

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW w Zespole Szkół w Damnicy

Rozdział I

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W Zespole Szkół w Damnicy wnoszący skargi i wnioski są przyjmowani w sekretariacie szkoły od poniedziałku do piątku w godzinach urzędowania: 7.30 – 15.30.
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - pisemnie,
 - za pomocą faksu,
 - za pomocą poczty elektronicznej,
 - ustnie do protokołu.
3. Dyrektor prowadzi rejestr skarg i wniosków.
4. Do rejestru nie wpisuje się skarg i wniosków, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego, czyli anonimów.
5. Uczniowie szkoły mogą składać skargi i wnioski poprzez nauczyciela (wychowawcę klasy).
6. Rejestr skarg i wniosków uwzględnia następujące rubryki:
 - liczba porządkowa,
 - data wpływu skargi, wniosku,
 - data rejestrowania skargi, wniosku,
 - dane osoby lub instytucji wnoszącej skargę, wniosek,
 - informacja na temat, czego dotyczy skarga, wniosek,
 - termin załatwienia skargi, wniosku,
 - imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi, wniosku,
 - data załatwienia,
 - krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy.

Rozdział II

Klasyfikowanie skarg i wniosków

1. Klasyfikowania spraw jako skarg i wniosków dokonuje dyrektor.
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 jej/jego przedmiotu, dyrektor wzywa wnoszącego o wyjaśnienie lub uzupełnienie, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.
4. Skargi i wnioski, 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. Kopię pisma zostawić w dokumentacji szkoły.
5. Skargi lub wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać właściwym organom zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić w dokumentacji szkoły.
6. Skargi i wnioski anonimowe pozostają bez rozpatrzenia.
7. Dyrektor może informacje zawarte w anonimowej skardze wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg i wniosków

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

Rozdział IV

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargę lub wniosek 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 lub wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga została skierowana do niewłaściwego organu,

- przesłać skargę lub wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeśli trudno jest ustalić właściwy organ,
- przesłać odpis skargi lub wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów,
- przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi lub wniosku z podaniem powodu tego przesunięcia,
- zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi lub wniosku,
- udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi lub wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

