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.

Rozdział I

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W Szkole Podstawowej nr 27 im. Zygmunta Łęskiego w Częstochowie wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez Dyrektora szkoły.
2. Dyrektor szkoły przyjmuje skargi i wnioski we wtorki 15.30 -16.30, pozostałe dni od 8.00 do 15.00.
3. Informacja dotycząca terminu i czasu przyjmowania skarg i wniosków umieszczona jest na stronie Biuletynu Informacji Publicznej, stronie internetowej szkoły oraz na tablicy ogłoszeń szkoły.
4. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - a) pocztą elektroniczną pod adres e-mail: sp27@edukacja.czystochowa.pl
 - b) pisemnie pod adres: Szkoła Podstawowa nr 27 im. Zygmunta Łęskiego w Częstochowie, ul. Rozdolna5, 42-202 Częstochowa
 - c) ustnie do protokołu wg wzoru (**zał. nr 1**)
5. Pracownik szkoły, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie Dyrektorowi szkoły.
6. Dyrektor szkoły prowadzi rejestr skarg i wniosków (księga).
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. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.

9. Rejestr skarg i wniosków uwzględnia następujące rubryki:
- a) liczbę porządkową,
 - b) datę wpływu/przyjęcia skargi/wniosku
 - c) datę rejestracji skargi/wniosku
 - d) imię i nazwisko/nazwa osoby/instytucji oraz adres wnoszącej skargę/wniosek
 - e) krótką treść skargi/wniosku
 - f) termin załatwienia skargi/wniosku
 - g) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku
 - h) datę załatwienia skargi/wniosku
 - i) krótką informację o załatwieniu skargi/wniosku
 - j) informację o terminie realizacji wydanych zaleceń (jeśli takie wydano)

Rozdział II

Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wniosku dokonuje Dyrektor szkoły.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez Dyrektora szkoły jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
3. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, Dyrektor szkoły 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, 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 i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska oraz adresu pocztowego – anonimy, po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.

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 informującą o wynikach postępowania wyjaśniającego (**zał. nr 2**),
 - 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 (**zał. nr 3**),
 - e) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
3. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
- a) oznaczenie organu, od którego pochodzi, wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
 - b) faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
 - c) imię i nazwisko, stanowisko służbowe osoby rozpatrującej skargę.
4. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest u Dyrektora szkoły.
5. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

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,
 - c) do dwóch miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana,
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 właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości,
 - c) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów,
 - d) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,
 - e) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

Niniejsza procedura obowiązuje z dniem podpisania tj. 10.06.2025r.

**PROCEDURY PRZYJMOWANIA
I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW**
w Szkole Podstawowej Nr 27 im. Zygmunta Łęskiego
w Częstochowie

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ / WNIOSKU USTNEGO*

W dniu Pan/Pani

zam.

tel.

złożył(a) skargę/wniosek o następującej treści:

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

Do skargi załączono następujące dokumenty:

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

.....

(podpis wnoszącego)

.....

(podpis przyjmującego skargę/wniosek)

*niepotrzebne skreślić

**PROCEDURY PRZYJMOWANIA
I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW**
w Szkole Podstawowej Nr 27 im. Zygmunta Łęskiego
w Częstochowie

.....
(miejsowość, data)

NOTATKA SŁUŻBOWA
z postępowania wyjaśniającego

przeprowadzonego przez

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

w sprawie skargi: znak sprawy

złożonej przez

(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)

a dotyczącej: (wskazać zarzuty)

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

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

1.
2.
3.

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono co następuje:

(podać stan faktyczny i odniesienie do stanu prawnego z podstawą prawną jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie)

.....

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

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia (związane ze sprawą i inne)

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

Wobec powyższego należy: (podać podjęte decyzje np. wydać zalecenia pracownikowi, wydać pouczenie, instruktaż itp).;

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

.....

(podpis, stanowisko służbowe)

**PROCEDURY PRZYJMOWANIA
I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW**
w Szkole Podstawowej Nr 27 im. Zygmunta Łęskiego
w Częstochowie

Znak sprawy.....

Częstochowa, dnia

ODPOWIEDŹ NA SKARGĘ/WNIOSEK

Pan/Pani

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

Na podstawie art. 237 § 3 (skarga) / na podstawie art. 244 § 2 (wniosek) Kodeksu Postępowania Administracyjnego zawiadamiam, że skarga/wniosek Pana/Pani.....

z dnia.....dotycząca/y
.....

.....
jest uzasadniona(y)/nieuzasadniona(y)/częściowo uzasadniona(y) * .

Sposób załatwienia skargi, a w przypadku odmownego załatwienia skargi uzasadnienie faktyczne i prawne zgodnie z **art. 238 § 1** Kodeksu Postępowania Administracyjnego:

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

Pouczenie:

Zgodnie z **art. 239** Kodeksu postępowania administracyjnego w przypadku gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności - organ właściwy do jej rozpatrzenia może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy – bez zawiadamiania skarżącego.

.....
(podpis Dyrektora szkoły)

* niepotrzebne skreślić