

Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Zespole Kształcenia i Wychowania w Koczale

Podstawa prawna

1. *Ustawa z dn. 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2013r., poz. 267 z póź. zm.).*
2. *Rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002r., nr 5, poz. 46 z póź. zm.).*

Rozdział I

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W szkole wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
 - o dyrektora,
 - o zastępcę dyrektora.
2. Dyrektor szkoły lub zastępca przyjmują skargi i wnioski:
 - o Dyrektor - w piątki od godz. 8.00 do 12.00 i każdego dnia podczas obecności;
 - o Zastępcy - podczas nieobecności dyrektora.
3. Na tablicy ogłoszeń dla rodziców i na szkolnej stronie internetowej (www.szkola-koczala.pl) umieszczona jest informacja dotycząca terminu i czasu przyjmowania skarg i wniosków.
4. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie lub za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
5. Pracownik szkoły, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
6. Wzór protokołu przyjmowania skarg i wniosków wniesionych ustnie stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
7. Dyrektor prowadzi rejestr skarg i wniosków.
8. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.
9. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
 - o liczba porządkowa,
 - o data wpływu skargi/wniosku,
 - o data rejestrowania skargi/wniosku,
 - o adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek,
 - o informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek,
 - o termin załatwienia skargi/wniosku,
 - o imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
 - o data załatwienia,
 - o krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy.
10. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

Rozdział II

Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonuje dyrektor.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
3. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, dyrektor 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/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.
7. Dyrektor może informacje zawarte w anonimowej skardze/wniosku wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi/wnioski rozpatruje dyrektor szkoły lub osoba przez niego upoważniona.
2. Imienny wykaz osób upoważnionych do rozpatrywania skarg/wniosków zawiera załącznik nr 3 do niniejszej procedury.
3. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - oryginał skargi/wniosku,
 - notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego (Załącznik nr 2),
 - materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,

- odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
 - inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
4. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
- oznaczenie organu, od którego pochodzi,
 - wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
 - faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
 - imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
5. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.
6. 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:
 - do czternastu dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny,
 - do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
 - do dwóch miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana,
3. Do siedmiu dni należy:
 - przesłać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu,
 - przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości,
 - przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów,

- przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia,
- zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,
- udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

ZESPÓŁ KSZTAŁCENIA I WYCHOWANIA
77-220 Koczała, ul. Szkolna 16
Tel./fax 59 857 42 75
NIP 843-12-00-073, REGON 771270337

SEKRETARZ

mcynelak

Monika Grzelak

sporządził: _____

DYREKTOR ZESPOŁU

mgr Roman Pakuła

zatwierdził _____

PROTOKÓŁ
Przyjęcia skargi/wniosku* wniesionej/ego ustnie
w dniu

.....
(imię i nazwisko osoby przyjmującej, nazwa komórki organizacyjnej)

Osoba wnosząca skargę/wniosek*:

.....
zamieszkały/a w ul. nr

wnosi ustnie do protokołu skargę/wniosek* (zwięzły opis treści sprawy):

.....
Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

1.
2.

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

.....
(podpis osoby przyjmującej skargę/wniosek*)

.....
(podpis osoby wnoszącej skargę/wniosek*)

*niepotrzebne skreślić

Koczała,.....

**NOTATKA SŁUŻBOWA
z postępowania wyjaśniającego**

przeprowadzonego przez
(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

w sprawie skargi nr

złożonej przez

dotyczącej:

- 1)
- 2)

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

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

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono:

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

.

.....
(podpis, stanowisko służbowe)

Wykaz osób upoważnionych do rozpatrywania skarg/wniosków

1. Flejszar Lucyna – kierownik administracyjno – gospodarczy
2. Grzelak Monika – sekretarz szkoły