

**Procedura przyjmowania, rejestrowania, rozpatrywania  
skarg i wniosków oraz przestrzegania zawartych w niej terminów  
w Zespole Szkół Samochodowych w Toruniu**

**Podstawa prawna:**

1. Ustawa z dn. 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2013r., poz. 267 z późniejszymi zmianami)
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002r., nr 5, poz.46)

**Postanowienia ogólne**

1. **Skarga** – przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników, naruszenie praworządności lub słuszych interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
2. **Wniosek** – przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb społeczności szkolnej.
3. W widocznym miejscu w budynkach Zespołu Szkół Samochodowych w Toruniu oraz na stronie internetowej szkoły należy umieścić informację wskazującą osoby wyznaczone do przyjmowania skarg i wniosków, jak również miejsce oraz czas przyjmowania skarżących w sprawach skarg i wniosków.

**Rozdział I**

**Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków**

1. W szkole wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
  - a) dyrektora,
  - b) wicedyrektora lub kierownika warsztatów w przypadku nieobecności dyrektora.
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone w godzinach urzędowania kierownictwa szkoły, tj. od 7<sup>30</sup> do 14<sup>30</sup>
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, a także ustnie do protokołu, którego wzór stanowi *załącznik 1* do procedury.
4. Wnoszący skargę może zastrzec nieujawnianie swego nazwiska i adresu.
5. Rejestr skarg i wniosków prowadzi sekretariat szkoły.
6. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego- anonimy.
7. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
  - a) liczba porządkowa,
  - b) data wpływu skargi/wniosku,
  - c) data rejestrowania skargi/wniosku,
  - d) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek,
  - e) informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek,
  - f) termin załatwienia skargi/wniosku,
  - g) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
  - h) data załatwienia,
  - i) krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy.

## **Rozdział II**

### **Kwalifikowanie skarg i wniosków**

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonuje dyrektor.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana 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, szkoła rejestruje, a następnie zawiadamia wnoszącego, aby zwrócić mu sprawę, wskazując właściwy organ (kopię pisma zostawia w dokumentacji szkoły) lub przesyła skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego.
5. Skargi/wnioski anonimowe 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 sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego,
  - 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,
  - e) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
3. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
  - a) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
  - b) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
  - c) uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
  - d) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
4. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.
5. Sekretariat nadaje numer sprawy oraz zakłada teczkę aktową i odpowiadający jej spis spraw zgodnie z postanowieniami instrukcji kancelaryjnej.

## **Rozdział IV**

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

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki, tj w ciągu 14 dni.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się zgodnie z przepisami KPA.
  - do 1 miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające

#### **Załączniki:**

- 1) *protokół przyjęcia skargi ustnej/wniosku,*
- 2) *notatka służbowa*
- 3) *rejestr skarg i wniosków*



**NOTATKA SŁUŻBOWA**

Z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego

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

w sprawie skargi nr.....  
złożonej przez.....  
(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)

a dotyczącej: (wskazać zarzuty)

1.  
.....  
.....

2.  
.....  
.....

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

1.  
.....  
.....

2.  
.....  
.....

3.  
.....  
.....

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono:

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

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

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

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

Wobec powyższego należy:

.....  
.....

.....  
(podpis, stanowisko służbowe)

REJESTR SKARG I WNIOSKÓW

Lp.	Data wpływu/ przyjęcia	Nasz znak	Nazwisko i imię, adres Data i znak pisma	Przedmiot skargi lub wniosku	Do kogo skierowano do załatwienia, data	Termin załatwienia	Sposób załatwienia
1	2	3	4	5	6	7	8
1.							