

Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków oraz interwencji w Zespole Szkół w Cewicach

Podstawa prawna

1. Art. 63 Konstytucji RP.
2. Ustawa z dn. 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000r. Nr 98, poz. 1071).
3. 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).
4. Regulamin organizacyjny ZS w Cewicach.

Rozdział I

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W szkole wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
 - o dyrektora,
 - o wicedyrektora.
2. Dyrektor szkoły lub wicedyrektor przyjmują skargi i wnioski:
 - o dyrektor - w piątki od godz. 14.00 do 15.00 i każdego dnia podczas obecności;
 - o wicedyrektor - podczas nieobecności dyrektora.
3. Na tablicy ogłoszeń i na drzwiach sekretariatu umieszczona jest informacja dotycząca terminu i czasu przyjmowania skarg i wniosków.
4. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, a także ustnie do protokołu.
5. Pracownik szkoły, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
6. Wzór protokołu, o którym mowa w pkt. 2 stanowi **załącznik nr 1** do niniejszej procedury.
7. Rejestr skarg i wniosków prowadzi sekretarz szkoły.
8. 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.
9. Do rejestru nie wpisuje się skarg i wniosków, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimów.
10. 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.
11. 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 pozostają bez rozpoznania. Dyrektor może informacje zawarte w anonimowej skardze 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:
 - o oryginał skargi/wniosku,
 - o protokół przyjęcia skargi ustnej (**załącznik nr 2**),
 - o notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku, i wynikach postępowania wyjaśniającego, (**załącznik nr 3**),
 - o materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
 - o odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
 - o inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
4. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
 - o oznaczenie organu, od którego pochodzi,
 - o wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
 - o faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
 - o 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 nadrzeczności służbowej.

Rozdział IV

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.

2. Skargę/wniosek rozpatruje się:

- do 1 miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
- do 2 – ch miesięcy, gdy skarga lub wniosek jest szczególnie skomplikowana,
- do 7 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.

Rozdział V

Przyjmowanie i rozpatrywanie interwencji

1. Interwencje można składać w formie ustnej bądź pisemnej.

DYREKTOR

mgr Barbara Selonke

Cewice, dnia.....

ZS.D.

Protokół rejestracji skargi/ wniosku

1. Data przyjęcia (wpływu) skargi/wniosku.....

2. Dane osoby składającej skargę/wniosek

.....

.....

.....

.....

3. Dane osoby przyjmującej skargę/wniosek

.....

.....

Forma skargi/wniosku

4. Temat (streszczenie) skargi/wniosku

[illegible]

Podpis osoby rejestrującej skargę

.....

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

w Zespole Szkół w Cewicach w dniu

(nazwisko i imię oraz stanowisko pracownika przyjmującego skargę)

(nazwisko i imię oraz adres osoby wnoszącej skargę)

Wyszczególnienie zarzutów, podanie argumentów, przytoczenie faktów, wskazanie źródeł mających potwierdzić zarzuty:

[illegible]