

Załącznik do zarządzenia nr 13/2025/2026
Dyrektora II Liceum Ogólnokształcącego
z Oddziałami Dwujęzycznymi
im. Emilii Plater w Sosnowcu •
z dnia 11 czerwca 2026 r.

Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

§ 1. [Zakres podmiotowy]

1. Skargi i wnioski dotyczące funkcjonowania szkoły może składać każdy, a w szczególności:

- 1) uczeń;
- 2) rodzic (opiekun prawny);
- 3) pracownik.

2. W przypadku złożenia skargi lub wniosku przez ucznia niepełnoletniego szkoła powiadamia o tym rodzica (opiekuna prawnego), chyba że ujawnienie informacji mogłoby narazić ucznia na szkodę.

3. W sytuacji, o której mowa w ust. 2, decyzję o niepowiadamianiu rodzica (opiekuna prawnego) podejmuje dyrektor, po zasięgnięciu opinii pedagoga lub psychologa. Decyzję wraz z uzasadnieniem odnotowuje się w aktach sprawy.

§ 2. [Przedmiot skargi i wniosku]

1. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie obowiązków przez pracowników, naruszenie praw uczniów, rodziców lub pracowników, nieprawidłowość w organizacji procesu dydaktycznego i opieki nad uczniami oraz przewlekłe załatwianie spraw.

2. Przedmiotem wniosku może być w szczególności propozycja usprawnienia organizacji pracy szkoły, wzmocnienia praworządności i transparentności, poprawy warunków nauczania i opieki, zapobiegania nadużyciom, ochrony mienia szkolnego oraz lepszego zaspokajania potrzeb uczniów i społeczności szkolnej.

§ 3. [Wymogi formalne] Skarga lub wniosek powinny zawierać:

- 1) imię i nazwisko (nazwę) wnoszącego;
- 2) adres wnoszącego;
- 3) określenie przedmiotu skargi lub wniosku.

§ 4. [Formy wnoszenia skarg i wniosków]

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:

- 1) pisemnie;
 - a) e-Doręczeń,
 - b) poczty elektronicznej na adres: skargi@plater.edu.pl;
- 2) za pomocą:
 - a) e-Doręczeń,
 - b) poczty elektronicznej na adres: skargi@plater.edu.pl;
- 3) ustnie do protokołu.

2. Skargę lub wniosek w formie, o której mowa w ust. 1 pkt 3, wnosi się w kancelarii szkoły w godzinach jej funkcjonowania.

3. Skargę lub wniosek w formie, o której mowa w ust. 1 pkt 1, można wnieść w sposób, o którym mowa w ust. 2.

4. W przypadkach, o których mowa w ust. 2 i 3, skargę lub wniosek przyjmuje pracownik kancelarii szkoły.

§ 5. [Protokół]

1. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku w formie, o której mowa w § 4 ust. 1 pkt 3, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.

2. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.

3. Wzór protokołu stanowi załącznik nr 1 do niniejszej Procedury.

§ 6. [Potwierdzenie przyjęcia] Przyjmujący skargę lub wniosek potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.

§ 7. [Kwalifikacja spraw]

1. Kwalifikowania spraw jako skarg lub wniosków dokonuje dyrektor.
2. Każda sprawa zakwalifikowana jako skarga lub wniosek rejestrowana jest w Rejestrze, o którym mowa w § 10.

§ 8. [Braki formalne]

1. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.

2. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego do złożenia, w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

§ 9. [Przekazywanie skarg i wniosków] Jeżeli skarga lub wniosek nie dotyczy spraw podlegających rozpatrzeniu przez dyrektora, przekazuje on sprawę niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, właściwym organom, przesyłając odpis skargi lub wniosku, i zawiadamia o tym równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.

§ 10. [Rejestr skarg i wniosków]

1. Kancelaria szkoły prowadzi Rejestr skarg i wniosków.

2. Rejestr zawiera następujące rubryki:

- 1) liczba porządkowa;
- 2) data wpływu sprawy;
- 3) imię i nazwisko (nazwa) wnoszącego;
- 4) adres wnoszącego;
- 5) informacja o przedmiocie sprawy;
- 6) termin załatwienia sprawy;
- 7) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie sprawy;
- 8) informacja o sposobie załatwienia sprawy.

