

Procedura przyjmowania, rozpatrywania i koordynowania rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Zespole Szkół Specjalnych nr 1 w Radomiu

PODSTAWA PRAWNA

- Ustawa z dnia 7 września 1991r. o systemie oświaty (tekst jednolity: Dz. U. z 1996r. , Nr 67, poz. 329 z późn. zm.) art.33, ust.1
- Ustawa z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2000r., Nr 98, poz. 1071) dział VIII
- Rozporządzenie Rady ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r., Nr 5, poz. 46)

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:

- pisemnie,
- pocztą elektroniczną,
- faxem,
- ustnie do protokołu.

2. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.

3. Pracownik prowadzący rejestr skarg i wniosków w sekretariacie szkoły rejestruje je poprzez wpisanie ich do pism przychodzących i przekazuje dyrektorowi szkoły oraz zainteresowanemu. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.

Kwalifikacja skarg i wniosków

1. Kwalifikacji spraw dokonują: dyrektor szkoły oraz wicedyrektor.
2. Skargę/wniosek nie należącą do kompetencji naszej placówki należy zarejestrować, następnie przesłać do wnoszącego ze wskazaniem właściwego organu.
3. Skargi/wnioski nieopatrzone tytułem skarga/wniosek klasyfikuje się jako interwencję, o czym powiadamia się wnoszącego.

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania – po dokonaniu rejestracji pozostaje bez rozpoznania. Jest kierowana do dyrektora szkoły, który może wykorzystać informacje zawarte w skardze/wniosku, w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.
2. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
3. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, organ właściwy do rozpatrzenia skargi lub wniosku zbiera niezbędne materiały. W tym celu może zwrócić się do innych organów o przekazanie niezbędnych materiałów i wyjaśnień.
4. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, organ, do którego wniesiono skargę lub wniosek, rozpatruje sprawy należące do jego właściwości, a pozostałe przekazuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, właściwym organom, przesyłając odpis skargi lub wniosku, i zawiadamia o tym równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.
5. Z wyjaśnienia skargi/wniosku należy sporządzić dokumentację zawierającą:
 - oryginał skargi/wniosku
 - materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku (notatki służbowe, oświadczenia, opinie, kserokopie dokumentów, wyciągi)
 - odpowiedź do wnoszącego, informującą o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z rzędowo potwierdzonym jej wysłaniem
 - pismo do organu prowadzącego – jeśli wymaga tego sprawa,

Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:

- oznaczenie organu, od którego pochodzi
- wyczerpującą informację sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku
- faktyczne i prawne (z podaniem podstawy prawnej) uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie
- imię i nazwisko, podpis i stanowisko osoby upoważnionej do załatwienia skargi.

6. Przed wysłaniem odpowiedzi do osoby wnoszącej, dyrektor szkoły podpisuje ją.
7. Pełna dokumentacja, po zakończeniu sprawy jest składana osobiście u osoby rejestrującej skargi/ wnioski, nie później niż 7 dni po upływie terminu jej załatwienia, potwierdzając ten fakt własnoręcznym podpisem.
8. Skargi i odpowiedzi na nie są gromadzone w teczce nr 05
4. W przypadku wydania nauczycielowi/pracownikowi zaleceń przez osobę rozpatrującą skargę/ wniosek, należy kopię tego pisma dołączyć do dokumentacji wymienionej w p.7.
5. Kontrolę z wykonania wydanych zaleceń przeprowadza osoba wydająca je.
6. Za jakość i prawidłowe wykonanie, załatwienie skargi/wniosku odpowiadają osoby, na które dekretowano wniosek/skargę.
7. Kontrolę nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje Dyrektor Zespołu Szkół Specjalnych nr 1 w Radomiu

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

- do jednego miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające
- do dwóch miesięcy, gdy skarga lub wniosek jest szczególnie skomplikowana
- do 7 dni należy:
 - zwrócić skargę/wniosek wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/ wniosek została skierowana do niewłaściwego organu
 - przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodu przesunięcia – jeżeli nie ma możliwości ich załatwienia w określonym terminie
 - zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku
 - udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

Załączniki:

1. Protokół przyjęcia skargi ustnej

Radom, dnia

Sygnatura dokumentu:

Przyjęcie ustnej skargi/ wniosku do protokołu

Imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę/wniosek

Adres, telefon kontaktowy

Imię i nazwisko, stanowisko służbowe osoby przyjmującej skargę/wniosek

Treść skargi/wniosku:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Podpis osoby składającej
skargę/wniosek

.....

Podpis osoby przyjmującej
skargę /wniosek

.....