

**REGULAMIN PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA  
SKARG I WNIOSKÓW  
W ZESPOLE SZKOLNO – PRZEDSZKOLNYM W MIŁOWICACH**

*Podstawa prawna:*

*Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t. j.: Dz. U. z 2020 r. poz. 256, 695, 1298, 2320, z 2021 r. poz. 54, 187) Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 08 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46)*

**Rozdział I**

**Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków**

- § 1.** 1. Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez dyrektora Zespołu Szkolno – Przedszkolnego w każdy czwartek, w godzinach od 10:00 do 12:00.
2. Skargi mogą być wnoszone:
- 1) pisemnie – przesłane pocztą tradycyjną lub złożone osobiście w sekretariacie Zespołu Szkolno – Przedszkolnego w Miłowicach;
  - 2) telefonicznie do protokołu (*załącznik 1*);
  - 3) pocztą elektroniczną na adres: sekretariat@zspmilowice.pl;
  - 4) ustnie do protokołu (*załącznik 2*).
3. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek potwierdza złożenie skargi/wniosku, jeżeli osoba je wnosząca zażąda potwierdzenia.
4. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
5. W szkole prowadzi się Rejestr skarg i wniosków (*załącznik 3*), który przechowywany jest w sekretariacie placówki.
6. Załącznikami do Rejestru skarg i wniosków są notatki służbowe (*załącznik 4*).
7. Do Rejestru wpisuje się także skargi/wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.
8. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

## **Rozdział II**

### **Kwalifikowanie skarg i wniosków**

§ 2. 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 (*załącznik 5*) lub uzupełnienia (*załącznik 6*), z pouczeniem, że nieusunięcie braków w terminie 7 dni spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji szkoły, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim (*załącznik 7*) przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego (*załącznik 8*) albo zwrócić mu sprawę (*załącznik 9*) wskazując właściwy organ, kopię pisma pozostawia się w dokumentacji szkoły.

5. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim (*załącznik 10*) przesłać właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopię zostawić w dokumentacji szkoły.

6. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.

7. Dyrektor może informacje zawarte w anonimowej skardze/wniosku wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.

8. 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.

## **Rozdział III**

### **Rozpatrywanie skarg i wniosków**

§ 3. 1. Pracownik upoważniony do rozpatrywania skarg/wniosków jest zobowiązany przestrzegać następującej kolejności działań:

- 1) przyjęcie, kwalifikowanie i rejestracja skargi/wniosku;
- 2) analiza treści skargi/wniosku;
- 3) określenie i wyszczególnienie zarzutów;

- 4) w przypadku, gdy z treści skargi/wniosku nie można ustalić jej przedmiotu – wezwać skarżącego do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania z jednoczesnym pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania;
- 5) przeanalizowanie zarzutów w aspekcie prawnym;
- 6) zaplanowanie trybu działań/czynności postępowania wyjaśniającego, w tym:
  - a) ustalenie źródeł informacji, trybu i form ich zbierania,
  - b) ustalenie wykazu dokumentów przewidzianych do kontroli, badania,
  - c) przygotowanie narzędzi wspomagających wyjaśnienie sprawy, np. ankiet, listy pytań, kwestionariusza wywiadu, arkusza diagnostycznego itp.;
- 7) w przypadku braku możliwości załatwienia skargi/wniosku w określonym terminie przygotować zawiadomienie (*załącznik 11*) o przedłużeniu okresu rozpatrywania skargi/wniosku wraz z podaniem przyczyny i planowanego terminu zakończenia;
- 8) analiza zebranych materiałów w postępowaniu wyjaśniającym, ustalenie stanu faktycznego, odniesienie się do stanu prawnego i zasadności zarzutów;
- 9) opracowanie projektu odpowiedzi na skargę/wniosek;
- 10) sformułowanie wniosków do dalszej pracy celem poprawy wskazanego obszaru pracy szkoły, w przypadku, gdy skarga/wniosek były zasadne.

2. 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;
- 3) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku;
- 4) odpowiedź do skarżącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem;
- 5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.

3. Odpowiedź do wnoszącego (*załącznik 12*) winna zawierać:

- 1) oznaczenie organu, od którego pochodzi;
- 2) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku;
- 3) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.

4. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.

## **Rozdział IV**

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

**§ 4.** 1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.

2. Skargę/wniosek rozpatruje się:

- 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 sprawa jest szczególnie skomplikowana.

