

PROCEDURA PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA I KOORDYNOWANIA ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW w Zespole Szkół Elektronicznych im. Bohaterów Westerplatte Radomiu

Podstawa prawna:

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

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

1. W Zespole Szkół Elektronicznych im. Bohaterów Westerplatte w Radomiu skargi i wnioski przyjmowane są przez:

- a) Dyrektora szkoły – po wcześniejszym uzgodnieniu telefonicznym terminu spotkania
- b) Wicedyrektorów szkoły codziennie w godzinach ustalonych dyżurów
- c) Wychowawców klas w terminach zgodnych z harmonogramem spotkań z rodzicami (pierwsze czwartki miesiąca) lub w sprawach nagłych po wcześniejszym uzgodnieniu telefonicznym terminu spotkania
- d) Pedagoga/psychologa szkoły w godzinach ustalonych dyżurów

2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:

- pisemnie
- pocztą elektroniczną
- faxem
- ustnie do protokołu

3. Skargi i wnioski nienależące do kompetencji naszej placówki przekazywane są do wnoszącego ze wskazaniem właściwego adresata.

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

5. Pracownik prowadzący rejestr skarg i wniosków w sekretariacie szkoły rejestruje je poprzez wpisanie ich do pism przychodzących i przekazuje dyrektorowi szkoły oraz zainteresowanemu(osobie, której skarga dotyczy)

Rozdział II

Kwalifikacja skarg i wniosków

1. Kwalifikacji spraw dokonują: Dyrektor szkoły oraz wicedyrektorzy.
2. Skargę/wniosek nienależącą do kompetencji naszej placówki należy zarejestrować, następnie przesłać do wnoszącego ze wskazaniem właściwego organu.
3. Skargi/wnioski nieopatrzone tytułem skarga/wniosek klasyfikuje się jako interwencję, o czym powiadamia się wnoszącego.

Rozdział III

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 pracownika, którego skarga/wniosek dotyczy, z wydanymi zaleceniami – jeśli wymaga tego sprawa,
 - pismo do organu prowadzącego – jeśli wymaga tego sprawa,
3. Odpowiedź do wnoszącego 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.
 4. Przed wysłaniem odpowiedzi do osoby wnoszącej, Dyrektor szkoły parafuje ją.
 5. Pełną dokumentację, po zakończeniu sprawy, Dyrektor szkoły, wicedyrektorzy, pedagog składają osobiście u osoby rejestrującej skargi/wnioski, nie później niż 7 dni po upływie terminu jej załatwienia, potwierdzając ten fakt własnoręcznym podpisem.
 6. Skargi i odpowiedzi na nie są gromadzone w teczce nr 051.
 7. W przypadku wydania nauczycielowi/pracownikowi zaleceń przez osobę rozpatrującą skargę/wniosek należy kopię tego pisma dołączyć do dokumentacji wymienionej w p. 5.
 8. Kontrolę z wykonania wydanych zaleceń przeprowadza osoba wydająca je (dyrektor, wicedyrektorzy, pedagog).
 9. Za jakość i prawidłowe wykonanie, załatwienie skargi/wniosku odpowiadają osoby, na które dekretowano wniosek/skargę.
 10. Kontrolę nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje Dyrektor Zespole Szkół Elektronicznych im. Bohaterów Westerplatte w Radomiu

Rozdział IV

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. do 1-go miesiąca, gdy:
 - wszczyta się postępowanie wyjaśniające
2. do dwóch miesięcy, gdy:
 - skarga lub wniosek jest szczególnie skomplikowana
3. 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