

## **Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg w Zespole Szkół Technicznych w Wodzisławiu Śl.**

### Podstawa prawna:

- Ustawa z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeksu postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2000r. Nr 98, poz. 1071 z późn.zm.),
- Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków ( Dz.U. z 2002, nr 5 poz.46).

### **Rozdział I** **Przyjmowanie i rejestrowanie skarg**

1. W Zespole Szkół Technicznych w Wodzisławiu Śl. wnoszący skargi są przyjmowani przez:
  - Dyrektora szkoły,
  - Wicedyrektorów szkoły,
  - Kierownika szkolenia praktycznego,
  - Pedagoga szkolnego,
  - Kierownika gospodarczego.
2. Skargi przyjmowane są zgodnie z załączonym harmonogramem, który jest umieszczony na tablicy ogłoszeń oraz na stronie internetowej oraz według potrzeb.
3. Skargi mogą być wnoszone:
  - pisemnie,
  - za pomocą faksu,
  - za pomocą poczty elektronicznej,
  - ustnie do protokołu.
4. Prowadzi się rejestr skarg (załącznik nr 1), który zawiera następujące rubryki:
  - liczba porządkowa,
  - data wpływu skargi,
  - data rejestrowania skargi,
  - dane dotyczące osoby lub instytucji wnoszącej skargę,
  - informacje na temat, czego dotyczy skarga,
  - termin załatwienia sprawy,
  - imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi,
  - datę załatwienia,
  - krótką informację o sposobie załatwienia sprawy.
5. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.
6. Skargi przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie, jak skargi osób fizycznych i prawnych.
7. Przyjmujący skargi potwierdza złożenie skargi, jeżeli zażąda tego wnoszący.

## **Rozdział II**

### **Kwalifikowanie skarg**

1. Kwalifikowanie spraw jako skargi dokonuje dyrektor.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga wpisywana jest do rejestru skarg.
3. Jeśli z treści skargi nie można ustalić jej przedmiotu, dyrektor wzywa wnoszącego o wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięci braków spowoduje pozostawienie skargi bez rozpoznania.
4. Skargi, które nie należą do kompetencji szkoły, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę, wskazując właściwy organ, kopię pisma zostawić w dokumentacji szkoły.
5. Skargi, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać właściwym organom zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić w dokumentacji szkoły.
6. Skargi anonimowe pozostają bez rozpoznania.
7. Dyrektor może informacje zawarte w anonimowej skardze wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.

## **Rozdział III**

### **Rozpatrywanie skarg**

1. Skargi rozpatruje dyrektor szkoły lub osoba przez niego upoważniona.
2. Z wyjaśnienia skargi sporządza się następującą dokumentację:
  - oryginał skargi,
  - notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi i wynikach postępowania wyjaśniającego,
  - materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi,
  - odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
  - inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
3. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
  - oznaczenie organu, od którego pochodzi,
  - wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów, argumentów i wniosków zawartych w skardze.
4. W razie zgłoszenia skargi ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół (załącznik nr 2), który podpisują wnoszący skargę i przyjmujący zgłoszenie.
5. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi, imię i nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis sprawy.
6. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
7. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły (pokój nr 01).

## **Rozdział IV**

### **Termin rozpatrywania skarg**

1. Skargi rozpatruje się:
  - bez zbędnej zwłoki,
  - do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
  - do dwóch miesięcy, gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana.
2. Do siedmiu dni należy:
  - przesłać skargę do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga została skierowana do niewłaściwego organu,
  - przesłać skargę do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości,
  - przesłać odpisy skarg do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszone dotyczą różnych organów,
  - przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi z podaniem powodów tego przesunięcia,
  - zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi,
  - udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

## **Rozdział V**

### **Postanowienia końcowe.**

1. Procedurę wprowadzono Zarządzeniem Dyrektora nr 17/2012 z dnia 31.08.2012r. i obowiązuje od dnia 1.09.2012r.

Wodzisław Śl. 31.08.2012r.

**Załącznik nr 2**

**Protokół przyjęcia skargi ustnej  
w Zespole Szkół Technicznych w Wodzisławiu Śląskim**

..... (data przyjęcia skargi)

.....

.....  
(imię i nazwisko/nazwa, adres zgłaszającego)

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

(zwięzły opis treści sprawy, zarzut, argumenty, fakty, data)

Wykaz dokumentów (oryginał/kopia) załączonych do skargi:

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....

.....  
(podpis osoby wnoszącej skargę)

.....  
(podpis osoby przyjmującej zgłoszenie)

**Załącznik nr 1**

**Rejestr skarg**

<b>Lp.</b>	<b>Data wpływu</b>	<b>Data rejestrowania</b>	<b>Adres osoby / instytucji wnoszącej</b>	<b>Przedmiot skargi</b>	<b>Termin załatwienia skargi</b>	<b>Imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi / sprawy</b>	<b>Data załatwienia</b>	<b>Sposób załatwienia sprawy</b>
1								
2								
3								
4								
5								