

Ostrowiec Świętokrzyski 01.09.2023 r.

Zarządzenie Nr 1/2023/2024

Dyrektora Zespołu Szkół nr 3 w Ostrowcu Św.

z dnia 01.09.2023 r.

**w sprawie wprowadzenia Procedur składania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Zespole Szkół nr 3 w Ostrowcu Świętokrzyskim.**

Na podstawie:

Ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks Postępowania Administracyjnego
(Dz. U. z 2023, 775 t. j.) dział VIII
Rozporządzenia 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)

zarządzam, co następuje:

§ 1

Wprowadzam z dniem 1 września 2023 roku Procedury składania skarg i wniosków
w Zespole Szkół nr 3 w Ostrowcu Świętokrzyskim stanowiący załącznik do niniejszego
Zarządzenia.

§ 2

Zarządzenie wchodzi z dniem podpisania i obowiązuje od 01.09.2023 r.

DYREKTOR
Zespołu Szkół nr 3
mgr Tomasz Łodej

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Nr 1/2023/2024

Dyrektora Zespołu Szkół nr 3
w Ostrowcu Świętokrzyskim

z dnia 01.09.2023 r.

***Procedura składania
i rozpatrywania skarg i wniosków
w Zespole Szkół Nr 3 w Ostrowcu Świętokrzyskim***

Ostrowiec Świętokrzyski, dn. 01.09.2023 r.

Procedura składania i rozpatrywania skarg i wniosków w Zespole Szkół Nr 3 w Ostrowcu Świętokrzyskim

Podstawa Prawna:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks Postępowania Administracyjnego (Dz. U. z 2023, 775 t. j.) dział VIII
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).

PRZYJMOWANIE SKARG I WNIOSKÓW

1. Skargi i wnioski należy składać do Dyrektora szkoły lub wicedyrektora.
 - Dyrektor szkoły lub wicedyrektor przyjmują skargi i wnioski codziennie według obowiązującego harmonogramu dyżurów dyrekcji w roku szkolnym.
2. Prawo składania skarg i wniosków do Dyrektora szkoły przysługuje: pracownikom szkoły, rodzicom uczniów, Radzie Rodziców, uczniom.
3. Rodzice mają prawo zgłaszać uwagi na temat funkcjonowania szkoły z zachowaniem drogi służbowej: nauczyciel – dyrektor – organ prowadzący i nadzorujący.
4. Skargi i wnioski można składać w interesie publicznym, własnym lub innej osoby za jej zgodą.
5. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie lub ustnie.
6. W przypadku zgłoszenia skargi ustnie sporządza się notatkę – **załącznik nr 1**.
7. Przedmiotem skargi może być;
 - a) zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników szkoły,
 - b) naruszenie praw i godności osobistej ucznia,
 - c) naruszenie strefy bezpieczeństwa ucznia,
 - d) przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
8. Przedmiotem wniosku mogą być;
 - a) sprawy ulepszenia organizacji,
 - b) wzmocnienia praworządności,
 - c) usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom,
 - d) ochrony własności,
 - e) lepszego zaspokajania potrzeb pracowników szkoły, rodziców wychowanków, uczniów.
9. Sekretariat szkoły prowadzi rejestr skarg i wniosków;
10. 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.

11. Rejestr skarg i wniosków uwzględnia następujące rubryki:

- a) liczba porządkowa,
- b) data wpływu skargi/wniosku,
- c) data rejestracji skargi/wniosku,
- d) imię i nazwisko składającego skargę/wniosek,
- e) krótka informacja czego dotyczy skarga lub wniosek.

12. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

KWALIFIKACJA I REJESTRACJA 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. Skargi i wnioski, które nie należą do kompetencji szkoły, należy zarejestrować, a następnie przesłać pismem przewodnim zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę, wskazując właściwy organ, a kopię skargi/wniosku i pisma szkoły zostawić w dokumentacji szkoły.
- 4. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, dyrektor wzywa wnoszącego do wyjaśnienia lub uzupełnienia w ciągu 7 dni, z pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
- 5. Skargi i wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, następnie pismem przewodnim przesłać kopie właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego. Kopie skargi/wniosku i pism szkoły przechowuje się w dokumentacji.
- 6. Skargi i wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania. Dyrektor może informacje zawarte w anonimowej skardze lub wniosku wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.
- 7. Imiennej dekretacji skargi/wniosku wpływającej do szkoły dokonuje Dyrektor szkoły.
- 8. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

ROZPATRYWANIE SKARG I WNIOSKÓW

- 1. Skargi i wnioski rozpatruje dyrektor szkoły lub osoba przez niego każdorazowo upoważniona. Pracownik upoważniony do załatwienia skargi/wniosku winien postępować według wskazówek zamieszczonych w **załączniku nr 4**.
- 2. Z wyjaśnienia skargi lub wniosku sporządza się dokumentację zawierającą:
 - 2.1. oryginał skargi/wniosku,
 - 2.2. notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego - **załącznik nr 5**.
 - 2.3. materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku (oświadczenia, opinie, kserokopie dokumentów, wyciągi, nagrania monitoringu wizyjnego itp.),

