

sygn. 15

ZESPÓŁ SZKÓŁ NR 9
im. dr M. Witeczaka
w Jastrzębiu Zdroju
ul. 11 Listopada 4
tel./fax 032/47 613 89

Zespół Szkół nr 9 im. dr. Mikołaja Witeczaka
ul. 11 Listopada 4
44-330 Jastrzębie-Zdrój

**PROCEDURA ORGANIZACJI, PRZYJMOWANIA,
ROZPATRYWANIA I ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW
DOTYCZĄCYCH DZIAŁALNOŚCI
W ZESPOLE SZKÓŁ SPECJALNYCH
IM. DR. MIKOŁAJA WITCZAKA W JASTRZĘBIU-ZDROJU**

Podstawa prawna – aktualizacje rozporządzeń ujętych w treści:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego. (Dz.U. 1960 nr 30 poz. 168)
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków. (Dz.U. 2002 nr 5 poz. 46)

Weryfikacja danych:
rok szkolny 2018/2019

Procedura

organizacji, przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków
dotyczących działalności
w **Zespole Szkół Specjalnych im. Doktora Mikołaja Witczaka**

I. Postanowienia ogólne

§ 1

Wszystkim podmiotom działającym w Zespole służy prawo do składania do dyrektora Zespołu skarg i wniosków. Skargi i wnioski można składać w interesie własnym, innych osób, a także w interesie społecznym.

§ 2

Złożenie skargi lub wniosku pociąga za sobą następujące obowiązki:

- 1) przyjęcie skargi (wniosku),
- 2) rozpatrzenie i załatwienie skargi (wniosku),
- 3) udzielenie odpowiedzi na skargę (wniosek).

§ 3

Przedmiotem skargi mogą być wszystkie sprawy dotyczące działalności i funkcjonowania Zespołu.

§ 4

- Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy, zapobieganie nadużyciom.

§ 5

O tym, czy pismo jest skargą albo wnioskiem decyduje treść pisma, a nie forma zewnętrzna. Nie jest ważne jak strona tytułuje przesłane pismo, ani jaki tytuł swego wystąpienia proponuje się do protokołu. Ważne jest natomiast, aby z treści wypowiedzi wynikało, że strona wyraża niezadowolenie albo, że zamierza zaproponować ulepszenie działalności.

§ 6

Organem właściwym do rozpoznawania skarg jest dyrektor Zespołu.

§ 7

Wnioski składa się do dyrektora Zespołu.

§ 8

Skargi i wnioski, aby mogły być rozpatrzone i załatwione powinny zawierać imię, nazwisko oraz adres wnoszącego.

Skargi lub wnioski nie zawierającego w/w danych pozostawia się bez rozpatrzenia.

§ 9

Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.

II. Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

§ 10

Skargi i wnioski składane na piśmie są przyjmowane i ewidencjonowane w rejestrze skarg prowadzonym w sekretariacie Zespołu.

§ 11

Na żądanie wnoszących potwierdzana jest na kopiach pism data przyjęcia pisma.

§ 12

Dyrektor przyjmuje strony w sprawach skarg i wniosków codziennie w godzinach urzędowania.

§ 13

W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnego przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół przyjęcia skargi lub wniosku podając w nim imię, nazwisko, adres osoby zgłaszającej oraz zwięzły opis treści sprawy. Protokół podpisuje przyjmujący zgłoszenie.

§ 14

Na żądanie wnoszącego przyjmujący ustną skargę lub wniosek sporządza protokół w dwóch egzemplarzach potwierdzające datę przyjęcia.

III. Rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków

§ 15

Skargi i wnioski powinny być rozpatrywane i załatwiane z należytą starannością, wnikliwie i terminowo.

Załatwienie skargi lub wniosku powinno być poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności sprawy.

Załatwienie polega na rozstrzygnięciu, wydaniu poleceń lub podjęciu innych stosownych środków, usunięciu stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstawania oraz zawiadomienia w sposób wyczerpujący skarżącego (zgłaszającego wniosek) o wynikach załatwienia.

§ 16

Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, należy zażądać od wnoszącego skargę lub wniosek złożenie wyjaśnienia lub uzupełnienia w określonym 7-dniowym terminie z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez biegu.

§ 17

Skargi i wnioski, które nie wymagają zbierania dowodów postępowania wyjaśniającego oraz badania akt powinny być rozpatrzone niezwłocznie nie później jednak niż w terminie 14 dni. Każda skarga i wniosek bez względu na trudności związane z przygotowaniem odpowiedzi na jej treść, powinna być załatwiona w terminie jednego miesiąca od daty otrzymania skargi lub wniosku. W razie nie załatwienia skargi w powyższym terminie organ załatwiający sprawę obowiązany jest zawiadomić stronę podając przyczynę zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.

§ 18

Dyrektor Zespołu jest zobowiązany zawiadomić wnoszącego skargę lub wniosek pisemnie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku. Kopię odpowiedzi należy pozostawić w dokumentacji w celu odnotowania sposobu załatwienia sprawy w rejestrze skarg.

§ 19

Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi powinno zawierać oznaczenie organu, od którego pochodzi, wskazanie w jaki sposób skarga została załatwiona oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie.

§ 20

W przypadku, gdy skarga w wyniku jej rozpatrzenia, uznana została za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności - organ właściwy do jej rozpatrzenia może w odpowiedzi na tę skargę podtrzymać swoje poprzednie stanowisko.

§ 21

Osoby winne naruszenia postanowień niniejszej instrukcji będą pociągane do odpowiedzialności dyscyplinarnej zgodnie z obowiązującym regulaminem pracy.

DYREKTOR
Zespołu Szkół Nr 9
w Jastrzęblu Zdrój
J. Grabkowska
mgr Jolanta Grabkowska

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

W dniu Pan/Pani

zam.

tel.

złożył(a) skargę dotyczącą

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

Do skargi załączono następujące dokumenty:

.....
/podpis wnoszącego skargę/

.....
/podpis przyjmującego skargę, jeżeli zażąda tego wnoszący/