

24.PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W GIMNAZJUM NR 2 IM.. KARPATCZYKÓW W NYSIE.

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. *Kodeks Postępowania Administracyjnego* (tekst jednolity Dz. U. z 2000 r. Nr 98 poz 1071).
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).

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków.

1. Skargi i wnioski przyjmowane są przez:
 - a. Dyrekcję szkoły,
 - b. nauczycieli przedmiotu, biblioteki i świetlicy,
 - c. pedagoga szkolnego,
 - d. pracowników sekretariatu szkolnego,
 - e. woźną.
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - a. pisemnie
 - b. pocztą elektroniczną
 - c. faksem
 - d. ustnie do protokołu (zał.1)
3. Przyjmujący skargę/wniosek przekazuje ją do sekretariatu szkolnego, gdzie zostaje zarejestrowana poprzez wpisanie do rejestru pism przychodzących i przekazana Dyrektorowi szkoły.
4. Skargi/wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania i nie wpisuje się do rejestru.

Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. Kwalifikacji spraw jako skargi i wniosku dokonuje Dyrektor szkoły.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez Dyrektora szkoły jako skarga/wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
3. Jeśli z treści skargi/wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, Dyrektor szkoły wzywa wnoszącego o wyjaśnienie lub uzupełnienie, 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 przesyła do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwraca sprawę wnoszącemu wskazując właściwy organ (kopie pisma pozostawia w dokumentacji szkoły).

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 rozpatrywania skargi/wniosku,
 - d. odpowiedź do wnoszącego 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/wniosek.
4. Za prawidłowe załatwienie sprawy odpowiada osoba rozpatrująca skargę/wniosek.
5. Kontrolę nad realizacją rozpatrywania skarg/wniosków sprawuje Dyrektor szkoły.
6. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargi/wnioski rozpatruje się bez zbędnej zwłoki:
 - a. w terminie 14 dni,
 - b. do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
 - c. do dwóch miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana.
2. 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 informację do wnoszącego o przesunięcie terminu rozpatrzenia skargi/wniosku z podaniem powodu przesunięcia – jeżeli nie ma możliwości załatwienia sprawy w określonym terminie,
 - c. zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,
 - d. udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

Protokół przyjęcia skargi/wniosku* ustnie.

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

zam.....tel.....

Złożył(a) skargę/wniosek*
dotyczące.....

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

Do skargi/wniosku* załączono następujące dokumenty:.....

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

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

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

*niepotrzebne skreślić

Notatka służbowa

Z postępowania wyjaśniającego, przeprowadzonego przez.....

.....
(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

w sprawie skargi/wniosku* (nr wpływu).....

złożonej przez.....

(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę/wniosek*)

dotyczącej.....

.....
.....
.....
.....
W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

.....
.....
.....
.....
Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono (podać stan faktyczny i odniesienie do stanu prawnego z podstawą prawną):

.....
.....
.....
.....
W czasie rozpatrywania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

.....
.....
.....
.....
Wobec powyższego należy:

.....
.....
.....
.....
*niepotrzebne skreślić

.....
(podpis, stanowisko służbowe)

Procedurę zaktualizowano i zatwierdzono 11 maja 2016r.