

**PROCEDURA POSTĘPOWANIA
W SPRAWACH SKARG I WNIOSKÓW
W
ZESPOLE SZKÓŁ W ŻÓŁKIEWCE**

Obowiązujące przepisy prawne regulujące postępowanie w sprawach skarg i wniosków
ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. KPA (Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz.1071 z późn. zm.)
rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie 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 Szkół w Żółkiewce skargi i wnioski przyjmowane są przez:
 - a) Dyrektora szkoły – codziennie w godzinach pracy
 - b) Wychowawców klas w terminach zgodnych z harmonogramem wywiadówek
 - c) Pedagoga szkolnego – codziennie w godzinach pracy.
 - d) Pracownika administracji – codziennie w godzinach od 8⁰⁰ – 15⁰⁰
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone: pisemnie, ustnie
3. Pracownik przyjmujący skargi i wnioski ustnie, sporządza protokół przyjęcia zawierający :
 - datę skargi
 - imię, nazwisko i adres składającego skargę,
 - zwięzłe określenie sprawy,
 - imię i nazwisko przyjmującego skargę,
 - podpis składającego skargę.
4. Wzór protokołu, o którym mowa w pkt. 3 stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
5. Pracownik szkoły, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
6. Przyjmowanie, rozpatrywanie, załatwianie i rejestrowanie skarg i wniosków koordynuje Sekretarz szkoły, który czuwa nad :
 - terminowym rozpatrywaniem skarg i wniosków oraz udzielaniem odpowiedzi,
 - prowadzi rejestr skarg i wniosków,
 - udziela zgłaszającym się w sprawie skarg i wniosków niezbędnych informacji o toku załatwienia sprawy,
 - organizuje przyjęcie składającego skargę przez dyrektora,
 - opracowuje analizy rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.
7. Jeżeli Zespół Szkół w Żółkiewce otrzymał skargę i nie jest właściwy do jej rozpatrzenia, obowiązany jest niezwłocznie – nie później niż w terminie 7 dni – przekazać skargę właściwemu organowi, zawiadamiając jednocześnie skarżącego.
8. Sekretarz szkoły prowadzi rejestr skarg i wniosków.
9. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego – anonimy.
10. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.
11. Rejestracja skargi/wniosku następuje poprzez wpisanie na obwołucie skargi/wniosku numeru obowiązującego w dokumentacji skargi/wniosku składającego się z:
 - a) kolejnego numeru z rejestru (nr porządkowy/rok),
 - b) oznaczenie organu, od którego pochodzi, (U-uczeń, R- rodzic, N- nauczyciel),
 - c) inicjałów osoby rozpatrującej skargę.
12. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrywania.

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, 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. Spór rozstrzyga:
 - w kwestiach ocen i sprawdzianów – wicedyrektor,
 - sprawy dyscyplinarne – dyrektor szkoły,
 - sprawy wychowawcze – wicedyrektor i pedagog szkolny.
3. Z wyjaśnienia skargi/wniosku należy sporządzić dokumentację zawierającą:
 - oryginał skargi/wniosku,
 - notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego (załącznik nr 3 do procedury),
 - materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku (oświadczenia, opinie, kserokopie dokumentów, wyciągi),
 - odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
 - inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
4. Pisemne zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinno zawierać :
 - numer sprawy,
 - wskazanie w jaki sposób skarga lub wniosek zostały załatwione,
 - podpis, z podaniem imienia i nazwiska oraz stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub wniosku.
5. Przed wysłaniem odpowiedzi do osoby wnoszącej, dyrektor szkoły parafuje ją.
6. Pełną dokumentację po zakończeniu sprawy, nie później niż 7 dni po otrzymaniu potwierdzenia odbioru odpowiedzi na skargę/wniosek przekazuje się kierownikowi gospodarczemu, potwierdzając ten fakt własnoręcznym podpisem w rejestrze skarg i

wniosków. Na obwołucie skargi/wnioski, na której zamieszcza się spis dokumentów zgromadzonych w trakcie załatwiania skargi/wniosku, powinien znajdować się również podpis dyrektora szkoły.

7. W przypadku wydania nauczycielowi/pracownikowi zaleceń przez osobę rozpatrującą skargę/wniosek należy kopię tego pisma dołączyć do dokumentacji wymienionej w pkt. 6.

8. Kontrolę z wykonania wydanych zaleceń przeprowadza osoba wydająca je (dyrektor, wicedyrektor, pedagog).

9. Za jakość i prawidłowe wykonanie, załatwienie skargi/wniosku odpowiadają osoby na które dekretowano wniosek/skargę.

10. Kontrolę nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje Dyrektor Zespołu Szkół w Żółkiewce.

11. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

12. Odwołania od decyzji rozstrzygających spory rozpatruje dyrektor szkoły.

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 1 – go miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
- do 2 – ch miesięcy, gdy skarga lub wniosek jest szczególnie skomplikowana

3. Do 7 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 powodu przesunięcia – jeżeli nie ma możliwości ich załatwienia w określonym terminie,

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.