

Załącznik nr 5

Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg w Zespole Szkół im. St. Staszica w Gąbinie

Podstawa prawna:

- Ustawa z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2000r. Nr 98 poz. 1071 zm.),
- 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).

Rozdział 1.

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg

1. W Zespole Szkół im. St. Staszica W Gąbinie wnoszący skargi w formie ustnej są przyjmowani przez:

- wicedyrektorów
- kierownika gospodarczego

W formie pisemnej, składane są w sekretariacie szkoły.

2. Skargi przyjmowane są w czwartek w godzinach od 10:00 do 15:30 w pokoju nr 106 (budynek A) lub pokoju 25a (budynek B), oraz w poniedziałek w godzinach od 10:00 do 15:00 w pokoju nr 25.

3. Na tablicy ogłoszeń dla rodziców i na szkolnej stronie internetowej zsgabin@wp.pl umieszczona jest informacja dotycząca terminu i czasu przyjmowania skarg przez w/w osoby.

4. Skargi mogą być wnoszone :

- pisemnie,
- za pomocą faksu,
- za pomocą poczty elektronicznej,
- ustnie do protokołu.

5. Dyrektor prowadzi rejestr skarg.

6. Skargi przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie, jak skargi osób fizycznych i prawnych.

7. Do rejestru nie wpisuje się skarg, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego, czyli anonimów.

8. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:

- liczba porządkowa,
- data wpływu skargi,
- data rejestrowania skargi,
- adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę,

- informacja na temat czego dotyczy skarga,
- termin załatwienia skargi,
- imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi,
- data załatwienia
- krótka informacja o sposobie załatwiania sprawy.

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

Rozdział II

Kwalifikowanie skarg

1. Kwalifikowania spraw jako skargi dokonuje dyrektor.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga wpisywana jest do rejestru skarg.
3. Jeśli z treści skargi nie można ustalić jej przedmiotu, dyrektor wzywa wnoszącego o wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi bez rozpoznania.
4. Skargi, 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, a kopię pisma zostawić w dokumentacji szkoły.
5. Skargi, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać właściwym organom zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopię zostawić w dokumentacji szkoły.
6. Skargi anonimowe pozostają bez rozpatrzenia.
7. Dyrektor może informacje zawarte w anonimowej skardze wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg

1. Skargi rozpatruje dyrektor szkoły lub osoba przez niego upoważniona.
2. Z wyjaśnienia skargi sporządza się następującą dokumentację:
 - oryginał skargi,
 - notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi i wynikach postępowania wyjaśniającego
 - materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi,
 - odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jego wysłaniem,
 - inne pisma , jeśli sprawa tego wymaga.
3. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
 - oznaczenia organu, od którego pochodzi,
 - wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów, argumentów i wniosków zawartych w skardze,
 - imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
4. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.

Rozdział IV

Terminy rozpatrywania skarg

1. Skargę rozpatruje się:

- bez zbędnej zwłoki,
- do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
- do dwóch miesięcy, gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana.

2. Do siedmiu dni należy:

- przesłać skargę do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga została skierowana do niewłaściwego organu,
- przesłać skargę do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości,
- przesłać odpisy skargi do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli z sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów,
- przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi z podaniem powodów tego przesunięcia,
- zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi,
- udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

