

Załącznik do Zarządzenia Dyrektora z dnia 16.11.2009r.

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA WNIOSKÓW I SKARG

Podstawa prawna

- Ustawa z dn. 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2000r. nr 98, poz. 1071 z póź. zm.),
- 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 wniosków i skarg

1. Wnioski i skargi mogą być wnoszone: pisemnie, za pomocą telefaksu, ustnie do protokołu.
2. W razie zgłoszenia wniosku lub skargi ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.
3. Wnioski i skargi na piśmie przyjmowane są przez sekretariat szkoły, dyrektora lub wicedyrektora.
4. Wnioski i skargi ustne przyjmowane są przez dyrektora szkoły lub wicedyrektora.
5. Wniosek i skarga musi zawierać datę przyjęcia, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.
6. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.
7. Dyrektor szkoły lub wicedyrektor przyjmują wnioski i skargi codziennie od godz. 8³⁰ do 14³⁰.
8. Sekretariat przyjmuje wnioski i skargi codziennie w godzinach pracy.
9. Pracownik szkoły, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, zobowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
10. Wnioski i skargi 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.
11. Wzór protokołu ustnego złożenia wniosku lub skargi stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
12. Szkoła prowadzi rejestr wniosków i skarg.
13. Rejestr wniosków i skarg uwzględnia następujące rubryki:

- a) liczba porządkowa,
 - b) data wpływu wniosku lub skargi,
 - c) data rejestrowania wniosku lub skargi,
 - d) adres osoby lub instytucji wnoszącej wniosek lub skargę,
 - e) informacja na temat przedmiotu wniosku lub skargi,
 - f) termin rozpatrzenia wniosku lub skargi,
 - g) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za rozpatrzenie wniosku lub skargi,
 - h) data rozpatrzenia,
 - i) informacja o wyniku rozpatrzenia sprawy.
14. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

Rozdział II

Kwalifikowanie wniosków i skarg

1. Kwalifikowania spraw jako wnioski lub skargi dokonuje dyrektor.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako wniosek lub skarga wpisywana jest do rejestru o którym mowa w Rozdziale I pkt.12.
3. Jeśli z treści wniosku lub skargi nie można ustalić ich przedmiotu, dyrektor wzywa wnoszącego do wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie braków w terminie 7 dni od otrzymania wezwania spowoduje pozostawienie wniosku lub skargi bez rozpoznania.
4. Wnioski i skargi, które nie należą do kompetencji szkoły, zostają zarejestrowane i przekazane zgodnie z właściwością. Zawiadamia się o tym fakcie wnoszącego.
5. Wnioski i skargi, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, zostają zarejestrowane a następnie przekazuje się odpisy do właściwych organów. Zawiadamia się o tym fakcie wnoszącego.
6. Wnioski i skargi anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.
7. Informacje zawarte w anonimowym wniosku lub skardze dyrektor może wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego i kierowania jednostką.

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Wnioski i skargi rozpatruje dyrektor szkoły lub wicedyrektor.
2. Ze względu na specyfikę wniosku dyrektor może wskazać inną osobę odpowiedzialną za rozpatrzenie wniosku lub skargi.
3. Z rozpatrzenia wniosku i skargi sporządza się dokumentację zamierającą:
 - a) oryginał skargi/wniosku,
 - b) notatkę służbową informującą o sposobie rozpatrzenia wniosku lub skargi i wynikach postępowania wyjaśniającego,
 - c) odpowiedź dla wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z potwierdzeniem jej wysłania,

- d) materiały, dokumenty i dowody pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania wniosku lub skargi.
4. Odpowiedź do wnoszącego zawiera:
 - a) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
 - b) wyczerpującą informację o wyniku rozpatrzenia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych we wniosku lub skardze,
 - c) faktyczne i prawne uzasadnienie, jeśli wniosek lub skarga została załatwiona odmownie,
 - d) 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 nadrzędności służbowej.

Rozdział IV

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Wniosek lub skargę rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Wniosek lub skargę rozpatruje się:
 - a) do czternastu dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny,
 - b) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
 - c) do dwóch miesięcy, gdy wniosek lub skarga jest szczególnie skomplikowana.
3. Do siedmiu dni należy:
 - a) przesłać wniosek lub skargę do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli wniosek lub skarga została skierowana do niewłaściwego organu,
 - b) przesłać wniosek lub skargę do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwym jest organ wymiaru sprawiedliwości,
 - c) przesłać odpisy wniosku lub skargi do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów,
 - d) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu rozpatrzenia wniosku lub skargi z podaniem powodów tego przesunięcia,
 - e) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji, dotyczących wniosku lub skargi,
 - f) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia wniosku lub skargi, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

Procedura wchodzi w życie z dniem 18 listopada 2009r.

Załączniki:

- protokół przyjęcia skargi ustnej.