

ZARZĄDZENIE NR 27/2016
Dyrektora Zespołu Szkół w Cewicach
z dnia 14.11.2016r

w sprawie wprowadzenia „Procedury organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków oraz przyjmowania i rozpatrywania interwencji w Zespole Szkół w Cewicach”

Na podstawie Działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późniejszymi zmianami) i Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46) zarządzam, co następuje:

§ 1

Wprowadzam „*Procedurę organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków oraz przyjmowania i rozpatrywania interwencji w Zespole Szkół w Cewicach*” stanowiącą załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2

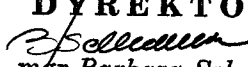
Zobowiązuję wszystkich pracowników do zapoznania się z niniejszym zarządzeniem i stosowania jego postanowień.

§ 3

Nadzór nad wykonywaniem niniejszego zarządzenia sprawuje Dyrektor Zespołu Szkół w Cewicach.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

DYREKTOR

mgr Barbara Selonke

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.

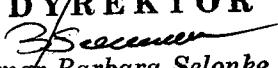
2. Skargę/wniosek rozpatruje się:

- 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

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

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]