

PROCEDURA ROZPATRYWANIA SKARG

Załącznik nr 2 do Zarządzenia nr12/2015

Dyrektora ZSS w Wierzbicach

PROCEDURA PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA I KOORDYNOWANIA SKARG I WNIOSKÓW

W ZESPOLE SZKÓŁ SPECJALNYCH W WIERZBICACH

Podstawa prawna:

Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks Postępowania Administracyjnego (tekst jednolity Dz. U. z 2000 r. Nr 98 poz. 1071, ze zm.)

Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 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 ogólne

1. W Zespole Szkół Specjalnych przy Zakładzie Opiekuńczo- Leczniczym w Wierzbicach wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:

- a) Dyrektora szkoły - w dniach i godzinach przyjęć interesantów,
- b) wychowawców klas w terminach zgodnych z harmonogramem wywiadówek

2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:

- pisemnie
- pocztą elektroniczną przez elektroniczną skrzynkę podawczą szkoły

3. Skargi i wnioski nie należące do kompetencji ZSS przekazywane są, po uprzednim zarejestrowaniu, do wnoszącego ze wskazaniem właściwego adresata.

4. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrywania.

5. Skargi/wnioski niezaopatrzone tytułem „skarga” - Informacje zawarte w skardze/wniosku Dyrektor może wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego lub „wniosek” klasyfikuje się jako interwencję, o czym powiadamia się wnoszącego.

6. Dyrektor szkoły prowadzi rejestr skarg i wniosków.

7. Kontrolę nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje Dyrektor Szkoły.

Rozdział II

Rozpatrywanie skarg i wniosków.

1. Z wyjaśnienia skargi/wniosku należy sporządzić dokumentację zawierającą:

- oryginał skargi/wniosku,
- notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego
- materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku (oświadczenia, opinie, kserokopie dokumentów, wyciągi),
- odpowiedź do wnoszącego, informującą o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
- pismo do organu prowadzącego, jeśli wymaga tego sprawa.

2. Odpowiedź na skargę/wniosek winna zawierać:

- oznaczenie organu, od którego pochodzi,
- wyczerpującą informację o 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.

3. Projekt odpowiedzi na skargę/wniosek osoba rozpatrująca sprawę, po uprzednim paraflowaniu jej, przekazuje do podpisu Dyrektorowi.

4. Pełną dokumentację po zakończeniu sprawy, nie później niż 7 dni po otrzymaniu potwierdzenia odbioru odpowiedzi na skargę/wniosek przekazuje się Dyrektorowi, potwierdzając ten fakt własnoręcznym podpisem w rejestrze skarg i wniosków. Na obwolucie skargi/wnioski, na której zamieszcza się spis dokumentów zgromadzonych w trakcie załatwiania skargi/wniosku, powinien znajdować się również podpis dyrektora szkoły.

5. W przypadku wydania nauczycielowi/pracownikowi zaleceń przez osobę rozpatrującą skargę/wniosek należy kopię tego pisma dołączyć do dokumentacji wymienionej w ust. 4. Kontrolę z wykonania wydanych zaleceń przeprowadza osoba wydająca je.

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

Rozdział III

Terminy

1. Termin rozpatrzenia skargi/wniosku wynosi, z zastrzeżeniem ust. 2, do miesiąca od dnia wpływu.

2. Ustala się następujące terminy rozpatrywania skarg i wniosków.

- do 2 miesięcy, gdy skarga lub wniosek jest szczególnie skomplikowana,
- do 7 dni należy:

a) zwrócić skargę/wniosek wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu,

b) przestać 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.

Wierzbice, 27.05.2015