

Zarządzenie nr 11/25/26

dyrektora Poradni

Psychologiczno-Pedagogicznej w Lipnie

z dnia 07.01.2026 r.

w sprawie

wprowadzenia Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej w Lipnie

Na podstawie art. 68 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 14 grudnia 2016 r. Prawo oświatowe (t.j. Dz.U. z 2025 r. poz. 1043 ze zm.) w związku z art. 233 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 roku Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2025 r., poz. 1691) oraz Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. Nr 5, poz. 46)

zarządzam, co następuje:

§ 1

Wprowadza się Procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej w Lipnie stanowiącej załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2

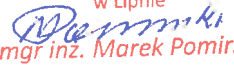
Zarządzenie wraz z załącznikiem zostanie podane do wiadomości pracowników, opublikowane na stronie internetowej Poradni oraz na tablicy ogłoszeń Poradni.

§ 3

W sprawach nieuregulowanych niniejszym zarządzeniem, przy rozpatrywaniu skarg i wniosków stosuje się kodeks postępowania administracyjnego oraz przepisy rozporządzenia w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

DYREKTOR
Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej
w Lipnie

mgr inż. Marek Pomirski

(pieczęć i podpis dyrektora)

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W PORADNI PSYCHOLOGICZNO – PEDAGOGICZNEJ W LIPNIE

PRZYJMOWANIE I REJESTROWANIE SKARG I WNIOSKÓW

1. Klienci poradni lub ich opiekunowie prawni mają prawo zgłaszać uwagi, w tym skargi i wnioski na temat funkcjonowania poradni z zachowaniem drogi służbowej: Dyrektor Poradni – organ prowadzący/ kuratorium oświaty.
2. W placówce skargi i wnioski przyjmowane są przez: Dyrektora, a w razie jego nieobecności przez inną osobę upoważnioną do jego zastępowania.
3. Miejscem przyjmowania wniosków i skarg jest:
 - 1) gabinet Dyrektora Poradni,
 - 2) sekretariat Poradni.
4. Dyrektor przyjmuje skargi i wnioski osobiście w dniach i godzinach urzędowania.
5. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, a także ustnie (złożone do protokołu według wzoru załącznika do procedury).
6. Pracownik Poradni, do którego wpłynęła skarga dotycząca działalności Poradni, jest zobowiązany przekazać ją niezwłocznie Dyrektorowi.
7. Dyrektor prowadzi rejestr skarg i wniosków, który przechowywany jest w sekretariacie Poradni.
8. Rejestr skarg i wniosków uwzględnia następujące elementy:
 - 1) liczba porządkowa,
 - 2) data wpływu skargi / wniosku,
 - 3) data zarejestrowania skargi / wniosku,
 - 4) osoba lub instytucja wnosząca skargę / wniosek, jej adres,
 - 5) informacja na temat przedmiotu skargi / wniosku,
 - 6) termin załatwienia skargi / wniosku,
 - 7) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi / wniosku,
 - 8) data załatwienia,
 - 9) krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy.
9. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości Poradni.

KWALIFIKOWANIE SKARG I WNIOSKÓW

1. Kwalifikowania spraw jako skarga / wniosek dokonuje Dyrektor.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez Dyrektora jako skarga / wniosek wpisana jest do rejestru skarg i wniosków.
3. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, Dyrektor zwraca się do wnoszącego o wyjaśnienie lub uzupełnienie.
4. Skargi / wnioski, które nie należą do kompetencji Poradni, rejestruje się, a następnie wraz z pismem przewodnim przesyła zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, albo zwraca się, wskazując właściwy organ, a kopię pisma zostawia się w dokumentacji Poradni.
5. Skargi / wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, rejestruje się, następnie pismem przewodnim przesyła odpisy właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawia się w dokumentacji placówki.
6. Skargi / wnioski anonimowe (tj. bez danych personalnych nadawcy) po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpatrzenia.
7. Jeżeli przekazana anonimowo skarga zawiera informacje dotyczące bezpieczeństwa przeprowadza się postępowanie sprawdzające występowanie zagrożenia i podejmuje się działania zmierzające do jego usunięcia.

ROZPATRYWANIE SKARG I WNIOSKÓW

1. Skargi/wnioski rozpatruje Dyrektor Poradni lub osoba/osoby przez niego upoważniona/wskazane.
2. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie.
3. Z wyjaśnienia skargi / wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - 1) oryginał skargi / wniosku,
 - 2) notatka służbowa informująca o sposobie załatwienia skargi / wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego,
 - 3) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśnienia skargi / wniosku,
 - 4) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy,
 - 5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
4. Odpowiedź do wnoszącego powinna zawierać:
 - 1) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
 - 2) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów / wniosków zawartych w skardze / wniosku,
 - 3) faktyczne i prawne uzasadnienie, jeśli skarga / wniosek została załatwiona odmownie,
 - 4) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.

5. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie Poradni.

6. Skargę i wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca. Wyjątkiem jest sytuacja, gdy składającym jest poseł na Sejm, senator bądź radny – wówczas na rozpatrzenie sprawy jest tylko czternaście dni. Natomiast w ciągu siedmiu dni należy:

- 1.) przesłać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli sprawa została skierowana do niewłaściwego organu,
- 2.) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości,
- 3.) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów,
- 4.) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia,
- 5.) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,
- 6.) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w których nie wskazano nowych okoliczności sprawy.

.....

PROTOKÓŁ

W dniu W

Pani (Pan)

zamieszkała (y) w

ul.

wnosi ustnie do protokołu skargę/wniosek o następującej treści:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Podmiot wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

1)

2)

Skarżącego/wnioskodawcę poinformowano o trybie załatwiania skarg/wniosków.

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

.....

.....