

Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Zespole Szkół Ponadgimnazjalnych Nr 3 w Malborku

Podstawa prawna

1. Ustawa z dn. 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz.U. z 2013r., poz. 267 z póź. zmianami).
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).

Rozdział I Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W szkole wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
 - o dyrektora,
 - o zastępców dyrektora.
2. Dyrektor szkoły lub zastępcy przyjmują skargi i wnioski:
 - o Dyrektor - w poniedziałki od godz. 8.00 do 15.00 i każdego dnia podczas obecności;
 - o Zastępcy - podczas nieobecności dyrektora.
3. Na tablicy ogłoszeń dla rodziców i na szkolnej stronie internetowej (www.zs.malbork.pl/) umieszczona jest informacja dotycząca terminu i czasu przyjmowania skarg i wniosków.
4. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą 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, o którym mowa w pkt. 2 stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
7. Rejestr skarg i wniosków znajduje się w sekretariacie 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 wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.
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 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 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. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - o oryginał skargi/wniosku,
 - o notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego,
 - 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.
3. 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.
4. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.
5. 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 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.

Procedura wchodzi w życie z dniem 01.09.2014 r.

Załącznik Nr 1

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ w Zespole Szkół Ponadgimnazjalnych Nr 3 w dniu

*) (zachować anonimowość- tak – nie)

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

.....
(Nazwisko i imię oraz adres osoby wnoszącej skargę)

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

Zarzuty	Argumenty, fakty, data. Źródła informacji (świadek, dokument)

Wykaz dokumentów (kopii) załączonych do skargi

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

.....
(podpis osoby wnoszącej skargę)

.....
(Podpis osoby przyjmującej skargę)

Załącznik Nr 2

NOTATKA SŁUŻBOWA
z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego

przez
(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

W sprawie skargi Nr
złożonej przez
(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)

a dotyczącej: (wskazać zarzuty)

1.
2.

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

1.
2.
3.

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:

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

.....
(podpis, stanowisko służbowe)