

## PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

### W MEDYCZNEJ SZKOLE POLICEALNEJ W OTWOCKU

#### Podstawa prawna

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2020 r. poz. 256)
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);

#### Rozdział I

##### Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W Medycznej Szkole Policealnej w Otwocku wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez Dyrektora szkoły.
2. Dyrektor szkoły przyjmuje skargi i wnioski we czwartki od 11.00 do 18.00, pozostałe dni 8.30 do 15.30.
3. Informacja dotycząca terminu i czasu przyjmowania skarg i wniosków umieszczona jest na stronie Biuletynu Informacji Publicznej, stronie internetowej szkoły oraz na tablicy ogłoszeń szkoły.
4. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
  - a) pocztą elektroniczną pod adres e-mail: k.malolepszy@medyk-otwock.edu.pl;
  - b) pisemnie pod adres: Medyczna Szkoła Policealna w Otwocku, 05-400 Otwock, ul. Michała Elwiro Andriollego 90;
  - c) ustnie do protokołu wg wzoru (**zał. nr 1**)
5. Pracownik szkoły, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie Dyrektorowi szkoły.
6. Dyrektor szkoły prowadzi rejestr skarg i wniosków (księga).
7. 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.
8. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.
9. Rejestr skarg i wniosków uwzględnia następujące rubryki:
  - a) liczbę porządkową,
  - b) datę wpływu/przyjęcia skargi/wniosku,
  - c) datę rejestracji skargi/wniosku,
  - d) imię i nazwisko/nazwa osoby/instytucji oraz adres wnoszącej skargę/wniosek,
  - e) krótką treść skargi/wniosku,
  - f) termin załatwienia skargi/wniosku,

- g) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
- h) datę załatwienia skargi/wniosku,
- i) krótką informację o załatwieniu skargi/wniosku,
- j) informację o terminie realizacji wydanych zaleceń (jeśli takie wydano).

## Rozdział II

### Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wniosku dokonuje Dyrektor szkoły<sup>1</sup>.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez Dyrektora szkoły jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
3. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, Dyrektor szkoły wzywa wnoszącego o wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji szkoły, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o 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 kopie zostawić w dokumentacji szkoły.
6. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska oraz adresu pocztowego –anonimy, po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.

## Rozdział III

### Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi/wnioski rozpatruje Dyrektor szkoły lub osoba przez niego upoważniona.
2. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
  - a) oryginał skargi/wniosku,
  - b) notatkę służbową informującą o wynikach postępowania wyjaśniającego (**zał. nr 2**),
  - c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
  - d) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem (**zał. nr 3**),
  - e) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
3. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
  - a) oznaczenie organu, od którego pochodzi,

---

<sup>1</sup> **Art. 222 kpa** – O tym, czy pismo jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.

**Art. 227 kpa** - 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.

**Art. 241 kpa** – Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

- b) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosek zawartych w skardze/wniosku,
  - c) faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
  - d) imię i nazwisko, stanowisko służbowe osoby rozpatrującej skargę.
4. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest u Dyrektora szkoły.
  5. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

## **Rozdział IV**

### **Terminy rozpatrywania skarg i wniosków**

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się:
  - a) do czternastu dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny,
  - b) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
  - c) do dwóch miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana,
3. Do siedmiu dni należy:
  - a) przesać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu,
  - b) przesać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości,
  - c) przesać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów,
  - d) przesać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia,
  - e) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,
  - f) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

**PROCEDURY PRZYJMOWANIA  
I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW  
w Medycznej Szkole Policealnej w Otwocku**

**PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ / WNIOSKU USTNEGO\***

W dniu ..... Pan/Pani .....

zam. ....

tel. ....

złożył(a) skargę/wniosek o następującej treści:

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

Do skargi załączono następujące dokumenty:

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

.....

.....

(podpis wnoszącego

(podpis przyjmującego skargę/wniosek)

\*niepotrzebne skreślić

**PROCEDURY PRZYJMOWANIA  
I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW  
W Medycznej Szkole Policealnej w Otwocku**

.....

(miejsowość, data)

**NOTATKA SŁUŻBOWA**

**z postępowania wyjaśniającego**

przeprowadzonego przez

.....

(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

w sprawie skargi: znak sprawy .....

złożonej przez .....

(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)

a dotyczącej: (wskazać zarzuty)

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

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

1. ....
2. ....
3. ....

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono co następuje:

(podać stan faktyczny i odniesienie do stanu prawnego z podstawą prawną jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie)

.....

.....

.....

.....

.....

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia (związane ze sprawą i inne)

.....

.....

.....

.....

.....

Wobec powyższego należy: (podać podjęte decyzje np. wydać zalecenia pracownikowi, wydać pouczenie, instruktaż itp).;

.....

.....

.....

.....

.....

(podpis, stanowisko służbowe)

**PROCEDURY PRZYJMOWANIA  
I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW**  
Medycznej Szkoły Policealnej w Otwocku

Znak sprawy.....

Otwock, dnia .....

**ODPOWIEDŹ NA SKARGĘ/WNIOSEK**

**Pan/Pani**

.....

.....

.....

Na podstawie art. 237 § 3 (skarga) / na podstawie art. 244 § 2 (wniosek) Kodeksu postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz. U. z 2013 r. poz. 267 z późn. zm.) zawiadamiam, że skarga/wniosek

Pana/Pani.....

z dnia.....dotycząca/y .....

.....

jest uzasadniona(y)/nieuzasadniona(y)/częściowo uzasadniona(y)\*.

Sposób załatwienia skargi, a w przypadku odmownego załatwienia skargi uzasadnienie faktyczne i prawne zgodnie z **art. 238 § 1** Kodeksu postępowania administracyjnego:

.....

.....

.....

**Pouczenie:**

Zgodnie z **art. 239** Kodeksu postępowania administracyjnego 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.

.....

(podpis Dyrektora szkoły)

\* niepotrzebne skreślić