

Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Zespole Szkolno-Przedszkolnym nr 1 w Nowym Dworze Mazowieckim

Podstawa prawna:

1. *Ustawa z dn. 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz.U. z 2000r., nr 98, poz. 1071 z późn. zm.).*
2. *Rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002r., nr 5, poz. 46 z późn. zm.).*

Rozdział I

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W Zespole Szkolno-Przedszkolnym nr 1 wnoszący skargi i wnioski przyjmowanie są przez:
 - a. dyrektora Zespołu Szkolno-Przedszkolnego nr 1 w Nowym Dworze Mazowieckim,
 - b. wicedyrektora ds. Publicznego Przedszkola nr 5,
 - c. wicedyrektora ds. kl. I– III w Szkole Podstawowej nr 7,
 - d. wicedyrektorów ds. kl. IV – VIII w Szkole Podstawowej nr 7 i oddziałów gimnazjalnych (do wygaśnięcia).
2. Skargi i wnioski przyjmuje się w terminach ustalonych na początku każdego roku szkolnego.
3. Na tabliczce przy sekretariacie w budynku głównym Zespołu umieszczona jest informacja dotycząca terminu i czasu przyjmowania przez dyrektora i wicedyrektorów skarg i wniosków.
4. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie lub ustnie do protokołu.
5. Pracownik Zespołu, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
6. Wzór protokołu, o którym mowa w pkt. 4 stanowi *załącznik nr 1* do niniejszej procedury.
7. Rejestr skarg i wniosków prowadzony jest w sekretariacie Zespołu.
8. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie, jak skargi i wnioski osób fizycznych i prawnych.
9. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego – anonimy, które zgodnie z §8 ust. 1 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków pozostawia się bez rozpatrzenia.

10. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
 - a. liczba porządkowa,
 - b. data wpływu skargi/wniosku,
 - c. data rejestrowania skargi/wniosku,
 - d. adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek,
 - e. informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek,
 - f. termin załatwienia skargi/wniosku,
 - g. imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
 - h. data załatwienia,
 - i. krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy.
11. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości dyrektora lub wicedyrektorów Zespołu.

Rozdział II

Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonuje dyrektor lub jego zastępca.
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 ich przedmiotu, dyrektor wzywa wnoszącego o wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji placówek wchodzących w skład Zespołu należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ. Kopię pisma należy pozostawić w dokumentacji w sekretariacie Zespołu.
5. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, następnie pismem przewodnim przesłać odpisy właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić w dokumentacji Zespołu.

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi/wnioski rozpatruje dyrektor i wicedyrektorzy Zespołu.
2. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - a. oryginał skargi/wniosku,
 - b. notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego, zamieszczoną w rejestrze skarg i wniosków (załącznik nr 2),
 - c. materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
 - d. odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
 - e. inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.

3. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
 - a. oznaczenie organu, od którego pochodzi,
 - b. wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
 - c. faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
 - d. imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
4. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie Zespołu.
5. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

Rozdział IV

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się:
 - a. do 1 miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
 - b. do 2 miesięcy, gdy skarga lub wniosek jest szczególnie skomplikowana.
3. Do 7 dni należy:
 - a. przesłać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu,
 - b. przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości,
 - c. przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów,
 - d. przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia,
 - e. zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,
 - f. udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

PROTOKÓŁ
przyjęcia skargi/wniosku

W dniu r. do Zespołu Szkolno-Przedszkolnego nr 1 w Nowym Dworze Mazowieckim

.....

zgłosił/a się Pan/Pani

zam.

i przedstawił/a ustnie następującą skargę/wniosek:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Skarżącego/wnioskodawcę poinformowano o trybie załatwiania skarg i wniosków.

.....

(podpis skarżącego/wnioskodawcy)

.....

(podpis osoby przyjmującej skargę/wniosek)

