**Procedura przyjmowania skarg i wniosków**

**w Zespole Szkół Ponadpodstawowych**

**w Ornontowicach**

**Podstawa prawna:**

Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji, przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. nr 5, poz.46)

**Zasady ogólne**

1. Przepisy rozporządzenia stosuje się do skarg i wniosków składanych do Dyrektora szkoły, gdy pozostają one w związku z wykonywanymi przez szkołę zadaniami określonymi w Prawie Oświatowym oraz w Statucie.
2. Przepisy zarządzenia stosuje się również do:
3. Skarg i wniosków przekazanych Dyrektorowi przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje i instytucje społeczne,
4. Materiałów prasowych i innych opublikowanych wiadomości, jeżeli mają znamiona skargi lub wniosku i zostały przesłane Dyrektorowi szkoły przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne.
5. Skargę lub wniosek adresowane do Dyrektora i przesłane w odpisie do innego organu rozpatruje i załatwia, w ramach swojej właściwości, Dyrektor.
6. Przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków Dyrektor powierza imiennie wyznaczonym pracownikom szkoły.
7. W budynku głównym na tablicy ogłoszeń oraz na stronie internetowej, umieszcza się informację dotyczącą terminu przyjmowania skarg i wniosków.

**Przyjmowanie skarg i wniosków**

1. Szkoła prowadzi rejestr skarg i wniosków.

Wzór rejestru stanowi załącznik nr 1 do procedury.

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
2. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, Dyrektor szkoły przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół.

Wzór protokołu stanowi załącznik nr 2 do procedury.

1. Przyjmujący skargę lub wniosek potwierdza na piśmie złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.
2. Dyrektor szkoły przyjmuje osoby w sprawach skarg i wniosków w każdy wtorek w godzinach od 14.15 do 15.00

**Rozpatrywanie skarg i wniosków**

1. Skargi i wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostawia się bez rozpoznania.
2. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
3. Jeżeli rozpoznanie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, Dyrektor zbiera niezbędne materiały. W tym celu może zwrócić się do innych organów o przekazanie niezbędnych materiałów i wyjaśnień.
4. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpoznaniu przez różne organy, Dyrektor, do którego wniesiono skargę lub wniosek rozpatruje sprawy należące do jego właściwości, a pozostałe przekazuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, właściwym organom przesyłając odpis skargi lub wniosku i zawiadamia o tym równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.
5. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
6. Dyrektor może na zasadach określonych w odrębnych przepisach wydać polecenie lub podjąć inne stosowne środki, w celu usunięcia stwierdzonych uchybień oraz przyczyn ich powstania.
7. Z wyjaśnienia skargi lub wniosku sporządza się następującą dokumentację;
8. Oryginał skargi lub wniosku,
9. Notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi lub wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego – załącznik nr 3,
10. Materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania,
11. Odpowiedz do wnoszącego wraz z zwrotnym potwierdzeniem odbioru,
12. Inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
13. Odpowiedz do wnoszącego powinna zawierać:
14. Oznaczenie organu, od którego pochodzi,
15. Wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
16. Faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie.
17. Skargę rozpatruje się bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca.
18. W razie niezałatwienia skargi w terminie, należy zawiadomić strony, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.

Załącznik nr 1 do procedury

REJESTR SKARG I WNIOSKÓW

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Lp. | Data wpływu | Dane nadawcy | Przedmiot skargi lub wniosku | Sposób załatwienia | Data załatwienia | uwagi |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

Załącznik nr 2 do procedury

**Protokół przyjęcia skargi ustnej**

……..……………………………….

Miejscowość, data

…………………………………………………………………………………………………...

Nazwisko, imię stanowisko osoby przyjmującej skargę lub wniosek

…………………………………………………………………………………………………...

Nazwisko, imię, adres osoby wnoszącej skargę

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Zarzut** | **Argumenty, fakty, data** | **Źródła informacji (świadek, dokumenty)** |
|  |  |  |

Wykaz dokumentów (kopii) załączonych do skargi

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………..

………………………………. …………………………

Podpis osoby wnoszącej skargę podpis przyjmującego skargę

Załącznik nr 3 do procedury

**Notatka służbowa**

Z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez …………………………………….

Nazwisko, imię stanowisko

W sprawie skargi nr ………………… złożonej przez .............................................................

Nazwisko, imię osoby wnoszącej skargę

A dotyczącej: (wskazać zarzuty)

1. ………………………………………………………………………………………….
2. ………………………………………………………………………………………….
3. ………………………………………………………………………………………….

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono:

………………………………………………………………………………………………….

………………………………………………………………………………………………….

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

…………………………………………………………………………………………………..

…………………………………………………………………………………………………..

Wobec tego należy:

…………………………………………………………………………………………………...

…………………………………………………………………………………………………...

………………………….

Podpis, stanowisko służbowe