

Wałbrzych, 27.05.2021 r.

PPPP.050.1.2021

## **Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Powiatowej Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej z siedzibą w Walimiu**

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dn. 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz.U. z 2013 r., poz. 235 ).
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 8 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:
  - 1) dyrektora poradni - wtorki od godziny 10<sup>00</sup> do 12<sup>00</sup>;
  - 2) sekretarkę poradni – od poniedziałku do piątku w godzinach pracy sekretariatu;
  - 3) nauczycieli – od poniedziałku do piątku w godzinach pracy nauczycieli;
2. Skargi mogą być wnoszone:
  - 1) pisemnie;
  - 2) telefonicznie;
  - 3) pocztą elektroniczną;
  - 4) ustnie.

3. Skargi mogą być składane indywidualnie lub zbiorowo. Wzór protokołu stanowi załącznik do niniejszej procedury.

4. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.

5. W poradni prowadzi się Rejestr skarg i wniosków wg wzoru – zał. 2. Rejestr skarg i wniosków przechowuje się w sekretariacie poradni.

Posiada on następujące rubryki:

- 1) liczba porządkowa;
- 2) data złożenia skargi/wniosku;
- 3) informacja dotycząca tematyki skargi/wniosku;
- 4) informacja o sposobie załatwienia sprawy;
- 5) termin załatwienia skargi/wniosku;
- 6) nazwisko i imię osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku;
- 7) uwagi.

6. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.

7. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości poradni.

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 II Kwalifikowanie skarg i wniosków**

### **§ 2**

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wniosku 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, pracownik rozpatrujący skargę lub wniosek wzywa wnoszącego o wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji poradni, należy zwrócić wnoszącemu sprawę, wskazując właściwy organ.

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

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. Dyrektor każdorazowo wyznacza pracownika do rozpatrzenia skargi/wniosku w zależności od tego, czego sprawa dotyczy.

2. 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 należy 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 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.

#### § 4

1. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:

- 1) oryginał skargi/wniosku, w tym protokół przyjęcia skargi ustnej;
- 2) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego – zał.3.;
- 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

2. Odpowiedź do wnoszącego 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.

3. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie poradni.

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

#### § 5

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) zwrócić skargę/wniosek wnoszącemu sprawę 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 właściwym jest organ wymiaru sprawiedliwości;
- 3) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów, w tym szkoły;
- 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.

**Załączniki:**

1. protokół przyjęcia skargi ustnej,
2. wzór rejestru skarg i wniosków,
3. notatka służbowa,

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

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

zam.

tel. ....

złożył(a) skargę dotyczącą

Do skargi załączono następujące dokumenty:

Wałbrzych, dnia .....

.....  
(podpis osoby wnoszącej skargę)

.....  
(podpis pracownika przyjmującego skargę)

**REJESTR SKARG I WNIOSKÓW**  
wpływających do Powiatowej Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej z siedzibą w Walimiu

PPPP.051

L.p.	Data złożenia skargi/ wniosku	Krótką treść (czego dotyczy)	Sposób załatwienia	Termin załatwienia	Osoba odpowiedzialna za załatwienie	Uwag
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						

NOTATKA SŁUŻBOWA NR ...../20..... /20.....

Z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez

.....  
.....

(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

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

złożonej przez .....

(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)

dotyczącej: (wskazać zarzuty)

1.

.....  
.....

2.

.....  
.....

3.

.....  
.....

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:

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

Wałbrzych, dnia .....

(podpis, stanowisko  
służbowe)