

*Załącznik nr 1  
do Zarządzenia Nr 11 /2026  
Dyrektora SP 4 w Czeladzi  
z dn., 29 kwietnia 2026r*

# REGULAMIN PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA I ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW

Szkoła Podstawowa nr 4 w Czeladzi

## **REGULAMIN**

### **przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków**

#### **§ 1. Postanowienia ogólne**

1. Regulamin określa tryb przyjmowania, rejestrowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Szkole.
2. Postępowanie prowadzi się w oparciu o przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.
3. O kwalifikacji pisma jako skargi lub wniosku decyduje jego treść.
4. Dane osobowe przetwarzane są wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji sprawy.

#### **§ 2. Przedmiot**

1. Skarga może dotyczyć w szczególności:
  - 1) zaniechań lub nienależytego wykonywania obowiązków,
  - 2) naruszenia praworządności,
  - 3) niewłaściwej organizacji pracy szkoły,
  - 4) przewlekłości postępowań lub nieprawidłowej organizacji pracy.
2. Wniosek może dotyczyć w szczególności:
  - 1) usprawnienia organizacji pracy szkoły,
  - 2) poprawy jakości funkcjonowania szkoły,
  - 3) działań zapobiegających nieprawidłowościom.

#### **§ 3. Sposób wnoszenia**

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
  - 1) pisemnie - w sekretariacie szkoły,
  - 2) ustnie do protokołu,
  - 3) elektronicznie (w szczególności poprzez udostępnione kanały kontaktu szkoły, w tym ePUAP/e-Doręczenia lub e-mail).
2. W uzasadnionych przypadkach dopuszcza się przyjęcie skargi lub wniosku w innym terminie po wcześniejszym uzgodnieniu.
3. Skarga lub wniosek powinny zawierać:

- 1) imię i nazwisko (nazwę) składającego skargę /wniosek,
  - 2) adres do korespondencji,
  - 3) opis sprawy.
4. W przypadku braku możliwości ustalenia treści sprawy, wzywa się wnoszącego do jej uzupełnienia.

#### **§ 4. Przyjmowanie**

1. Skargi i wnioski przyjmuje Dyrektor.
2. Wpływające pisma przyjmuje Sekretariat Szkoły Podstawowej nr 4 w Czeladzi.  
ul. Katowicka 42, 41-250 Czeladź.
3. Informacja o godzinach przyjęć jest udostępniona w szkole oraz na stronie internetowej.
4. Dyrektor przyjmuje skargi i wnioski w terminach podanych do publicznej wiadomości na stronie internetowej szkoły oraz w siedzibie szkoły.

#### **§ 5. Protokół**

1. Z przyjęcia ustnego sporządza się protokół.
2. Protokół zawiera:
  - 1) datę,
  - 2) dane wnoszącego,
  - 3) treść sprawy,
  - 4) podpisy stron.

#### **§ 6. Rejestr**

1. Wszystkie skargi i wnioski podlegają rejestracji.
2. Rejestr prowadzi Sekretariat.
3. Rejestr zawiera: numer sprawy, datę wpływu, przedmiot, termin i sposób załatwienia.

#### **§ 7. Rozpatrywanie**

1. Skargi i wnioski rozpatruje Dyrektor.
2. Dyrektor może żądać wyjaśnień od pracowników.
3. Skarga nie może być rozpatrywana przez osobę, której dotyczy.
4. W przypadku właściwości innego organu sprawę przekazuje się zgodnie z przepisami.
5. Skargi anonimowe mogą być rozpatrywane, jeżeli ich treść uzasadnia podjęcie działań wyjaśniających.

#### **§ 8. Terminy**

1. Sprawy załatwia się bez zbędnej zwłoki.

2. Termin podstawowy: do 1 miesiąca.
3. W przypadku zwłoki zawiadamia się wnoszącego i wskazuje nowy termin.
4. W sprawach szczególnie skomplikowanych stosuje się terminy określone w Kodeksie postępowania administracyjnego.

#### **§ 9. Ponowne skargi**

1. W przypadku ponowienia skargi bez wskazania nowych okoliczności, organ może podtrzymać swoje stanowisko.
2. O podjętym stanowisku informuje się wnoszącego.

#### **§ 10. Zawiadomienie**

1. O sposobie załatwienia zawiadamia się pisemnie lub elektronicznie zgodnie z formą wniesienia, o ile przepisy nie stanowią inaczej.
2. Zawiadomienie zawiera:
  - 1) oznaczenie szkoły,
  - 2) sposób rozstrzygnięcia,
  - 3) uzasadnienie (jeśli dotyczy),
  - 4) podpis Dyrektora.

#### **§ 11. Dokumentacja i RODO**

1. Dokumentacja przechowywana jest zgodnie z przepisami kancelaryjnymi i archiwalnymi.
2. Dostęp mają wyłącznie osoby upoważnione.
3. Dane osobowe przetwarzane są zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych, w szczególności RODO, wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji sprawy.

#### **§ 12. Postanowienia końcowe**

W sprawach nieuregulowanych stosuje się przepisy KPA oraz rozporządzenia RM z 8 stycznia 2002 r.

**PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI/WNIOSKU**

Znak sprawy:.....

Miejscowość, .....Data.....

Wnoszący: .....

Osoba przyjmująca: .....

Treść sprawy:

.....

Podpis wnoszącego: .....

Podpis przyjmującego: .....

**REJESTR SKARG I WNIOSKÓW**

**Nr Data Wnoszący Przedmiot Termin Sposób załatwienia**

**WZÓR ODPOWIEDZI**

Miejscowość, .....Data.....

W odpowiedzi na skargę/wniosek informuję, że:

.....

Uzasadnienie (jeśli dotyczy):

.....

Dyrektor

.....