3. Do siedmiu dni należy:

- 1) 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;
- 2) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości;
- 3) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów;
- 4) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia;
- 5) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku;
- 6) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

## **Rozdział V**

### **Postanowienia końcowe**

**§ 5.** 1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem mają zastosowanie przepisy wyższego rzędu.

2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01 października 2023 r. na podstawie Zarządzenia Nr 13/2023 Dyrektora Zespołu Szkolno – Przedszkolnego w Miłowicach z dnia 29 września 2023 r.

**Kluczula informacyjna RODO dotyczaca przetwarzania danych osobowych w związku  
z wniesionymi do Zespołu Szkolno – Przedszkolnego w Miłowicach  
skargami i wnioskami**

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych osobowych), dalej jako: RODO - informuję, że:

1) Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest dyrektor Zespołu Szkolno – Przedszkolnego w Miłowicach, Miłowice 27, 56 – 504 Dziadowa Kłoda, e-mail: sekretariat@zspmilowice.pl.

2) Kontakt z Inspektorem ochrony danych możliwy jest pod adresem e-mail: [kopacki.partner@gmail.com](mailto:kopacki.partner@gmail.com);

3) Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu rozpatrzenia skargi lub wniosku (**podstawa prawna:** art. 6 ust. 1 lit. c RODO w związku z przepisami):

- ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2020 r. poz. 256, z późn. zm.) – Dział VIII. Skargi i wnioski,
- rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46).

4) Pani/Pana dane osobowe mogą być udostępnione wyłącznie organom upoważnionym na podstawie przepisów prawa powszechnie obowiązującego.

5) Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do rozpatrzenia wniesionej przez Panią/Pana skargi/wniosku, a następnie przez okres ustalony, zgodnie z przepisami wydanymi na podstawie art. 6 ust. 2 ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach (Dz. U. z 2020 r. poz. 164).

6) W związku z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych przysługują Pani/Panu następujące uprawnienia:

- prawo dostępu do swoich danych osobowych, w tym prawo do uzyskania kopii tych danych;
- prawo żądania sprostowania swoich danych osobowych;
- prawo żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych.

Aby skorzystać z powyższych praw może Pani/Pan skontaktować się bezpośrednio z administratorem lub inspektorem ochrony danych bądź wystąpić do administratora danych pisemnie na ww. adres pocztowy lub e-mail.

7) Ma Pani/Pan prawo **wniesienia skargi** do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych z siedzibą w Warszawie przy ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy prawa.

8) Podanie przez Pana/Panią danych osobowych jest wymogiem ustawowym. Konsekwencją niepodania danych będzie pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania.

9) Pani/Pana dane osobowe nie będą podlegały zautomatyzowanym procesom podejmowania decyzji, w tym profilowaniu.

**PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ ZŁOŻONEJ TELEFONICZNIE**

W dniu..... o godz. .... Pan/Pani .....

zam. ....

tel. ....

złożył(a) telefonicznie ustną skargę dotyczącą jak poniżej:

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

Jako świadków przedstawionych zarzutów/ faktów/ zdarzeń podano:

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

.....

*(podpis pracownika przyjmującego skargę)*

**PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ**

w dniu ..... , godzina .....

.....  
( nazwisko i imię oraz stanowisko pracownika przyjmującego skargę ).....  
( nazwisko i imię oraz adres osoby wnoszącej skargę )**Wyszczególnienie zarzutów, podanie argumentów, przytoczenie faktów,  
wskazanie źródeł mających potwierdzić zarzuty**

Zarzut	Argumenty, fakty, data	Źródła informacji (świadek, dokument)
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....

**Wykaz dokumentów (kopii) załączonych do skargi**.....  
.....  
..........  
(podpis osoby wnoszącej skargę ).....  
(podpis pracownika przyjmującego skargę)

<b>REJESTR SKARG I WNIOSKÓW</b>				
Lp. Nr skargi	Data wpływu	Imię i nazwisko oraz adres osoby lub nazwa i adres instytucji wnoszącej	Skarga/wniosek dotyczy:	Termin załatwienia

### NOTATKA SŁUŻBOWA

Z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez:

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

w sprawie skargi nr..... z dnia .....

złożonej przez.....  
( nazwisko i imię osoby wnoszącej skargę )

w formie .....

a dotyczące: (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 )*

Miłowice, dn. ....

znak sprawy: .....

Pan/i/

.....

zam. ....

.....

