

**PROCEDURA ZASAD
POSTĘPOWANIA W SPRAWACH PRZYJMOWANIA
ORAZ ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW
W SZKOLE POLSKIEJ
PRZY AMBASADZIE RP W MADRYCIE**

Podstawa prawna:

- 1) Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2022 r. poz. 2000 z późn. zm.), zwana dalej k.p.a.;
- 2) Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2000 r., nr 5, poz. 46);
- 3) Rozporządzenie 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 (Dz.U.UE.L.2016.119.1);

Definicje

1. Ilekroć w dalszej części ww. procedury będzie mowa o organie sprawującym nadzór pedagogiczny i organie prowadzącym szkołę, należy przez to rozumieć Ośrodek Rozwoju Polskiej Edukacji za Granicą z siedzibą w Warszawie, zwany dalej „Ośrodkiem”.
2. Ilekroć w dalszej części ww. procedury będzie mowa o szkole, należy przez to rozumieć szkołę polską, o której mowa w art. 8 ust. 5 pkt 1 lit. a ustawy – Prawo oświatowe.
3. Ilekroć w dalszej części ww. procedury będzie mowa o dyrektorzce szkoły, należy przez to rozumieć, dyrektora, o którym mowa w § 18 ust. 1 rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z dnia 9 sierpnia 2019 r. w sprawie organizacji kształcenia dzieci obywateli polskich czasowo przebywających za granicą (Dz. U. z 2019 r., poz. 1652 z późn. zm.).
4. Skarga – przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
5. Wniosek – przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

Rozdział I

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

§ 1

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone w formie pisemnej, także za pomocą telefaksu i poczty elektronicznej lub w formie ustnej do protokołu.
2. W szkole wnoszący skargi i wnioski przyjmowane są przez Dyrektora szkoły podczas jego obecności w szkole.
3. Skargi i wnioski wniesione pisemnie albo ustnie do protokołu powinno być podpisane przez wnoszącego, a protokół ponadto przez Dyrektora szkoły, który go sporządził.
4. Pisemną skargę można złożyć za pośrednictwem sekretariatu, do rąk Dyrektora szkoły podczas jego obecności w szkole lub do opiekunów oddziałów.

5. Skarga/wniosek winna zostać niezwłocznie przekazana Dyrektorowi szkoły, który prowadzi rejestr skarg i wniosków (*zał. nr 2*).
6. Przyjmujący skargi lub wnioski zobowiązani są potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego osoba wnosząca skargę lub wniosek.
7. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.
8. Bez rozpatrzenia pozostawia się skargi zgłoszone w sposób anonimowy. W takim przypadku ustala się jedynie stan faktyczny dla ewidencjonowania niekorzystnych zjawisk i przeciwdziałania ewentualnym skutkom zaniedbań.
9. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
 - 1) liczba porządkowa,
 - 2) data wpływu skargi (wniosku),
 - 3) nazwa podmiotu przekazującego skargę (wniosek),
 - 4) znak sprawy,
 - 5) przedmiot skargi (wniosku)
 - 6) termin wszczęcia i załatwienia skargi (wniosku).
10. Skargi i wnioski dotyczące działalności Dyrektora szkoły przyjmuje i rozpatruje Dyrektor Ośrodka.
11. O tym czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje jego treść, a nie forma zewnętrzna.

