

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W ZESPOLE SZKÓŁ NR 2 W RYBNIKU

Podstawa prawna:

1. Art. 221 - 256 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. *Kodeks postępowania administracyjnego* (tj. Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071, z późn. zm.).
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46).

I. Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W Zespole Szkół nr 2 w Rybniku skargi i wnioski przyjmowane są przez:
 - a) dyrektora szkoły codziennie w godzinach pracy
 - b) wicedyrektora szkoły codziennie w godzinach pracy
 - c) wychowawców klas zgodnie z harmonogramem spotkań z rodzicami
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - a) pisemnie
 - b) pocztą elektroniczną
 - c) faksem
 - d) ustnie do protokołu /zał. 1/.
3. Pracownik szkoły, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
4. Rejestr skarg i wniosków prowadzi sekretariat.
5. Rejestr skarg zawiera:
 - a) liczbę porządkową
 - b) datę wpływu skargi lub wniosku
 - c) datę zarejestrowania skargi lub wniosku
 - d) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę lub wniosek
 - e) informację na temat, czego dotyczy skarga lub wniosek
 - f) termin załatwienia skargi lub wniosku
 - g) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi lub wniosku
 - h) datę załatwienia skargi lub wniosku
 - i) krótką informację o sposobie załatwienia sprawy.
6. Do rejestru nie wpisuje się skarg i wniosków, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego.

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 nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji szkoły, szkoła rejestruje, a następnie zawiadamia wnoszącego, aby zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ (kopię pisma zostawia w dokumentacji szkoły).

5. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.

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:
 - a) oryginał skargi/wniosku,
 - b) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego /zał. 2/,
 - c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
 - d) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem lub potwierdzeniem odbioru
 - e) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
3. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
 - a) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
 - b) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
 - c) imię i nazwisko oraz stanowisko służbowe osoby rozpatrującej skargę.
4. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.
5. Za prawidłowe załatwienie sprawy odpowiadają osoby, na które dekretowano skargę lub wniosek.
6. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.
7. Kontrolę nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje dyrektor szkoły.

IV. Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się:
 - a) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
 - b) do dwóch miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana.
3. Do siedmiu dni należy:
 - a) 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,
 - b) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości,
 - c) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów,
 - d) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia,
 - e) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,
 - f) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

W dniu..... Pan/Pani.....

zam.

Tel.

Złożył(a) skargę

dotyczącą.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Do skargi załączono następujące dokumenty:

1)

2)

3)

.....
(podpis wnoszącego skargę)

.....
(podpis przyjmującego skargę)

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 odniesienia do stanu prawnego z podstawą prawną)

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

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

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

Wobec powyższego należy:

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

.....
(podpis, stanowisko służbowe)