

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

w VII Liceum Ogólnokształcącym im. Juliusza Słowackiego
w Warszawie

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),

Rozdział I

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

- 1) Wnoszący skargi i wnioski osobiście do dyrekcji przyjmowani są przez:
 - a) dyrektora,
 - b) wicedyrektora.
- 2) Dyrektor szkoły lub wicedyrektor przyjmują skargi i wnioski osobiście po uprzednim umówieniu się telefonicznym.
- 3) Skargi i wnioski mogą być również wnoszone w formie pisemnej w sekretariacie szkoły, za pośrednictwem poczty, elektronicznej skrzynki podawczej, a także ustnie do protokołu.
- 4) Wzór protokołu, o którym mowa w pkt 2, stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
- 5) Sekretarz szkoły prowadzi rejestr skarg i wniosków.
- 6) 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.
- 7) Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego- anonimy.
- 8) Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
 - a) liczba porządkowa,
 - b) data złożenia skargi/wniosku,
 - c) informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek,
 - d) krótka informacja o sposobie załatwiania sprawy.
 - e) termin załatwienia skargi/wniosku
 - f) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
- 9) Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

Rozdział II

Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wniosku 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 zwrócić sprawę wnoszącemu, kopię pisma zostawić w dokumentacji szkoły.
5. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.

6. 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 przez niego 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) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
 - c) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
 - d) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
4. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
 - a) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
 - b) informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
 - c) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
5. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły przez okres jednego roku, a następnie archiwizowana zgodnie z instrukcją kancelaryjną.

Rozdział IV **Terminy rozpatrywania skarg i wniosków**

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się:
 - a) do czternastu dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny,
 - b) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
 - c) do dwóch miesięcy gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana,
3. Do siedmiu dni należy
 - a) przesłać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego, jeśli procedura wymaga pośrednictwa szkoły lub zwrócić ją wnoszącemu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu,
 - b) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia,
 - 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.

Załączniki:

- 1) protokół przyjęcia skargi ustnej,
- 2) imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków

/załącznik 1/

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)

/ załącznik 2/

Imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków

--