



*Zespół Szkół Ogólnokształcących w Strzelinie*  
*Liceum Ogólnokształcące im. Marii Skłodowskiej-Curie*  
*Gimnazjum Dwujęzyczne*



57-100 Strzelin, ul. Jana Pawła II nr 23, tel. 071 3921364,  
fax. 071 3923527, www.lostrzelin.pl, e-mail: sekretariat@lostrzelin.pl

---

**REGULAMIN**  
**przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków**  
**w Zespole Szkół Ogólnokształcących w Strzelinie**

Podstawa prawna:

- Dział VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn.: Dz. U. z 2016 r. poz. 23)
- rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji, przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5 poz. 46)

**Rozdział I**  
**Przyjmowanie skarg i wniosków**

**§ 1.**

W Zespole Szkół Ogólnokształcących wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez dyrektora, wicedyrektora lub upoważnionego pracownika szkoły – w godzinach pracy tych osób.

**§ 2.**

Skargi i wnioski mogą być wnoszone:

- 1) pisemnie;
  - 2) pocztą elektroniczną;
  - 3) telefaxem;
  - 4) ustnie do protokołu;
- protokół sporządza się zgodnie ze wzorem określonym w załączniku nr 1 .

**§ 3.**

Pracownik szkoły, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.

**Rozdział II**  
**Kwalifikowanie skarg i wniosków**

**§ 4.**

Dyrektor lub wicedyrektor kwalifikuje sprawę jako skargę lub wniosek. Następnie skarga lub wniosek wpisywane są do rejestru skarg i wniosków.

## § 5.

1. Rejestr skarg i wniosków prowadzi pracownik sekretariatu szkoły.
2. Pracownik sekretariatu szkoły rejestruje skargę bądź wniosek w obowiązującej dokumentacji szkoły, natomiast dyrektor szkoły na obwołucie skargi lub wniosku wpisuje inicjały osoby wyznaczonej do ich rozpatrywania, ponadto wpisuje termin ich załatwienia, nadzoruje terminowość załatwienia skargi lub wniosku.

## § 6.

Skargi/wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrzenia.

## § 7.

1. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji szkoły, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością nie później niż w terminie 7 dni, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę, wskazując właściwy organ. Kopię pisma pozostawia się w dokumentacji szkoły.
2. Pismo w sprawie przekazania skargi/wniosku wydaje się zgodnie ze wzorem określonym w załączniku nr 2 .
3. Pismo w sprawie zawiadomienia skarżącego o organie właściwym do rozpoznania skargi wydaje się zgodnie ze wzorem określonym w załączniku nr 3 .

## **Rozdział III Rozpatrywanie skarg i wniosków**

## § 8.

1. Skargi/wnioski rozpatruje dyrektor szkoły lub upoważniony pracownik szkoły .
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 wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem;
  - 5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.

## § 9.

1. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi/wniosku powinno 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, stanowisko służbowe osoby rozpatrującej skargę;
  - 4) jeżeli zawiadomienie sporządzone zostało w formie dokumentu elektronicznego, powinno być opatrzone bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym za pomocą ważnego kwalifikowanego certyfikatu.

2. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać także uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie, że jeśli skarżący ponowi skargę bez wskazania nowych okoliczności - organ może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko odpowiednią adnotacją w aktach sprawy - bez zawiadamiania skarżącego.
3. Zawiadomienie, o którym mowa w ust. 1 i 2 wydaje się zgodnie ze wzorem określonym w załączniku nr 4.

#### **§ 10.**

Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.

#### **§ 11.**

Za jakość i prawidłowe wykonanie, załatwienia skargi/wniosku odpowiadają osoby, na które zadekretowano wniosek/skargę.

### **Rozdział IV Terminy załatwiania skarg i wniosków**

#### **§ 12.**

1. Niezwłocznie załatwiane są sprawy, które mogą być rozpatrzone w oparciu o dowody przedstawione przez stronę lub w oparciu o fakty i dowody powszechnie znane.
2. W ciągu miesiąca załatwiane są sprawy wymagające postępowania.

#### **§ 13.**

1. O każdym przypadku niezakończonym w terminie zawiadamia się stronę podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.
2. Zawiadomienie, o którym mowa w ust. 1, wydaje się odpowiednio w przypadku skargi lub wniosku - zgodnie ze wzorami określonymi w załączniku nr 5 i 6 .

**PROTOKÓŁ  
przyjęcia ustnie wniesionej skargi/wniosku**

W dniu .....

.....  
(imię i nazwisko) (stanowisko służbowe)  
przyjąłem od Skarżącego/Wnioskodawcy

.....  
(imię, nazwisko, adres zamieszkania)  
.....  
.....  
skargę/wniosek o następującej treści:

.....  
.....  
.....  
Skarżący/Wnioskodawca dołącza do protokołu następujące załączniki:

.....  
Na tym protokół zakończono i po odczytaniu podpisano:

.....  
(podpis wnoszącego podanie)

.....  
(podpis sporządzającego protokół)

## Załącznik nr 2

.....