- 2.4. wyczerpującą odpowiedź do wnoszącego, informującą o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
- 2.5. pismo z wydanymi zaleceniami- jeśli wymaga tego sprawa,
3. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
 - 3.1. oznaczenie organu, od którego pochodzi,
 - 3.2. wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/ wniosków zawartych w skardze/wniosku,
 - 3.3. faktyczne i prawne (z podaniem podstawy prawnej) uzasadnienie, jeśli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
 - 3.4. imię i nazwisko, podpis i stanowisko osoby upoważnionej do załatwienia skargi.
4. Pismo z odpowiedzią do wnoszącego skargę/wniosek, przed jego wysłaniem parafuje Dyrektor szkoły.
5. Pełną dokumentację, po zakończeniu sprawy, pracownik rozpatrujący skargę/ wniosek składa u pracownika rejestrującego skargi i wnioski – nie później niż w terminie 7 dni od jej zakończenia.
6. Za jakość i prawidłowe załatwienie skargi/ wniosku odpowiada pracownik, na którego dekretowano skargę/wniosek.
7. Kontrolę nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje Dyrektor szkoły. Dwa razy w roku dokonuje analizy wpływających do szkoły skarg i wniosków a jej wyniki przekazuje Radzie Pedagogicznej i uwzględnia je w działaniach na rzecz poprawy jakości pracy szkoły.

TERMINY ROZPATRYWANIA SKARG I WNISKÓW

1. Dyrektor rozpatruje skargi w ramach swoich właściwości.
 2. Dyrektor szkoły:
 - a) czuwa nad terminowym rozpatrywaniem skarg i wniosków oraz udzieleniem odpowiedzi,
 - b) udziela zgłaszającym się w sprawie skarg niezbędnych informacji o toku załatwiania sprawy.
 3. Skarga powinna być rozpatrzona bez zwłoki a jeśli konieczne są uzgodnienia lub przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego, powinna być załatwiona w terminie: jednego miesiąca od daty wpłynięcia lub dwóch miesięcy od wszczęcia postępowania wyjaśniającego, jeśli sprawa jest szczególnie skomplikowana.
 4. W razie niemożliwości załatwienia sprawy w powyższym terminie Dyrektor szkoły ma obowiązek zawiadomić skarżącego o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia spraw oraz o przewidywanym terminie jej rozpatrzenia – **załącznik nr 3**
 5. Po wyjaśnieniu skargi Dyrektor przekazuje skarżącemu pisemne zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi – **załącznik nr 2**
 6. Osobie składającej skargę przysługuje prawo odwołania się od decyzji dyrektora szkoły w terminie 14 dni:
 - w sprawach dotyczących procesu dydaktycznego – do Kuratorium Oświaty w Kielcach,
 - w sprawach dotyczących funkcjonowania i organizacji szkoły – do Organu Prowadzącego Szkołę.
- Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE:

1. Nadzór i kontrolę nad przyjmowaniem i rozpatrywaniem skarg sprawuje Dyrektor szkoły.
2. W sprawach dotyczących przyjmowania i rozpatrywania skarg, o których nie traktuje niniejsza Procedura stosuje się odpowiednio przepisy KPA.

Załączniki do procedury:

Załącznik nr 1 - notatka przyjęcia skargi lub wniosku

Załącznik nr 2 - zawiadomienie o sposobie załatwiania skargi

Załącznik nr 3 - zawiadomienie o niemożności załatwienia skargi w terminie

Załącznik nr 4 - postępowanie przy rozpatrywaniu skarg i wniosków.

Załącznik nr 5 - notatka służbowa z postępowania wyjaśniającego

Załącznik nr 6 - zawiadomienie że sprawy poruszane w piśmie nie należą do kompetencji naszej szkoły.

Załącznik nr 7 - wezwanie do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia braków.

Procedurę składania i rozpatrywania skarg i wniosków wprowadza się Zarządzeniem Dyrektora Szkoły nr 1/2023/2024 z dnia 01.09.2023 r.

DYREKTOR
Zespołu Szkół nr 3
mgr Tomasz Łodej

NOTATKA Z PRZYJĘCIA SKARGI LUB WNIOSKU

1. IMIĘ I NAZWISKO SKŁADAJĄCEGO SKARGĘ

.....

2. OKREŚLENIE SPRAWY

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

3. PODPIS SKŁADAJĄCEGO SKARGĘ

.....

Ostrowiec Św., dn.

4. IMIĘ I NAZWISKO ORAZ STANOWISKO PRZYJMUJĄCEGO SKARGĘ

.....

.....

(Podpis)

ZAWIADOMIENIE O NIEMOŻNOŚCI ZAŁATWIENIA SKARGI W TERMINIE

Pan/i.....