Dyrektor Zespołu Szkolno – Przedszkolnego w Miłowicach 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, proszę w terminie 7 dni od dnia otrzymania niniejszego pisma o przekazanie dodatkowych informacji w sprawie.

Nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie Pana/Pani skargi/wniosku bez rozpoznania.

.....

*(pieczętka, podpis dyrektora)*

Miłowice, dn. ....

znak sprawy: .....

Pan/i/

.....

zam. ....

.....

### Wezwanie do usunięcia braków formalnych

Na podstawie art. 64 § 2 Kodeksu postępowaniu administracyjnego (*t. j.: Dz. U. z 2020 r. poz. 256*) w związku z Pana/ Pani pismem z dnia ....., dotyczącym ....., wzywam do uzupełnienia braków formalnych w/w pisma w terminie 7 dni od dnia odebrania niniejszego wezwania, poprzez:.....

Nieusunięcie wskazanych braków w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie podania bez rozpoznania.

.....  
(pieczętka, podpis dyrektora)

Miłowice, dn. ....

znak sprawy: .....

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

Dyrektor Zespołu Szkolno – Przedszkolnego w Miłowicach przekazuje według  
właściwości, zgodnie z art. 231 Ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania  
administracyjnego (*t. j.: Dz. U. z 2020 r., poz. 256*), skargę Pana/Pani .....  
.....  
zam..... dotyczącą .....

Ponadto, zgodnie § 4 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), uprzejmie prosimy o przesłanie nam kopii odpowiedzi do wnoszącego.

.....

*(pieczętka, podpis dyrektora)*

Do wiadomości:

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

Miłowice, dn. ....

znak sprawy: .....

Pan/i/

.....

zam. ....

.....

Dyrektor Zespołu Szkolno – Przedszkolnego w Miłowicach informuje, że przekazał według właściwości, zgodnie z art. 231 Ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (*t. j.: Dz. U. z 2020 r. poz. 256*), Pana/Pani skargę z dnia ..... dotyczącą .....  
.....  
do .....

.....

(pieczętka, podpis dyrektora)

Do wiadomości:

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

Miłowice, dn. ....

znak sprawy: .....

Pan/i/

.....

zam. ....

.....

Dyrektor Zespołu Szkolno – Przedszkolnego w Miłowicach zwraca Panu /Pani skargę, zgodnie z art. 231 Ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (*t. j.: Dz .U. z 2020 r. poz. 256*), ponieważ sprawy poruszane w piśmie nie należą do kompetencji naszej szkoły.

Jednocześnie informuje się, że organem właściwym w sprawie jest

.....

.....

*(pieczętka, podpis dyrektora)*

Do wiadomości:

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

Miłowice, dn. ....

znak sprawy: .....

Pan/i/

.....

zam. ....

.....

Dyrektor Zespołu Szkolno – Przedszkolnego w Miłowicach przekazuje według właściwości, zgodnie z § 4 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), odpis skargi / wniosku Pana/Pani .....  
zam. ....  
dotyczącej .....

Ponadto, zgodnie z § 4 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), uprzejmie prosimy o przesłanie nam kopii odpowiedzi do wnoszącego.

Jednocześnie informujemy, że zbadamy sprawy pozostające w kompetencjach naszej szkoły.

.....  
(pieczętka, podpis dyrektora)

Do wiadomości:

1. (wnoszący),
2. a/a.

Miłowice, dn. ....

znak sprawy: .....

Pan/i/

.....

zam. ....

.....

Dyrektor Zespołu Szkolno – Przedszkolnego w Miłowicach informuje, że ze względu na.....

.....

termin załatwienia Pana/Pani wniosku ulega przesunięciu.

W związku z powyższym, na podstawie art. 245 Ustawy z dnia 14 06. 1960 r.- Kodeks postępowania administracyjnego (*t. j.: Dz. U. z 2020 r. poz. 256 ze zm.*), wyznacza się nowy termin załatwienia sprawy do dnia .....

.....

*(pieczętka, podpis dyrektora)*

Do wiadomości:

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

Miłowice, dn. ....

znak sprawy: .....

### ODPOWIEDŹ NA SKARGĘ/ WNIOSEK

**Pan/Pani**

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

Na podstawie art. 237 § 3 (skarga) / na podstawie art. 244 § 2 (wniosek) Kodeksu postępowania administracyjnego (*t. j.: Dz. U. z 2020 r. poz. 256 ze zm.*), 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.

.....  
(pieczętka, podpis dyrektora)

\* niepotrzebne skreślić