

**Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Zespole Szkół
Ogólnokształcących Nr 1 im. S. Żeromskiego w Lęborku i rejestrowanie skarg
i wniosków**

§ 1

1. W szkole wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:

1) dyrektora;

2) sekretarza szkoły – podczas nieobecności dyrektora.

2. Skargi i wnioski przyjmowane są codziennie w godzinach pracy dyrektora lub sekretariatu szkoły.

3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, pocztą elektroniczną, ustnie do protokołu, który stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury.

4. Pracownik szkoły, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.

5. Skargi i wnioski 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.

6. Rejestr skarg i wniosków prowadzi sekretarz szkoły.

7. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:

1) liczba porządkowa;

2) data wpływu skargi/wniosku;

3) data rejestrowania skargi/wniosku;

4) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek;

5) informacje na temat, czego dotyczy skarga/wniosek;

6) termin załatwienia skargi/wniosku;

7) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku;

8) data załatwienia;

9) krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy.

8. Do rejestru wpisuje się:

1) pisemne skargi/wnioski wnoszącego;

2) ustne skargi/wnioski do protokołu;

3) skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy instytucji) oraz adresu wnoszącego – anonimy;

4) skargi i wnioski nienależące do kompetencji szkoły.

9. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

Kwalifikowanie skarg i wniosków

§ 2

1. Kwalifikowanie spraw jako skargi lub wniosku dokonuje dyrektor szkoły.
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 wyjaśnienie lub uzupełnienie, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.
4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji szkoły, po zarejestrowaniu, należy pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym jednocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując adres właściwego organu, a kopie zostawić w dokumentacji szkoły.
5. Skargi i wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpatrzenia.

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 3

1. Skargi i wnioski rozpatruje dyrektor szkoły.
2. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie, ani osobie, wobec której pozostaje ona w nadrzędności służbowej.
3. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - 1) oryginał skargi/wniosku;
 - 2) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego – załącznik nr 2;
 - 3) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku;
 - 4) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem;
 - 5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga, np.:
 - a) pismo dyrektora z wydanymi zaleceniami;
 - b) pismo do organu prowadzącego lub nadzoru pedagogicznego.
4. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
 - 1) oznaczenie organu, od którego pochodzi;
 - 2) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku;

3) faktyczne i prawne (z podaniem podstawy prawnej) uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie;

4) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.

5. Pełną dokumentację po zakończeniu sprawy – nie później niż 7 dni po upływie terminu jej załatwienia osoba rozpatrująca skargę/wniosek składa osobiście u sekretarza szkoły, potwierdzając ten fakt własnoręcznym podpisem w rejestrze skarg i wniosków. w sekretariacie szkoły. Kompletna dokumentacja jest przechowywana

6. W przypadku wydania nauczycielowi/pracownikowi zaleceń przez osobę rozpatrującą skargę/wniosek - załącznik nr 3, (kopię tego pisma należy dołączyć do dokumentacji wymienionej w pkt. 5), osoba wydająca zalecenia przeprowadza kontrolę ich wykonania w wyznaczonym terminie i sporządza pisemną informację pokontrolną - załącznik nr 4.

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

8. Kontrolę nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje dyrektor Zespołu Szkół Ogólnokształcących nr 1 im. S. Żeromskiego w Lęborku.

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 4

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.

2. Skargę/ wniosek rozpatruje się zgodnie z przepisami KPA:

1) do czternastu dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny;

2) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające;

3) do dwóch miesięcy, gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana;

4) do siedmiu dni.

3. Do siedmiu dni należy:

1) przesłać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub wrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem adresu właściwego organu jeżeli rozpatrzenia skargi/wniosku jest niemożliwe przez szkołę;

2) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości;

3) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów;

4) przesłać informacje do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia wniosku/skargi z podaniem powodów tego przesunięcia;

5) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku;

6) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

Postanowienia końcowe

§ 5

Procedura wprowadzona Zarządzeniem nr 3 dyrektora szkoły z dnia 1.września 2018 r.

Załączniki:

Nr 1 – protokół przyjęcia skargi ustnej/wniosku

Nr 2 – notatka służbowa

Nr 3 – imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków

Nr 4 – zalecenia po rozpatrzeniu skargi/wniosku

Nr 5 – informacja z kontroli wykonanych zaleceń

Nr 6 – rejestr skarg i wniosków

.....
(pieczęć szkoły)

Protokół przyjęcia skargi ustnej nr w dniu 20..... r.

.....
(nazwisko i imię oraz stanowisko pracownika przyjmującego skargę)

.....
(nazwisko i imię osoby wnoszącej skargę)

.....
.....
.....
.....
(adres i telefon kontaktowy osoby wnoszącej skargę)

Wyszczególnienie zarzutów:

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

Podanie argumentów, przytoczenie faktów, data:

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

Wskazanie źródeł mających potwierdzić zarzuty (świadków, dokumentów):

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

Wykaz dokumentów (kopii) załączonych do skargi:

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

.....

(miejsowość, data)

.....

(podpis osoby wnoszącej skargę)

.....

(podpis pracownika przyjmującego skargę)

.....
(pieczęć szkoły)

Notatka służbowa

z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez

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

w sprawie skargi nr złożonej przez
(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)
dotyczącej (wskazać zarzuty):

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

W tokie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

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

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

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

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

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

.....
Wobec powyższego należy:

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

.....
(data)

.....
(podpis)

.....
(pieczęć szkoły)

Zalecenia po rozpatrzeniu skargi/wniosku dla

.....
(imię i nazwisko nauczyciela/pracownika, stanowisko służbowe)
w związku ze skargą nr z dnia
w sprawie:

Treść zalecenia:

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

Termin kontroli wykonania zaleceń:

.....
.....

.....
(data)

.....
(podpis pracownika rozpatrującego skargę)

.....
(podpis nauczyciela/pracownika – adresata zaleceń)

.....
(pieczęć szkoły)

Informacja z kontroli wykonanych zaleceń wydanych w dniu20..... r.

pani/panu

(imię i nazwisko nauczyciela/pracownika, stanowisko służbowe)

w związku ze skargą nr z dnia

w sprawie:

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

Uwagi pokontrolne – opis wykonania zaleceń przez nauczyciela/pracownika na podstawie przeprowadzonych czynności sprawdzających:

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

.....
(data)

.....
(podpis pracownika rozpatrującego skargę)

.....
(podpis nauczyciela/pracownika – adresata zaleceń)