(pieczęć)

.....

(miejsce i data wydania)

.....

(oznaczenie organu, do którego przekazuje się skargę/wniosek)

W związku ze skargą/wnioskiem Pana/Pani ..... w sprawie .....  
doręczonej ..... w dniu ....., działając na podstawie art. 231 ustawy z dnia  
14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn.: Dz. U. z 2016 r.  
poz. 23) / art. 243 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego  
(tekst jedn.: Dz. U. z 2016 r. poz. 23) przekazuję niniejsze pismo  
..... jako organowi właściwemu do jej/jego rozpoznania.

.....

(podpis i pieczęć dyrektora szkoły /  
osoby przez niego upoważnionej)

Otrzymuje:

.....

(oznaczenie skarżącego/wnioskodawcy)

**Załącznik nr 3**

.....  
(pieczęć)

.....  
(miejsce i data wydania)

.....  
.....  
(oznaczenie skarżącego)

W związku z Pana/Pani skargą ..... w sprawie ..... doręczonej ..... w dniu ....., działając na podstawie art. 231 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn.: Dz. U. z 2016 r. poz. 23), wskazuję, iż organem właściwym do jej rozpatrzenia jest .....

.....  
(podpis i pieczęć dyrektora szkoły /  
osoby przez niego upoważnionej)

## Załącznik nr 4

.....

.....

(miejsce i data wydania)

(pieczęć)

.....

(oznaczenie wnioskodawcy)

### **ZAWIADOMIENIE o sposobie załatwienia skargi/wniosku**

Działając na podstawie art. 237 § 3 (art. 237 § 3 i 247 - w przypadku wniosku) ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn.: Dz. U. z 2016 r. poz. 23) zawiadamiam, iż Pana/Pani skarga/wniosek z dnia ..... dotycząca/-y ..... została/-ł uznana/-y za uzasadnioną/nieuzasadnioną.

### **UZASADNIENIE**

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

#### Pouczenie \*

Zgodnie z art. 239 k.p.a., przypadku gdy Skarżący ponowi skargę bez wskazania nowych okoliczności - organ może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko odpowiednią adnotacją w aktach sprawy - bez zawiadamiania skarżącego

#### Pouczenie \*\*

Zgodnie z art. 246 § 1 k.p.a. Wnioskodawcy niezadowolonemu ze sposobu załatwienia wniosku służy prawo wniesienia skargi do Starosty Strzelińskiego.

.....

(podpis i pieczęć dyrektora szkoły / lub osoby  
przez niego upoważnionej)

\* dotyczy trybu załatwiania skargi - w przypadku uznania skargi za bezzasadną

\*\* dotyczy trybu załatwiania wniosku

## Załącznik nr 5

.....  
oznaczenie szkoły publicznej  
/ placówki o światowej

.....  
(miejsce i data wydania)

### **ZAWIADOMIENIE Skarżącego o przyczynie zwłoki i wyznaczeniu nowego terminu załatwienia skargi**

Uprzejmie informuję, że w dniu ..... wpłynęła skarga oznaczona numerem ..... wg Rejestru Skarg i Wniosków prowadzonego w Zespole Szkół Ogólnokształcących w Strzelinie. Jednocześnie informuję, że podjęto działania zmierzające do załatwienia sprawy, jednak z powodu ..... skarga nie może być załatwiona w terminie przewidzianym w art. 237 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn.: Dz. U. z 2016 r. poz. 23).

Wniesiona sprawa zostanie rozpatrzona do dnia .....

.....  
(podpis i pieczęć osoby upoważnionej do za-  
łatwienia skargi)

#### Pouczenie:

W razie niezałatwienia skargi w terminie określonym powyżej, Skarżącemu przysługuje zażalenie w trybie i na zasadach określonych w art. 36-38 k.p.a. do Dyrektora Szkoły zgodnie z art. 237 § 4 k.p.a.



.....

**Załącznik nr 6**

.....  
(miejsce i data wydania)

**ZAWIADOMIENIE**  
**Wnioskodawcy o podjętych czynnościach**  
**i wyznaczeniu nowego terminu załatwienia wniosku**

Uprzejmie informuję, że w dniu ..... wpłynął wniosek oznaczony numerem ..... wg Rejestru Skarg i Wniosków prowadzonego w Zespole Szkół Ogólnokształcących w Strzelinie. Jednocześnie informuję, że podjęto działania zmierzające do załatwienia sprawy, jednak z powodu ..... skarga nie może być załatwiona w terminie przewidzianym w art. 237 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn.: Dz. U. z 2016 r. poz. 23).

Wniesiona sprawa zostanie rozpatrzona do dnia .....

.....  
(podpis i pieczęć osoby upoważnionej  
do załatwienia wniosku)

**Pouczenie:**

W razie niezałatwienia wniosku w terminie określonym w art. 244 k.p.a. albo w terminie wskazanym w niniejszym zawiadomieniu Wnioskodawcy prawo wniesienia skargi zgodnie art. 246 § 2 k.p.a. do Dyrektora Szkoły





