

w sprawie wprowadzenia procedur przyjmowania skarg i wniosków

w Zespole Szkół w Parchowie

Na podstawie ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego, dział VIII (tekst jednolity: Dz. U. z 2000 r. Nr 98 poz. 1071), oraz rozporządzenia 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) zarządzam, co następuje:

§1.

Ustala się procedury przyjmowania skarg i wniosków Zespołu Szkół w Parchowie w brzmieniu stanowiącym załącznik Nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§2.

Wykonanie Zarządzenia powierza się Dyrektorowi Zespołu Szkół w Parchowie.

§3.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

DYREKTOR SZKOŁY


mgr Jerzy Werra

Procedura przyjmowania i rozpatrywania

skarg i wniosków

w Zespole Szkół w Parchowie

Podstawa prawna

- *Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego, dział VIII (tekst jednolity: Dz. U. z 2000 r. nr 98 poz. 1071),*
- *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).*

Rozdział I. Zasady i tryb przyjmowania oraz rejestrowania skarg i wniosków

1. W Zespole Szkół w Parchowie skargi i wnioski przyjmowane są przez:
 - a) dyrektora szkoły - codziennie w godzinach pracy oraz terminach zgodnych z harmonogramem dyżuru,
 - b) wychowawców klas w terminach zgodnych z harmonogramem wywiadówek, dyżurów, zebrań,
 - c) pedagoga i psychologa szkolnego w godzinach pracy oraz terminach zgodnych z harmonogramem dyżurów.
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - a) pisemne,
 - b) pocztą elektroniczną,
 - c) faxem,
 - d) ustnie do protokołu.
3. Skargi i wnioski nie należące do kompetencji naszej placówki przekazywane są, po uprzednim zarejestrowaniu, do wnoszącego ze wskazaniem właściwego adresata.
4. Pisemne skargi i wnioski zawierają:
 - a) datę wniesienia skargi,
 - b) imię, nazwisko i adres składającego wniosek,
 - c) zwięzłe określenie sprawy,
 - d) numer problematyki skarg i wniosków,
 - e) planowany termin odpowiedzi,
 - f) osobę odpowiedzialną za załatwienie skargi/wniosku,
 - g) krótką informację o sposobie załatwienia skargi/wniosku
5. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy), adresu wnoszącego lub nieopatrzone tytułem skarga/wniosek pozostawia się bez rozpatrywania.
6. Sekretarz szkoły prowadzący rejestr skarg i wniosków w szkole rejestruje je poprzez wpisanie ich do rejestru i przekazuje dyrektorowi oraz zainteresowanemu.

7. Przyjmujący skargi i wnioski ustnie, sporządza protokół w książce skarg i zażaleń.
8. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza składającemu ich złożenie.
9. W przypadku skargi lub wniosku zgłoszonego telefonicznie, przyjmujący informuje skarżącego o sposobie ich złożenia, o których mowa w pkt.2.
10. Do skarg i wniosków zgłoszonych ustnie w ramach przyjęć interesantów przez dyrektora szkoły, wskazany pracownik sporządza protokół , o którym mowa w pkt.7.
11. Rejestrowanie, kierowanie oraz kontrolę nad realizacją koordynuje sekretarz szkoły, który :
 - a) prowadzi rejestr skarg i wniosków,
 - b) kieruje sprawę do osoby wyznaczonej do jej rozpatrzenia,
 - c) czuwa nad terminowym rozpatrzeniem skarg,
 - d) udziela zgłaszającym się w sprawie skarg i wniosków niezbędnych informacji o toku załatwienia sprawy,
 - e) wpisuje termin ich załatwienia.
12. Rejestracja następuje poprzez wpisanie na obwolucie 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 , I – inny pracownik szkoły),
 - c) inicjałów osoby rozpatrującej skargę.

Rozdział II. Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależne wykonywanie zadań przez pracowników szkoły, naruszenie godności osobistej dziecka lub interesów skarżącego
2. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów szkoły.
3. Spór rozstrzyga dyrektor szkoły po wnikliwej analizie skargi.
4. Z wyjaśnienia skargi/wniosku należy sporządzić dokumentację zawierającą :
 - a) oryginał skargi/wniosku,
 - b) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego,
 - c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśnienia skargi/wniosku (oświadczenia, opinie, kserokopie dokumentów, wyciągi),
 - d) odpowiedź do wnoszącego, informującą o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
 - e) pismo do organu prowadzącego, jeśli wymaga tego sprawa.
5. Odpowiedź na skargę /wniosek 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) faktyczne i prawne (z podaniem podstawy prawnej) uzasadnienie, jeśli skarga/wniosek zastała załatwiona odmownie,
 - d) imię i nazwisko, podpis i stanowisko osoby upoważnionej do załatwienia skargi.
6. Przed wysłaniem odpowiedzi do osoby wnoszącej, dyrektor szkoły parafuje ją.
 7. Pełną dokumentację po zakończeniu sprawy, nie później niż 7 dni po otrzymaniu potwierdzenia odbioru odpowiedzi na skargę/wniosek przekazuje się sekretarzowi szkoły, potwierdzając ten fakt własnoręcznym podpisem w rejestrze skarg i wniosków. Na obwolutie skargi/wniosku, na której zamieszcza się spis dokumentów zgromadzonych w trakcie załatwiania skargi/wniosku, powinien znajdować się również podpis dyrektora szkoły.
 8. W przypadku wydania nauczycielowi/pracownikowi zaleceń przez osobę rozpatrującą skargę należy kopię tego pisma dołączyć do dokumentacji wymienionej w rozdziale I. pkt 7. Kontrolę z wydanych zaleceń przeprowadza osoba wydająca je.
 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 Parchowie.
 11. Odwołania od decyzji rozstrzygających spory rozpatruje dyrektor szkoły.

Rozdział III. Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się:
 - a) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
 - b) do dwóch miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana.
3. Do siedmiu dni należy:
 - a) zwrócić skargę/wniosek wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeśli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu,
 - b) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodu przesunięcia, jeżeli nie ma możliwości ich załatwienia 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.

Należy przestrzegać, aby skargi/wnioski były składane od „najniższego szczebla”. Przy braku reakcji przy szczeblu najniższym można podejmować dalsze kroki.