



Załącznik nr 1  
do Zarządzenia dyrektora szkoły nr 25 /2021/2022

**Procedura  
przyjmowania i rozpatrywania  
skarg i wniosków  
w  
Zespole Szkół Ekonomicznych we Wrocławku**

## Podstawa prawna:

- 1) Ustawa z dnia 14 grudnia 2016 r. Prawo oświatowe (Dz. U. z 2021 r. poz. 1082 z późn. zm.)
- 2) Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeksu postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2021 r. poz. 735 z późn. zm.)
- 2) Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skargi wniosków (Dz. U. z 2002 r., Nr 5, poz. 46).

## 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, ustnie do protokołu, który stanowi *Załącznik nr 1* do niniejszej procedury, 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: wychowawca- rzecznik praw ucznia–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. Podobnie należy postąpić w przypadku ominięcia drogi służbowej z uzasadnionej przyczyny na prośbę wnioskującego/skarżącego.

## ROZDZIAŁ II: SKARGI I WNIOSKI

### § 1.

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.

## § 2

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.

## § 3

1. Dyrektor szkoły powinien załatwić skargę lub wniosek bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż:

- 1) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
- 3) do trzech miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana.

2. O sposobie rozpatrzenia skargi/wniosku zawiadamia się skarżącego lub wnioskującego. (*Załącznik nr 2*).

3. W razie niezakończoności 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 (*Załącznik nr 3*).

## § 4

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.

## § 5

1. 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**

### § 1

1. Przyjmowaniem skarg i wniosków zajmują się:

- 1) dyrektor,
- 2) wicedyrektor,
- 3) pracownicy sekretariatu.

### § 2

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.

### § 3

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą poczty elektronicznej na adres: zsewloclek@poczta.onet.pl lub ustnie.

2. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący skargę sporządza protokół, który podpisuje wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie (*Załącznik nr 1*).

## ROZDZIAŁ IV: ROZPATRYWANIE SKARG I WNIOSKÓW

### § 1

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 4*) 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 niezałatwienia sprawy w terminach, o których mowa w pkt. 4 i 5 dyrektor jest zobowiązany powiadomić skarżącego/wnioskującego, podając przyczyny zwłoki i ustalając nowy termin załatwienia sprawy.

7. Na niezałatwienie skargi lub wniosku w terminie określonym w pkt. 4, 5 i 6 wnoszącemu skargę/wniosek służy zażalenie do organu wyższego stopnia.

8. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie 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 nadrzędności służbowej.

### § 2

1. 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.

### § 3

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 zawiadamia o tym równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.

## **ROZDZIAŁ V: PRZECHOWYWANIE DOKUMENTACJI DOTYCZĄCEJ SKARG I WNIOSKÓW**

### § 1

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 – *Załącznik nr 4*,
- 3) ewentualne 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 - wypełniony *Załącznik nr 1*,
- 5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga, np.: pismo dyrektora z wydanymi zaleceniami.

2. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku sporządza się w 2 egzemplarzach po jednym dla każdej ze stron.

3. Kopię zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z dokumentacją postępowania przechowuje się w sekretariacie szkoły.

## **ROZDZIAŁ VI: POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

### § 1

Nadzór i kontrolę nad przyjmowaniem i załatwianiem skarg i wniosków sprawuje Dyrektor Szkoły.

### § 2

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

### § 3

Do niniejszej Procedury dołącza się:

- 1) Załącznik nr 1 - wzór protokołu do ustnego zgłoszenia wniosku/skargi,
- 2) Załącznik nr 2 - wzór pisma-odpowiedzi do wnoszącego skargę/wniosek,
- 3) Załącznik nr 3 - wzór pisma-informacji do wnoszącego skargę/wniosek o niemożności rozpatrzenia skargi/wniosku w terminie,
- 4) Załącznik nr 4 - wzór notatki służbowej informującej o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego,
- 5) Załącznik nr 5 - wzór rejestru skarg i wniosków.

**Załącznik nr 1** do *Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w ZSE we Włocławku*

Włocławek, dnia .....

**PROTOKÓŁ NR ...../.....**

sporządzony w dniu ..... przez .....  
(imię i nazwisko, stanowisko)

w obecności świadków: .....

Pan ( Pani) .....  
(imię i nazwisko)

Adres do korespondencji .....

Telefon kontaktowy .....

wnosi skargę/wniosek do Dyrektora Szkoły o następującej treści:

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

Do skargi/wniosku załączono następujące dokumenty:

.....  
.....

Wnoszący wskazuje na następujące dowody i wnosi o przesłuchanie następujących świadków

1. ....
2. ....
3. ....

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

.....  
*podpis osoby wnoszącej skargę/wniosek*

.....  
*podpis przyjmującego skargę lub wniosek*

**Załącznik nr 2** do *Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w ZSE we Włocławku*

Włocławek, dnia .....

Pan( Pani). .....

.....  
.....

*Dyrektor Szkoły na podstawie Art. 237 §3 i Art. 238 §1/Art. 244 §2 ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2018 r. poz. 2096, z 2019 r. poz. 60, 730, 1133) 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 3** do *Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w ZSE we Włocławku*

Włocławek, dnia .....

Pan/Pani.....  
.....  
.....

*Dyrektor Szkoły na podstawie Art. 36 §1/Art. 245 ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2018 r. poz. 2096, z 2019 r. poz. 60, 730, 1133) i § 7 Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w ZSE we Włocławku, 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 (Dz. U. z 2018 r. poz. 2096, z 2019 r. poz. 60, 730, 1133) i § 7 ust. 3 pkt 1 Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w ZSE we Włocławku, 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.

.....  
(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)

*Załącznik nr 5 do Procedury przyjmowania i rozpatrywania  
skarg i wniosków w ZSE we Włocławku*

**REJESTR SKARG I WNIOSKÓW**  
w roku szkolnym:.....

Lp.	Data wpływu/ przyjęcia skargi/ wniosku	Data rejestracji skargi/ wniosku	Imię i nazwisko/nazwa osoby/institucji oraz adres wnoszącej skargę/wniosek	Krótką treść skargi/ wniosku	Termin załatwienia skargi/ wniosku	Imię i nazwisko osoby odpowie- dzialnej za załatwienie skargi/ wniosku	Data załatwienia skargi/ wniosku	Krótką informacja o załatwieniu skargi/ wniosku	Informacja o terminie realizacji wydanych zaleceń (jeśli takie wydano
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									