

**ZESPÓŁ SZKÓŁ
MISTRZOSTWA SPORTOWEGO**

44-335 Jastrzębie Zdrój

**POSTĘPOWANIE PRZY ROZPATRYWANIU SKARG I
WNIOSKÓW**

REG: 241230207

NIP 634 219 46 87

1. Przyjęcie, kwalifikowanie i rejestracja skargi / wniosku.
2. Analiza treści skargi/wniosku, wyłonienie i wyszczególnienie zarzutów.
3. Jeśli z treści skargi/wniosku nie można ustalić jej przedmiotu należy wezwać wnoszącego do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia w terminie 7 dni od dnia otrzymania skargi/wniosku z jednoczesnym pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania.
4. Analiza zarzutów przedstawionych w skardze w aspekcie aktów prawnych.
5. Zaplanowanie czynności postępowania wyjaśniającego :
 - a) ustalenie źródeł informacji, trybu i form ich zbierania,
 - b) ustalenie dokumentów przewidzianych do kontroli, analizy,
 - c) ustalenie harmonogramu przewidzianych działań,
 - d) przygotowanie narzędzi wspomagających wyjaśnienie sprawy, np.:
 - kwestionariusze wywiadów,
 - kwestionariusze ankiet
 - scenariusze spotkań
 - arkusze diagnostyczne.
6. Przeprowadzenie zaplanowanych działań.
7. Analiza zebranych materiałów, ustalenie stanu faktycznego, odniesienie się do stanu prawnego i zasadności zarzutów.
8. Redagowanie uwag i wniosków oraz określenie przyczyn zaistniałej w szkole sytuacji.
9. Sporządzenie notatki służbowej.
10. Opracowanie i przesłanie odpowiedzi do wnoszącego skargę/wniosek.
11. Sformułowanie wniosków do dalszej pracy.

**PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I
WNIOSKÓW.**

Podstawa prawna

1. Ustawa z dnia 14.06 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego / tekst jednolity: Dz.U. z 2000r., nr98.poz.1071/.
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/.

Rozdział I

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W szkole wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez :
 - a) dyrektora
 - b) wicedyrektora
2. Dyrektor szkoły lub wicedyrektor przyjmują skargi i wnioski codziennie od godziny 8,00 do 15,00
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
4. Pracownik szkoły, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją bezzwłocznie dyrektorowi.
5. Wzór protokołu, o którym mowa w pkt.2 stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
6. Dyrektor prowadzi rejestr skarg i wniosków.
7. 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.
8. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska ./ nazwy/ oraz adresu wnoszącego- anonimy.
9. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki :
 - a) liczba porządkowa,
 - b) data wpływu skargi/wniosku,
 - c) data rejestrowania skargi/wniosku,
 - d) adres szkoły 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 załatwieniu sprawy.
10. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

Rozdział II

Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonuje dyrektor.
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 szkoły, należy zarejestrować a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego lub zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ, kopię pisma zostawić w dokumentacji szkoły.
5. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, następnie pismem przewodnim przesłać właściwym organom, zawiadamiając równocześnie wnoszącego, a kopie pozostawić w dokumentacji szkoły.
6. Skargi/ wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.
7. Dyrektor może informacje zawarte w anonimowej skardze/wniosku wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg i wniosków.

1. Skargi/wnioski rozpatruje dyrektor szkoły lub osoba upoważniona.
2. Imienny wykaz osób upoważnionych do rozpatrywania skarg/wniosków zawiera załącznik nr 2 do niniejszej procedury.
3. 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,
 - 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.
4. 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.
5. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.

Rozdział IV

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków.

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się :
 - a) do 14 dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny,
 - b) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
 - c) do 2 miesięcy gdy skarga/ 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, jeśli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu,
 - b) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy 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.

NOTATKA SŁUŻBOWA

z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez

.....

/ imię i nazwisko, stanowisko służbowe /

w sprawie skargi nr

złożonej przez

nazwisko osoby wnoszącej skargę/

a dotyczącej : / wskazać zarzuty/

1.

2.

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności :

1.

2.

3.

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono :

/ podać stan faktyczny i odniesienie do stanu prawnego z podstawą prawną/

.....

.....

.....

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

.....

.....

.....

.....

Wobec powyższego należy :

.....

.....

.....

/ podpis, stanowisko służbowe /

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

w dniuPan/Pani

zam.

tel.

złożył/a/ skargę

dotycząca

.....

.....

.....

.....

Do skargi załączono następujące dokumenty :

.....

/ podpis wnoszącego skargę /

.....

/ podpis przyjmującego skargę /