Dyrektor Zespołu Szkół Nr 3 w Ostrowcu Świętokrzyskim zawiadamia, że na podstawie procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Zespole Szkół Nr 3 w Ostrowcu Św., wniosek z dnia
w sprawie
nie może być załatwiony w terminie miesięcznym przewidzianym w procedurach przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Zespole Szkół Nr 3 w Ostrowcu Św. ponieważ:

.....
.....
.....
W celu rozpatrzenia tego wniosku zostały podjęte następujące czynności:

.....
.....
.....
Przewidziany termin załatwienia wniosku:

.....
O sposobie załatwienia wniosku w tym terminie zostanie pan/i zawiadomiony/a odrębnym pismem.

Do wiadomości :

.....
.....

.....
(Podpis i imienna pieczętka dyrektora)

Postępowanie przy rozpatrywaniu skarg i wniosków.

1. Przyjęcie, kwalifikowanie i rejestracja skargi/wniosku.
2. Analiza treści skargi/wniosku.
3. Wyłonienie i wyszczególnienie zarzutów.
4. Jeżeli z treści skargi/wniosku nie można ustalić jej przedmiotu należy wezwać wnoszącego skargę do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania z jednoczesnym pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania- (zał. nr 7).
5. Analiza zarzutów przedstawionych w skardze w aspekcie aktów prawnych.
6. Zaplanowanie trybu i działań (czynności) postępowania wyjaśniającego:
 - a) ustalenie źródeł informacji, trybu i form ich zbierania,
 - b) ustalenie dokumentów przewidzianych do kontroli, analizy,
 - c) przygotowanie narzędzi wspomagających wyjaśnienie sprawy, np.:
 - kwestionariusz wywiadu z uczniem, nauczycielem, itp.,
 - kwestionariusz ankiety,
 - scenariusz spotkania z radą pedagogiczną, radą rodziców, samorządem uczniowskim,
 - arkusz diagnostyczny,
 - d) zaplanowanie terminów wszystkich przewidzianych czynności (harmonogram).
7. W przypadku braku możliwości załatwienia skargi/wniosku w określonym terminie, pisemne zawiadomienie osobę wnoszącą, zgodnie z zał. nr 3
8. Przeprowadzenie zaplanowanych działań i czynności oraz zebranie materiałów.
9. Analiza zebranych materiałów, ustalenie stanu faktycznego, odniesienie się do stanu prawnego i zasadności zarzutów.
10. Wyszczególnienie innych spostrzeżeń niezwiązanych ze skargą/wnioskiem, a wynikających ze sprawowanego nadzoru pedagogicznego.
11. Redagowanie uwag i wniosków oraz określenie przyczyn sytuacji zaistniałej w szkole/placówce.
12. Sporządzenie notatki służbowej wg wzoru- zał. nr 5.
13. Opracowanie projektu odpowiedzi do wnoszącego o wynikach prowadzonego postępowania wyjaśniającego, rozstrzygnięciach, wydanych poleceniach lub podjętych działaniach związanych z załatwieniem sprawy oraz jej skonsultowanie z Dyrektorem szkoły.
14. Przesłanie do wnoszącego informacji pisemnej o wynikach prowadzonego postępowania wyjaśniającego, rozstrzygnięciach, podjętych działaniach.
15. Przesłanie do szkoły/placówki informacji o wynikach załatwienia skargi/wniosku z ewentualnymi zaleceniami (z terminem i podstawą prawną), pouczeniem, uwagami, wskazaniemi itp.
16. Sformułowanie wniosków do dalszej pracy - w aspekcie poprawy pracy szkoły.

.....
(miejscowość, data)

**Notatka służbowa
z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez**

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

w sprawie skargi nr
złożonej przez

(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)

dotyczącej: (wskazać zarzuty)

1.
2.
3.
4.

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

1.
2.
3.
4.

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono, co następuje:

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

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

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)

.....
(miejscowość, data)

.....
(nr sprawy)

.....
.....
.....
(adresat)

Dyrektor Zespołu Szkół Nr 3 w Ostrowcu Świętokrzyskim zwraca Panu/Pani skargę, zgodnie z art. 231 Ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2023 r. poz. 775), ponieważ sprawy poruszane w piśmie nie należą do kompetencji naszej szkoły.

Jednocześnie informujemy, że organem właściwym w sprawie jest

.....*

.....
(Podpis i imienna pieczęć dyrektora)

Do wiadomości:

1. (strona),
2. a/a.

* wpisać w przypadku, gdy na podstawie treści skargi można ustalić jaka instytucja jest właściwa do jej załatwienia

.....
(miejscowość, data)

.....
(nr sprawy)

.....
.....
.....
(adresat)

Dyrektor Zespołu Szkół Nr 3 w Ostrowcu Świętokrzyskim informuje, że z treści Pana/Pani skargi/wniosku nie można należycie ustalić jej/jego przedmiotu. W związku z powyższym na podstawie § 8 rozporządzenia 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), prosimy w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania, do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia braków.

Jednocześnie informujemy że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

.....
(Podpis i imienna pieczęć dyrektora)

Do wiadomości:

1. (strona),
2. a/a.