**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 parafowaniu 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 dekretowano 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) 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.

Wierzbice, 27.05.2015