3. Wzór Rejestru stanowi załącznik nr 2 do niniejszej Procedury.

4. W Rejestrze rejestruje się również skargi i wnioski niespełniające wymogów formalnych, o których mowa w § 3.

§ 11. [Akta sprawy]

1. Do akt sprawy włącza się:

- 1) skargę lub wniosek;
- 2) notatkę służbową, o której mowa w § 14 pkt 5;
- 3) decyzję, o której mowa w § 1 ust. 3;
- 4) protokół, o którym mowa w § 5;

- 5) odpis zawiadomienia, o którym mowa w § 15;
- 6) inne dokumenty zgromadzone w toku postępowania wyjaśniającego.

2. Akta przechowuje kancelaria szkoły.

§ 12. [Wylężczenia od rozpatrywania]

1. Skargi i wnioski rozpatruje dyrektor lub osoba przez niego upoważniona.
2. Skarga lub wniosek nie mogą być rozpatrywane przez osobę, której dotyczą.
3. Skarga lub wniosek nie mogą być rozpatrywane przez osobę pozostającą w związku małżeńskim lub we wspólnym pożyciu z osobą, której skarga lub wniosek dotyczą.
4. Skarga lub wniosek nie mogą być rozpatrywane przez osobę będącą krewnym lub powinowatym w linii prostej, a w linii bocznej – do stopnia pokrewieństwa pomiędzy dziećmi rodzeństwa – osoby, której skarga lub wniosek dotyczą, ani przez osobę z nią związaną węzłem przysposobienia, opieki lub kurateli.
5. Skarga lub wniosek nie mogą być rozpatrywane przez osobę pozostającą w zależności służbowej od osoby, której skarga lub wniosek dotyczą.

§ 13. [Terminy]

1. Skargi i wnioski załatwia się bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.
2. O każdym przypadku niezłatwienia sprawy w terminie dyrektor zawiadamia strony, podając przyczyny zwłoki, wskazując nowy termin załatwienia sprawy oraz pouczając o prawie do wniesienia ponaglenia.

§ 14. [Postępowanie wyjaśniające]

1. W wypadku wniesienia skargi dyrektor lub osoba, o której mowa w § 12 ust. 1, wszczyna postępowanie wyjaśniające, a w szczególności:
 - 1) ustala harmonogram czynności;
 - 2) ustala źródła informacji oraz tryb i formę ich gromadzenia;
 - 3) wskazuje dokumenty przewidziane do kontroli;
 - 4) przygotowuje narzędzia wspomagające wyjaśnienie sprawy – jeżeli zachodzi uzasadniona potrzeba;
 - 5) sporządza notatkę służbową dokumentującą przebieg postępowania wyjaśniającego.
2. W wypadku wniesienia wniosku postępowanie, o którym mowa w ust. 1, może zostać wszczęte, jeżeli jest to niezbędne do prawidłowego i rzetelnego rozpatrzenia sprawy.

§ 15. [Zawiadomienie o sposobie załatwienia sprawy]

1. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi powinno zawierać:

- 1) oznaczenie organu, od którego pochodzi;
- 2) wskazanie, w jaki sposób skarga została załatwiona;
- 3) podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska osoby upoważnionej do załatwienia skargi.

2. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego.

3. Do zawiadomienia o sposobie załatwienia wniosku stosuje się odpowiednio ust. 1 i 2.

§ 16. [Skarga na sposób załatwienia wniosku] Wnioskodawcy niezadowolonemu ze sposobu załatwienia wniosku służy prawo wniesienia skargi w trybie określonym w niniejszej Procedurze.

DYREKTOR
II Liceum Ogólnokształcącego
z Oddziałami Dwujęzycznymi
im. Emilii Plater w Sosnowcu

Justyna Tulicka
mgr Justyna Tulicka

Protokół
przyjęcia skargi lub wniosku w formie ustnej

Dnia Pan/Pani ,
zamieszkały(-a) w ,
telefon: , mail:

złożył(a) skargę/wniosek dotyczącą(-y)

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

Do skargi/wniosku dołączono następujące dokumenty:

.....

podpis wnoszącego skargę/wniosek

.....

podpis przyjmującego zgłoszenie

Rejestr skarg i wniosków

Lp.	Data wpływu sprawy	Imię i nazwisko (nazwa) wnoszącego	Adres wnoszącego	Informacja o przedmiocie sprawy	Termin załatwienia sprawy	Imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie sprawy	Informacja o sposobie załatwienia sprawy