

Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

w Szkole Polskiej im. Janusza Korczaka

przy Ambasadzie RP w Dublinie



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 2002 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 (RODO).

Definicje

1. Ilekroć w dalszej części 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 procedury będzie mowa o szkole, należy przez to rozumieć Szkołę Polską im. Janusza Korczaka przy Ambasadzie RP w Dublinie.
3. Ilekroć w dalszej części procedury będzie mowa o dyrektorze szkoły, należy przez to rozumieć dyrektora Szkoły Polskiej im. Janusza Korczaka przy Ambasadzie RP w Dublinie.
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 oraz lepszego zaspokajania potrzeb społeczności szkolnej.

Rozdział I

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

§ 1

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone w formie pisemnej, także za pomocą poczty elektronicznej lub ustnie do protokołu.
2. W szkole skargi i wnioski przyjmowane są przez Dyrektora lub Wicedyrektora szkoły podczas jego obecności w szkole.
3. Skargi i wnioski wniesione pisemnie albo ustnie do protokołu powinny być podpisane przez wnoszącego, a protokół dodatkowo przez Dyrektora lub Wicedyrektora szkoły sporządzającego protokół.
4. Pisemną skargę można złożyć za pośrednictwem sekretariatu, bezpośrednio do Dyrektora szkoły lub do opiekunów oddziałów.
5. Skarga lub wniosek powinny zostać niezwłocznie przekazane Dyrektorowi szkoły, który prowadzi rejestr skarg i wniosków.
6. Przyjmujący skargi lub wnioski zobowiązani są potwierdzić ich przyjęcie, jeżeli zażąda tego osoba składająca.
7. Do rejestru wpisuje się również anonimy.
8. Skargi anonimowe pozostawia się bez rozpatrzenia, ustalając jedynie stan faktyczny dla celów ewidencyjnych i zapobiegania ewentualnym nieprawidłowościom.
9. Rejestr skarg i wniosków zawiera:
 1. liczbę porządkową,
 2. datę wpływu,
 3. nazwę podmiotu przekazującego,
 4. znak sprawy,
 5. przedmiot skargi lub wniosku,
 6. termin załatwienia sprawy.
10. Skargi i wnioski dotyczące działalności Dyrektora szkoły rozpatruje Dyrektor Ośrodka Rozwoju Polskiej Edukacji za Granicą.
11. O zakwalifikowaniu pisma jako skargi lub wniosku decyduje jego treść, a nie forma.

§ 2

1. Skargi i wnioski wnoszone ustnie przyjmuje Dyrektor lub Wicedyrektor szkoły w czasie dyżurów wyznaczonych przez szkołę.
2. Z przyjęcia skargi lub wniosku sporządza się protokół.
3. Protokół zawiera datę przyjęcia, dane osoby składającej oraz opis sprawy.
4. Skarga lub wniosek wniesione pisemnie powinny zawierać dane osoby składającej, adres oraz treść żądania.
5. Dokument elektroniczny powinien spełniać wymagania określone w przepisach prawa.
6. Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych przekazywane są zgodnie z przepisami RODO.
7. Każda skarga lub wniosek posiada dokumentację dotyczącą sposobu jej załatwienia.

8. W przypadku zgłoszenia telefonicznego należy poinformować osobę zgłaszającą o obowiązującym trybie składania skarg i wniosków.

Rozdział II

Kwalifikacja skarg i wniosków

§ 3

1. Kwalifikacji spraw jako skargi lub wniosku dokonuje Dyrektor szkoły.
2. Każda sprawa zostaje wpisana do rejestru skarg i wniosków.
3. W przypadku braków formalnych Dyrektor wzywa do ich uzupełnienia w terminie 7 dni.
4. Skargi i wnioski nienależące do kompetencji szkoły przekazuje się właściwemu organowi, informując o tym wnoszącego.
5. W przypadku spraw należących do kompetencji różnych organów przekazuje się odpisy właściwym instytucjom.

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 4

1. Skargi i wnioski rozpatruje Dyrektor szkoły.
2. Sprawy powinny być załatwiane bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca.
3. W przypadku wydłużenia terminu Dyrektor informuje o przyczynach zwłoki i nowym terminie rozpatrzenia sprawy.
4. Rozpatrywanie skargi lub wniosku obejmuje:
 - a) ustalenie stanu faktycznego,
 - b) ocenę sprawy,
 - c) wyciągnięcie wniosków.
5. Z przebiegu postępowania sporządza się dokumentację obejmującą m.in.:
 - a) oryginał skargi lub wniosku,
 - b) notatki służbowe,
 - c) materiały pomocnicze,
 - d) odpowiedź dla wnoszącego,
 - e) inne pisma związane ze sprawą.
6. O sposobie załatwienia sprawy zawiadamia się osobę wnoszącą skargę lub wniosek.
7. Odpowiedź powinna zawierać:
 - a) datę i znak pisma,
 - b) informację o sposobie załatwienia sprawy,
 - c) uzasadnienie faktyczne i prawne – w przypadku odmowy,

d) podpis osoby rozpatrującej sprawę.

8. Odpowiedzi podpisuje Dyrektor szkoły.

§ 5

1. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być rozpatrywana przez tę osobę ani jej bezpośredniego przełożonego.
2. W przypadku uznania skargi za bezzasadną odpowiedź zawiera uzasadnienie oraz pouczenie wynikające z art. 239 k.p.a.
3. Dokumentacja spraw przechowywana jest w szkole zgodnie z obowiązującymi przepisami archiwalnymi.
4. Nadzór nad realizacją procedury sprawuje Dyrektor szkoły.

Załącznik nr 1

Protokół przyjęcia skargi lub wniosku ustnie

1. Imię i nazwisko osoby składającej:
2. Adres:
3. Data przyjęcia:
4. Opis sprawy:
5. Zarzuty lub treść wniosku:
6. Podpis osoby przyjmującej:
7. Podpis osoby składającej:

Załącznik nr 2

Rejestr skarg i wniosków

Lp.	Data wpływu	Podmiot składający	Znak sprawy	Przedmiot	Termin załatwienia

Załącznik nr 3

Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi/wniosku

Sygnatura pisma:
Dublin, dnia

Imię i nazwisko:
Adres:

Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi/wniosku

Odpowiadając na Pani/Pana skargę/wniosek z dnia dotyczącą/y
....., informuję, że skarga/wniosek została/y uznana/y za:

- zasadną,
- bezzasadną,
- częściowo zasadną.

Uzasadnienie:

.....
.....

Imię i nazwisko oraz podpis osoby rozpatrującej sprawę

Otrzymują:

1. Adresat
2. a/a