

ZASADY PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW
W ZESPOLE SZKOLNO-PRZEDSZKOLNYM NR 6 W ZABRZU.

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dn. 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity (Dz. U. z 2000 r. nr 98 poz. 1071, Dz. U. z 2013 r. poz. 267 z późn. zmian.)
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. nr 5, poz. 46).

Rozdział I

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W zespole wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
 - a) dyrektora
 - b) wicedyrektora w przypadku nieobecności dyrektora.
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, a także ustnie do protokołu, którego wzór stanowi **załącznik 1** do procedury.
3. Pracownik szkoły, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
4. Rejestr skarg i wniosków prowadzi sekretarz placówki.**załącznik 4**
5. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego-anonimy.
6. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
 - a) liczba porządkowa,
 - b) data wpływu skargi/wniosku,
 - c) data rejestrowania skargi/wniosku,
 - d) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek,
 - e) informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek,
 - f) termin załatwienia skargi/wniosku,
 - g) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
 - h) data załatwienia,
 - i) krótka informacja o sposobie załatwiania sprawy.
7. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

Rozdział II

Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wniosku 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, szkoła rejestruje, a następnie zawiadamia wnoszącego, aby zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ (kopię pisma zostawia w dokumentacji szkoły) lub przesyła skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego.
5. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.

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:
 - a) oryginał skargi/wniosku,
 - b) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego **załącznik 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,
 - e) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
4. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
 - a) oznaczenie organu, od którego pochodzi,

- b) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosek zawartych w skardze/wniosku,
 - c) uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek 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. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się zgodnie z przepisami KPA.
 - do 1 miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
 - do 2 miesięcy, gdy skarga lub wniosek jest szczególnie skomplikowana.

Załączniki:

1. protokół przyjęcia skargi ustnej/wniosku,
2. notatka służbowa,
3. imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków,
4. rejestr skarg i wniosków.

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

Dnia..... Pan/Pani.....

zam.....

nr tel.....

Wnosi ustnie do protokołu skargę/wniosek o następującej treści:

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

Do skargi załączono następujące dokumenty:

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

.....
(podpis przyjmującego skargę/wniosek)

.....
(podpis wnoszącego skargę/wniosek)

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)

Imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków

1. Małgorzata Skubacz - Dyrektor Zespołu Szkolno-Przedszkolnego nr 6.
2. Jadwiga Bernaś - Wicedyrektor Zespołu Szkolno-Przedszkolnego nr 6.

REJESTR SKARG I WNIOSKÓW

Lp.	Data wpływu/ przyjęcia	Nazwisko i imię, adres	Przedmiot skargi lub wniosku	Do kogo skierowano do załatwienia, data	Termin załatwienia