

PROCEDURA PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA I KOORDYNOWANIA SKARG I WNIOSKÓW

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks Postępowania Administracyjnego (tekst jednolity Dz. U. z 2000 r. Nr 98 poz. 1071, z późn. zm.)
2. 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)
3. Statut Zespołu Szkół Ogólnokształcących i Technicznych w Żarach

Rozdział I

Zasady ogólne

1. Zaistniałe konflikty zgłaszać mogą: nauczyciele, uczniowie, samorząd szkolny, rodzice, pedagog szkolny.
1. W Zespole Szkół Ogólnokształcących i Technicznych w Żarach wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
 - a) dyrektora szkoły lub w jego imieniu przez zastępcę - w dniach i godzinach przyjęć interesantów,
 - b) wychowawców klas w terminach zgodnych z harmonogramem wywiadówek
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - a) pisemnie
 - b) ustnie
3. Pisemne skargi i wnioski zawierają:
 - a) datę wniesienia skargi,
 - b) imię, nazwisko i adres składającego wniosek,
 - c) zwięzłe określenie sprawy,
 - d) nazwisko osoby, do której będzie kierowana skarga,
 - e) podpis składającego skargę
 - f) imię i nazwisko przyjmującego skargę
4. Przyjmujący skargi i wnioski sporządza notatkę zawierającą:
 - a) datę wniesienia skargi,
 - b) imię, nazwisko i adres składającego wniosek,
 - c) zwięzłe określenie sprawy,
 - d) nazwisko osoby, do której będzie kierowana skarga,
 - e) imię i nazwisko przyjmującego skargę
 - f) podpis składającego skargę
5. Rejestrowanie, kierowanie oraz kontrolę nad realizacją koordynuje sekretarz szkoły, który:
 - a) prowadzi rejestr skarg i wniosków,
 - b) kieruje sprawę do osoby wyznaczonej do jej rozpatrzenia,
 - c) czuwa nad terminowym rozpatrywaniem skarg,

- d) udziela zgłaszającym się w sprawie skarg i wniosków niezbędnych informacji o toku załatwienia sprawy,
 - e) wpisuje termin ich załatwienia
6. Rejestracja następuje poprzez wpisanie na obwolucie skargi/wniosku numeru obowiązującego w dokumentacji skargi/wniosku składającego się z:
 - a) kolejnego numeru z rejestru (nr porządkowy/rok)
 - b) oznaczenie organu, od którego pochodzi, (U-uczeń, R- rodzic, N- nauczyciel)
 - c) inicjałów osoby rozpatrującej skargę
 7. Skargi i wnioski nie należące do kompetencji Szkoły przekazywane są, po uprzednim zarejestrowaniu, do wnoszącego ze wskazaniem właściwego adresata.
 8. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrywania.
 9. 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.

Rozdział II

Rozpatrywanie skarg i wniosków.

1. Spór rozstrzyga:
 - a) w kwestiach ocen i sprawdzianów - wicedyrektor,
 - b) sprawy dyscyplinarne - dyrektor szkoły,
 - c) sprawy wychowawcze - wicedyrektor i Szkolna Komisja Wychowawcza
2. Z wyjaśnienia skargi/wniosku należy sporządzić dokumentację zawierającą
 - a) oryginał skargi/wniosku,
 - b) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego
 - c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku (oświadczenia, opinie, kserokopie dokumentów, wyciągi),
 - d) odpowiedź do wnoszącego, informującą o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
 - e) pismo do organu prowadzącego, jeśli wymaga tego sprawa.
3. Odpowiedź na skargę/wniosek 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 (z podaniem podstawy prawnej) uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
 - d) imię i nazwisko, podpis i stanowisko osoby upoważnionej do załatwienia skargi.
4. Projekt odpowiedzi na skargę/wniosek przekazuje osoba/komisja rozpatrująca sprawę, po uprzednim parafowaniu jej, do podpisu Dyrektorowi.

5. Pełną dokumentację po zakończeniu sprawy, nie później niż 7 dni po otrzymaniu potwierdzenia odbioru odpowiedzi na skargę/wniosek przekazuje się sekretarzowi szkoły, potwierdzając ten fakt własnoręcznym podpisem w rejestrze skarg i wniosków. Na obwolicie skargi/wnioski, na której zamieszcza się spis dokumentów zgromadzonych w trakcie załatwiania skargi/wniosku, powinien znajdować się również podpis dyrektora szkoły.
6. W przypadku wydania nauczycielowi/pracownikowi zaleceń przez osobę rozpatrującą skargę/wniosek należy kopię tego pisma dołączyć do dokumentacji wymienionej w ust. 5. Kontrolę z wykonania wydanych zaleceń przeprowadza osoba wydająca je.
7. Za jakość i prawidłowe wykonanie, załatwienie skargi/wniosku odpowiadają osoby, na które dekretowano wniosek/skargę.
8. Odwołania od decyzji rozstrzygających spory rozpatruje dyrektor szkoły.

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 14 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.