

**PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA
SKARG I WNIOSKÓW
w ZESPOLE SZKÓŁ HANDLOWYCH
w Jastrzębiu-Zdroju**

Podstawa prawna

1. Ustawa z dn. 14 czerwca 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),

§ 1

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski przyjmowane są w godzinach pracy sekretariatu szkoły.
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - a. pisemnie,
 - b. ustnie do protokołu.
3. Wzór protokołu przyjęcia skargi, o której mowa w pkt 2 stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
4. Rejestr skarg i wniosków prowadzi referent szkoły.
5. 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.
6. Do rejestru nie wpisuje się skarg i wniosków, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.
7. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
 - a. liczba porządkowa,
 - b. data wpływu i rejestrowania skargi/wniosku,
 - c. imię, nazwisko i 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 załatwiania sprawy.
8. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

§ 2

Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wniosku dokonuje referent szkolny.
2. Każda sprawa zakwalifikowana jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.

3. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego o wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie 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 albo 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, a następnie pismem przewodnim przesłać właściwym organom zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić w dokumentacji szkoły.
6. Skargi/wnioski anonimowe pozostają bez rozpoznania.

§ 3

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi/wnioski rozpatruje dyrektor szkoły.
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,
 - 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.
3. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.

§ 4

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się:
 - a. do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
 - b. do dwóch miesięcy gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana.
3. Do siedmiu 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. przesać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów,
- d. przesać 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.

§ 5

Tryb składania skarg i odwoływania się od kar

1. Tryb składania skarg w przypadku naruszenia praw ucznia i odwoływania się od kar regulują zapisy statutu Zespołu Szkół Handlowych oraz statutów szkół wchodzących w skład Zespołu Szkół Handlowych w Jastrzębiu-Zdroju.

Procedura została wprowadzona zarządzeniem dyrektora szkoły z dnia 7 listopada 2014r. Przestaje obowiązywać Procedura z dnia 05 września 2003r.

DYREKTOR
ZESPOŁU SZKÓŁ HANDLOWYCH

mgr Alicja Brzózka

Załączniki:

1. protokół przyjęcia skargi ustnej,
2. protokół przyjęcia skargi pisemnej

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ
w Zespole Szkół Handlowych w Jastrzębiu-Zdroju w dniu

.....
(nazwisko i imię oraz adres osoby wnoszącej skargę)

.....
(nazwisko i imię oraz stanowisko pracownika przyjmującego skargę)

Wyszczególnienie zarzutów, podanie argumentów, przytoczenie faktów, wskazanie źródeł mających potwierdzić zarzuty:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Wykaz dokumentów (kopii) załączonych do skargi

.....
.....
.....

.....
(podpis pracownika przyjmującego skargę)

.....
(podpis osoby wnoszącej skargę)

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI PISEMNEJ
w Zespole Szkół Handlowych w Jastrzębiu-Zdroju w dniu

.....
(nazwisko i imię oraz adres osoby wnoszącej skargę)

.....
(nazwisko i imię oraz stanowisko pracownika przyjmującego skargę)

Treść skargi / wniosku (czego dotyczy):

.....
.....
.....
.....

Wykaz dokumentów (kopii) załączonych do skargi

.....
.....
.....

.....
(podpis pracownika przyjmującego skargę)

.....
(podpis osoby wnoszącej skargę)