

PROCEDURA

PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz.1071).
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. poz.46).

Rozdział I

Przyjmowania i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W Miejskim Zespole Szkół Nr 1 w Krośnie wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
 - a. Dyrektora Zespołu – mgr inż. Marlenę Gierucką
we wtorki od godz. 8⁰⁰ do godz. do 8⁴⁵
i w czwartki od godz. 16⁰⁰ do godz. do 16¹⁵
 - b. Wicedyrektora Zespołu – mgr Bożenę Cyran
w poniedziałki od godz. 16⁰⁰ do godz. do 16¹⁵,
i w środy od godz. 8⁰⁰ do godz. do 8⁴⁵.
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - pisemnie,
 - ustnie do protokołu wg wzoru (zał. nr 2).
3. Skargi i wnioski kierowane do Dyrektora przekazywane są do rejestru skarg i wniosków prowadzonego w sekretariacie szkoły.
4. 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 lub prawnych.
5. Pracownik prowadzący rejestr skarg i wniosków /w uzgodnieniu z Dyrektorem lub Wicedyrektorem zespołu/ rejestruje je poprzez odręczne wpisanie na obwolucie numeru sprawy, składającego się z:
 - a. inicjałów osoby wyznaczonej do ich rozpoznania,
 - b. symbolu klasyfikacyjnego jednolitego wykazu akt,
 - c. dwóch ostatnich cyfr danego roku kalendarzowego.

Ponadto wpisuje termin ich załatwienia oraz nadzoruje terminowość załatwiania skarg i wniosków.

6. Rejestr skarg i wniosków uwzględnia następujące rubryki:

- liczba porządkowa,
- data wpływu skargi/wniosku,
- adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek,
- krótka treść skargi/wniosku,
- termin załatwienia skargi/wniosku,
- osobę odpowiedzialną za załatwienie skargi/wniosku,
- datę załatwienia skargi/wniosku i udzielenia odpowiedzi,
- krótką informację o sposobie załatwienia skargi/wniosku,
- informację o terminie realizacji wydanych zaleceń – jeśli takie wydano.

7. Do rejestru nie wpisuje się pism:

- a. załatwianych wg kompetencji, a skierowanych do wiadomości Dyrekcji Zespołu,
- b. bez nazwiska i adresu wnoszącego skargę/wniosek – anonimów.

Rozdział II

Kwalifikacja skarg i wniosków

„Jeżeli organ, który otrzymał skargę, nie jest właściwy do jej rozpatrzenia, obowiązany jest niezwłocznie nie później jednak niż w terminie siedmiu dni - przekazać ją właściwemu organowi, zawiadamiając o tym równocześnie skarżącego albo wskazać mu właściwy organ /Art. 231 KPA/”.

1. Kwalifikowania spraw (skargi i wnioski) dokonuje Dyrektor Zespołu.
2. Sprawa zakwalifikowana przez Dyrektora Zespołu jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
3. W przypadku zastrzeżenia przez wnoszącego skargę/wniosek swoich danych osobowych tylko do wiadomości Szkoły osoba prowadząca postępowanie wyjaśniające jest zobowiązana nie ujawnić nazwiska.
4. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska /nazwy/ oraz adresu wnoszącego – anonimy – pozostają bez rozpoznania.

Rozdział III

Rozpatrywania skarg i wniosków

1. Osoba rozpatrująca skargę/wniosek winna postępować według wskazówek zamieszczonych w zał. nr 1.
2. Z wyjaśnienia skargi/wniosku osoba ją rozpatrująca powinna sporządzić dokumentację zawierającą:
 - oryginał skargi,
 - notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego (zał. nr 3),
 - materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania (oświadczenia, opinie kserokopie dokumentów, wyciągi, itp.),
 - odpowiedź do petenta (osoby, instytucji skarżącej się) informująca wyczerpująco o sposobie rozstrzygnięcia sprawy i urzędowo potwierdzone jej wysłanie.
3. Odpowiedź do petenta winna zawierać:
 - oznaczenie organu, od którego pochodzi,
 - wyczerpującą informację o sposobie rozstrzygnięcia sprawy z odniesieniem się do zarzutów zawartych w skardze,
 - imię i nazwisko, podpis i stanowisko osoby upoważnionej do załatwienia skargi,
 - faktyczne i prawne (z podaniem podstawy prawnej) uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie.

W przypadku, gdy skarżący ponowi skargę w tej samej sprawie bez podania nowych okoliczności, w odpowiedzi na tę skargę można podtrzymać poprzednie stanowisko.

