

Procedury przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

§ 1

1. W szkole wnoszący skargi i wnioski przyjmowane są przez:
 - 1) dyrektora;
 - 2) wicedyrektora;
 - 3) sekretarza szkoły - budynek szkolny ul. Borkowska 3 – podczas nieobecności dyrektora lub wicedyrektora,
 - 4) samodzielnego referenta - budynek szkolny ul. Poznańska 6 - podczas nieobecności dyrektora lub wicedyrektora.
2. Skargi i wnioski przyjmowane są codziennie w godzinach pracy dyrektora lub wicedyrektora lub sekretariatu szkoły.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, pocztą elektroniczną, telefaksem, ustnie do protokołu, do niniejszej procedury (zał. nr 1).
4. Pracownik szkoły, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
5. 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.
6. Rejestr skarg i wniosków prowadzi sekretarz szkoły (zał. nr 6).
7. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
 - 1) liczba porządkowa;
 - 2) data wpływu/ rejestracji skargi /wniosku;
 - 3) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek;
 - 4) informacje na temat, czego dotyczy skarga/wniosek;
 - 5) termin załatwienia skargi/wniosku;
 - 6) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku;
 - 7) data załatwienia;
 - 8) krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy.
8. Do rejestru wpisuje się:
 - 1) pisemne skargi/wnioski wnoszącego;
 - 2) ustne skargi/wnioski do protokołu;
 - 3) skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy instytucji) oraz adresu wnoszącego – anonimy;
 - 4) skargi i wnioski nienależące do kompetencji szkoły.
9. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

Kwalifikowanie skarg i wniosków

§ 2

1. Kwalifikowanie spraw jako skargi lub wniosku dokonuje dyrektor szkoły.

2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków (zał. nr 6).
3. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, dyrektor wzywa wnoszącego o wyjaśnienie lub uzupełnienie, z pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.
4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji szkoły, po zarejestrowaniu, należy pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym jednocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując adres właściwego organu, a kopie zostawić w dokumentacji szkoły.
5. Skargi i wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpatrzenia.

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 3

1. Skargi i wnioski rozpatruje dyrektor szkoły lub wicedyrektorzy.
2. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie, ani osobie, wobec której pozostaje ona w nadrzędności służbowej.
3. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - 1) oryginał skargi/wniosku;
 - 2) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego (zał. nr 2);
 - 3) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku;
 - 4) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem;
 - 5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga, np.:
 - a) pismo dyrektora z wydanymi zaleceniami;
 - b) pismo do organu prowadzącego lub nadzoru pedagogicznego.
4. Odpowiedź do wnoszącego winna 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) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
5. Kompletna dokumentacja jest przechowywana w sekretariacie szkoły (zał. nr 6).
6. W przypadku wydania nauczycielowi/pracownikowi zaleceń przez osobę rozpatrującą skargę/wniosek (zał. nr 4), kopię tego pisma należy dołączyć do dokumentacji wymienionej w pkt. 5, osoba wydająca zalecenia przeprowadza kontrolę ich wykonania w wyznaczonym terminie i sporządza pisemną informację pokontrolną (zał. nr 5).
7. Za jakość i prawidłowe wykonanie, załatwienie skargi/wniosku odpowiadają osoby, na które dekretowano wniosek/skargę.
8. Kontrolę nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje dyrektor Zespołu Szkół w Buczynie.

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 4

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się zgodnie z przepisami KPA:
 - 1) do czternastu dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny;
 - 2) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające;
 - 3) do dwóch miesięcy, gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana;

4) do siedmiu dni.

3. Do siedmiu dni należy:

- 1) przesłać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub wrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem adresu właściwego organu jeżeli rozpatrzenia skargi/wniosku jest niemożliwe przez szkołę;
- 2) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest 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 informacje do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia wniosku/skargi 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 której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

Załączniki:

Nr 1 – protokół przyjęcia skargi ustnej/wniosku,

Nr 2 – notatka służbowa,

Nr 3 – imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków,

Nr 4 – zalecenia po rozpatrzeniu skargi/wniosku,

Nr 5 – informacja z kontroli wykonanych zaleceń,

Nr 6 – rejestr skarg i wniosków.

.....
(pieczęć szkoły)

**Protokół przyjęcia skargi ustnej nr
w dniu 20..... r.**

.....
(nazwisko i imię oraz stanowisko pracownika przyjmującego skargę)

.....
(nazwisko i imię osoby wnoszącej skargę)
(adres i telefon kontaktowy osoby wnoszącej skargę)

Wyszczególnienie zarzutów:

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

Podanie argumentów, przytoczenie faktów, data:

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

Wskazanie źródeł mających potwierdzić zarzuty (świadków, dokumentów):

.....
.....

Wykaz dokumentów (kopii) załączonych do skargi:

.....
.....

.....
(miejsce, data)

.....
(podpis osoby wnoszącej skargę)

.....
(podpis pracownika przyjmującego skargę)

.....
(pieczęć szkoły)

Notatka służbowa
Z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez

.....
(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

w sprawie skargi nr złożonej przez
(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)
dotyczącej (wskazać zarzuty):

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

W toku postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

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

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono (podać stan faktyczny i odniesienie do stanu prawnego z podstawą prawną):

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

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

.....
.....

Wobec powyższego należy:

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

.....
(data)

.....
(podpis)

.....
(pieczęćka szkoły)

Wykaz stanowisk uprawnionych do przyjmowania skarg i wniosków	
--	--

- | | |
|----|----------------------|
| 1. | Dyrektor |
| 2. | Wicedyrektor |
| 3. | Sekretarz |
| 4. | Samodzielny referent |

Wykaz stanowisk uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków	
---	--

- | | |
|----|--------------|
| 1. | Dyrektor |
| 2. | Wicedyrektor |

*Zał. nr 4 do Procedur
przyjmowania oraz rozpatrywania
skarg i wniosków*

.....
(pieczęć szkoły)

Zalecenia po rozpatrzeniu skargi/wniosku

dla pana/pani

.....
(imię i nazwisko nauczyciela/pracownika, stanowisko służbowe)

w związku ze skargą nr z dnia w sprawie:

.....
.....

Treść zalecenia oraz termin wykonania:

.....
.....

Termin kontroli wykonania zaleceń

.....
.....

.....
(data (podpis nauczyciela/pracownika – adresata zaleceń)

.....
(podpis pracownika rozpatrującego skargę)

.....
(pieczęć szkoły)

Informacja z kontroli wykonanych zaleceń

wydanych w dniu20..... r.

pani/panu
(imię i nazwisko nauczyciela/pracownika, stanowisko służbowe)

W związku ze skargą nr z dnia w sprawie:.....

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

Uwagi pokontrolne – opis wykonania zaleceń przez nauczyciela/pracownika na podstawie przeprowadzonych czynności sprawdzających:

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

.....
(data i podpis nauczyciela/pracownika – adresata zaleceń)

.....
(podpis pracownika rozpatrującego skargę)

.....
(pieczęć szkoły)

Rejestr skarg i wniosków

Lp.	Data wpływu skargi/wniosku	Adres osoby/instytucji wnoszącej skargę/wniosek	Informacja n/t, czego dotyczy skarga/wniosek	Termin załatwienia skargi. wniosku oraz osoba odpowiedzialna za załatwienie sprawy	Informacja o sposobie załatwienia sprawy

.....
data i podpis nauczyciela/pracownika – adresata zaleceń

.....
podpis pracownika rozpatrującego skargę

.....
data i podpis osób wnoszącej skargę