

Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW w VII Liceum Ogólnokształcącym imienia Juliusza Słowackiego w Warszawie

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 roku. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: (Dziennik Ustaw z 2000 roku, numer 98, pozycja 1071)
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dziennik Ustaw z 2002 roku, numer 5, pozycja 46).

Rozdział I

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. Wnoszący skargi i wnioski osobiście do dyrekcji przyjmowani są przez:
 1. dyrektora,
 2. 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 punkcie 2, stanowi załącznik numer 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:
 1. liczba porządkowa,
 2. data złożenia skargi/wniosku,
 3. informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek,
 4. krótka informacja o sposobie załatwiania sprawy.
 5. termin załatwienia skargi/wniosku
 6. 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 numer 2 do niniejszej procedury.
3. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 1. oryginał skargi/wniosku,
 2. materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
 3. odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wystaniem,
 4. inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
4. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
 1. oznaczenie organu, od którego pochodzi,
 2. informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
 3. 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:
 1. do czternastu dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny,
 2. do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
 3. do dwóch miesięcy gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana,
3. Do siedmiu dni należy:
 1. 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,
 2. przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia,
 3. zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,
 4. udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.