§ 2

1. Skargi i wnioski wnoszone ustnie przyjmuje Dyrektor szkoły w piątki lekcyjne w godzinach od 16:30 do godz. 17:15.
2. Z przyjęcia skargi lub wniosku wniesionego ustnie do Dyrektora szkoły sporządzają protokół (*zał. nr 1*).
3. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko (nazwę), adres wnoszącego skargę lub wniosek oraz zwięzły opis sprawy. Protokół podpisują osoba wnosząca skargę lub wniosek oraz osoba przyjmująca skargę lub wniosek.
4. Skarga/wniosek wnoszony w formie pisemnej, także za pomocą telefaksu powinna zawierać co najmniej wskazanie osoby, od której pochodzi, jej adres i żądanie oraz czynić zadość innym wymaganiom ustalonym.
5. Skarga/wniosek wniesione w formie dokumentu elektronicznego powinna:
 - 1) być opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym, podpisem zaufanym albo podpisem osobistym, lub uwierzytelniane w sposób zapewniający możliwość potwierdzenia pochodzenia i integralności weryfikowanych danych w postaci elektronicznej;
 - 2) zawierać dane w ustalonym formacie, zawartym we wzorze podania określonym w odrębnych przepisach, jeżeli te przepisy nakazują wnoszenie podań według określonego wzoru;
 - 3) zawierać adres elektroniczny wnoszącego podanie.
6. Organy właściwe w sprawach skarg i wniosków przekazują informacje, o których mowa w art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia 2016/679, skarżącemu lub wnioskodawcy przy pierwszej czynności skierowanej do tych osób (art. 226a k.p.a.).

7. Każda skarga/wniosek posiada dokumentację, o której mowa w § 4 ust. 10, dotyczącą załatwienia jej.

8. W przypadku próby telefonicznego zgłoszenia skargi należy poinformować dzwoniącego o wymaganym i określonym w kodeksie postępowania administracyjnego oraz rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, trybie wnoszenia skarg oraz poprosić albo o jej pisemne wniesienie albo osobiste stawiennictwo w celu złożenia skargi do protokołu.

Rozdział II

Kwalifikacja skarg i wniosków

§ 3

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wniosku dokonuje Dyrektor szkoły.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez Dyrektora jako skarga lub wniosek wpisana jest do rejestru skarg i wniosków.
3. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.
4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji szkoły, należy zarejestrować, następnie nie później jednak niż w terminie siedmiu dni pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając przy tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ, kopię pisma zostawić w dokumentacji szkoły.
5. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, następnie pismem przewodnim przesłać odpisy właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopię zostawić w dokumentacji szkoły.

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 4

1. Skargi/wnioski rozpatruje Dyrektor szkoły.
2. Dyrektor szkoły powinien załatwić skargę/wniosek bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.
3. W przypadku niezałatwienia sprawy w terminie miesiąca rozpatrujący skargę jest obowiązany zawiadomić o tym wnoszących skargę lub wniosek, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy oraz pouczając o prawie do wniesienia ponaglenia. Uwaga: ponaglenie nie dotyczy „wniosku”.
4. W razie niemożności załatwienia wniosku w terminie, określonym w ust. 2. Dyrektor szkoły obowiązany jest w tym terminie zawiadomić wnioskodawcę o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia wniosku oraz o przewidywanym terminie załatwienia wniosku.

5. Dyrektor szkoły właściwy do rozpatrzenia skargi może ją przekazać do załatwienia opiekunowi oddziału, o ile skarga nie zawiera zarzutów dotyczących działalności opiekuna oddziału.
6. Rozpatrywanie skargi/wniosku obejmuje:
 - 1) sprawdzenie stanu faktycznego,
 - 2) ocenę tego stanu,
 - 3) wyciągnięcie wniosków.
7. Ustalenie stanu faktycznego następuje po wysłuchaniu zainteresowanych stron z uwzględnieniem ich motywów postępowania w sposób obiektywny i rzeczowy oraz po zebraniu materiału niezbędnego do wyjaśniania skargi/wniosku.
8. Ocena rozpatrzonego stanu faktycznego polega na wypracowaniu wspólnego stanowiska (kompromisu), znalezieniu właściwego rozwiązania dla przedmiotu skargi oraz ustaleniu winnych zaistniałego stanu rzeczy.
9. Wyciąganie wniosków odnosi się do działań Dyrektora szkoły jako kierownika zakładu pracy dla zatrudnionych w szkole nauczycieli i pracowników nie będących nauczycielami.
10. 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 lub potwierdzeniem odbioru osobistego,
 - 5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
11. O sposobie załatwienia skargi/wniosku zawiadamia się wnoszącego skargę lub wniosek.
12. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać (zał. nr 3):
 - 1) znak pisma, datę,
 - 2) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
 - 3) faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
 - 4) imię i nazwisko oraz podpis osoby rozpatrującej skargę/wniosek.
13. Opiekun oddziału, któremu została przekazana przez Dyrektora szkoły skarga do załatwienia, przedstawia Dyrektorowi szkoły dokumentację, o której mowa w ust. 10 pkt 1 – 3 i 5.
14. Odpowiedzi na skargi i wnioski oraz inne pisma wychodzące w trakcie rozpatrywania skargi lub wniosku podpisuje Dyrektor szkoły.