Rozdział IV

TERMINY ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

1. **do 14-tu dni, gdy:**
 - a. skarga/wniosek nie wymaga zbierania materiałów i wszczęcia postępowania wyjaśniającego;

2. do 1-go miesiąca, gdy:

- a. wszczyna się postępowanie wyjaśniające;

3. do 2-ch miesięcy, gdy :

- a. skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana;

4. do 7 dni należy:

- a. przesłać informację do petenta o przesunięciu terminu rozpatrzenia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia – jeżeli nie ma możliwości jej załatwienia w określonym terminie,
- b. udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

Załączniki:

1. postępowanie przy wyjaśnianiu skargi;
2. protokół przyjęcia skargi ustnej;
3. notatka służbowa;
4. wykaz pracowników upoważnionych do wyjaśniania skargi;

Rada Pedagogiczna na posiedzeniu w dniu 29 sierpnia 2008 r. pozytywnie zaopiniowała Procedurę Przyjmowania i Rozpatrywania Skarg i Wniosków obowiązującą w Miejskim Zespole Szkół Nr 1 w Krośnie.

Procedura wchodzi w życie 1 września 2008 r. i jest ewaluowana 31 sierpnia każdego roku.

POSTĘPOWANIE PRZY ROZPATRYWANIU SKARG I WNIOSKÓW

1. Przyjęcie skargi/wniosku (rejestracja w księdze rejestru).
2. Analiza treści skargi.
3. Wyłonienie i wyszczególnienie zarzutów.
4. Jeżeli z treści skargi nie można ustalić jej przedmiotu, należy wezwać wnoszącego skargę do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia – w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania - z jednoczesnym pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi bez rozpoznania.
5. Analiza zarzutów przedstawionych w skardze w aspekcie aktów prawnych.
6. Zaplanowanie trybu i działań (czynności) postępowania wyjaśniającego:
 - a. ustalenie źródeł informacji, trybu i form ich zbierania,
 - b. ustalenie dokumentów przewidzianych do kontroli, analizy,
 - c. przygotowanie narzędzi wspomagających wyjaśnienie sprawy, np.:
 - kwestionariusz wywiadu z dyrektorem, nauczycielem, uczniem, itp.,
 - kwestionariusz ankiety,
 - scenariusz spotkania z radą pedagogiczną, radą szkoły, samorządem uczniowskim,
 - arkusz diagnostyczny,
 - d. zaplanowanie terminów wszystkich przewidzianych czynności (harmonogram).
7. Przeprowadzenie zaplanowanych działań i czynności oraz zebranie materiałów.
8. Analiza zebranych materiałów, ustalenie stanu faktycznego, odniesienie się do stanu prawnego i zasadności zarzutów.
9. Wyszczególnienie innych spostrzeżeń wynikających z nadzoru, a niezwiązanych ze skargą.
10. Redagowanie uwag i wniosków oraz określenie przyczyn sytuacji zaistniałej w szkole lub placówce.
11. Określenie działań w celu usunięcia uchybień i ich przyczyn.
12. Sporządzenie notatki służbowej wg wzoru (zał. 3).

13. Opracowanie projektu odpowiedzi do skarżącego o wynikach rozpatrzenia skargi, rozstrzygnięciach, wydanych poleceniach lub podjętych innych działaniach związanych z rozpatrzeniem sprawy oraz jej skonsultowanie z przełożonym.
14. Przesłanie do petenta informacji pisemnej o wynikach rozpatrzenia skargi, rozstrzygnięciach, wydanych poleceniach i podjętych działaniach.

Wykaz dokumentów (kopii) załączonych do skargi

.....

.....

.....

.....

.....
(Podpis osoby wnoszącej skargę)

.....
(Podpis pracownika przyjmującego skargę)

.....
(miejscowość, data)

.....
(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

w sprawie skargi nr złożonej przez
(nazwisko i imię osoby wnoszącej skargę)

a dotyczącej (wskazać zarzuty)

1.
2.
3.
4.
5.

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

1.
2.
3.
4.
5.

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono, co następuje:
(podać stan faktyczny i odniesienie do stanu prawnego z podstawą prawną)

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

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia: (związanie ze sprawą i inne)

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

WYKAZ PRACOWNIKÓW UPOWAŻNIONYCH DO WYJAŚNIANIA SKARG

Dyrektor Miejskiego Zespołu Szkół Nr 1 w Krośnie – mgr inż. Marlena Gierucka

Wicedyrektor Miejskiego Zespołu Szkół Nr 1 w Krośnie – mgr Bożena Cyran

*Pedagog szkolny Miejskiego Zespołu Szkół Nr 1 w Krośnie – mgr Elżbieta Boś

*Wychowawcy klas Miejskiego Zespołu Szkół Nr 1 w Krośnie

* po uzgodnieniu stanowiska z Dyrekcją Szkoły