§ 5

1. Skarga, dotycząca określonej osoby, nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
2. W przypadku negatywnego załatwienia skargi odpowiedź na nią powinna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści artykułu 239 k.p.a.
3. W przypadku, gdy skarga w wyniku jej rozpatrzenia została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponownie wniósł skargę,

należy bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 7 dni, dokonać oceny, czy ponowna skarga wskazuje na nowe okoliczności. Jeżeli ponowna skarga nie zawiera nowych okoliczności, organ może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy, bez konieczności zawiadamiania skarżącego.

4. W przypadku wydania nauczycielowi/pracownikowi zaleceń przez Dyrektora szkoły należy kopię tego pisma dołączyć do dokumentacji. Kontrolę z wykonania zaleceń przeprowadza Dyrektor szkoły.
5. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w teczce *Skargi i wnioski* u Dyrektora szkoły, a następnie przekazywana do archiwum.
6. Kontrolę nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje Dyrektor szkoły.

§ 8

1. Jeżeli załatwienie skargi nie jest zgodne z oczekiwaniem zainteresowanego lub go nie satysfakcjonuje, Dyrektor szkoły zobowiązany jest udzielić osobie zainteresowanej informacji o dalszym toku postępowania i wskazać organ kompetentny do dalszego postępowania w sprawie skargi.
2. Należy przestrzegać, aby skargi/wnioski były składane od „najniższego szczebla”. Przy braku reakcji przy szczeblu najniższym można podejmować dalsze kroki.

Protokół przyjęcia skargi lub wniosku ustnie

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI LUB WNIOSKU

1. Imię i nazwisko wnoszącego skargę lub wniosek:

.....

2. Adres wnoszącego skargę lub wniosek:

.....

3. Data przyjęcia skargi lub wniosku:

.....

4. Opis treści sprawy:

.....

.....

.....

5. Zarzuty skargi lub konkluzja wniosku:

.....

.....

6. Podpis i stanowisko służbowe osoby przyjmującej skargę lub wniosek:

.....

7. Podpis osoby wnoszącej skargę lub wniosek

Klauzula informacyjna.....

Załącznik nr 2 Rejestr skarg i wniosków

[illegible]

Załącznik nr 3

Sygnatura pisma...

miejsowość, data

Imię i nazwisko Skarżącego

Adres

Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi/wniosku*

Odpowiadając na Pani/Pana* skargę z dnia skierowaną do
dotyczącą, uprzejmie informuję, iż uznaję skargę/wniosek* za
(zasadną/bezzasadną/częściowo zasadną*).

W oparciu o dokumentację znajdującą się w oraz przeprowadzone postępowanie
wyjaśniające ustalono

(Uzasadnienie faktyczne i prawne)

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

Informuję, że zgodnie z treścią art. 239 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks
postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2022 r. poz. 2000 z późn. zm.) 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.

Imię i nazwisko oraz podpis osoby rozpatrującej skargę/wniosek

Otrzymują:

1. Adresat
2. a/a

** Niepotrzebne usunąć.*