

PROCEDURA PRZYJMOWANIA SKARG I WNIOSKÓW W ZESPOLE SZKÓŁ OGÓLNOKSZTAŁCĄCYCH W HELU

Podstawa prawna

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tj. Dz. U. z 2018 r. poz. 2096).
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. nr 5 poz. 46).
3. Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2018 r. poz. 1000, 1669).
4. Ustawa z dnia 16 listopada 2006 r. o opłacie skarbowej (tj. Dz. U. z 2018 r. poz. 1044, 1293, 1592, 1669, 1716).

§1

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W Zespole Szkół Ogólnokształcących w Helu (zwanym dalej „ZSO w Helu”) skargi i wnioski przyjmowane są każdego tygodnia w poniedziałki w godzinach 07:30 – 09:00 oraz w czwartki w godzinach 13:30 – 15:30 przez:
 - 1) Dyrektora;
 - 2) Wicedyrektorów.W przypadku, gdy dzień wyznaczony do przyjmowania w sprawach skarg i wniosków jest dniem ustawowo wolnym od pracy, interesanci są przyjmowani w następnym dniu roboczym. Pomimo wyznaczonych dni i godzin, interesanci przyjmowani są przez dyrektora każdego dnia, jeśli tylko czas i okoliczności na to pozwalają.
2. Zastępcy dyrektora, sekretarz i pracownicy ZSO w Helu przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków codziennie w godzinach pracy. Wszyscy pracownicy zobowiązani są do przyjmowania do protokołu skarg i wniosków zgłaszanych ustnie. Przyjmujący skargi i wnioski zobowiązany jest potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący. Skargi i wnioski wpływające do dyrektora i pracowników ZSO w Helu podlegają zarejestrowaniu w rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez sekretarza szkoły.
3. Rodzice uczniów ZSO w Helu mają prawo zgłaszać uwagi na temat funkcjonowania ZSO w Helu z zachowaniem następującej drogi służbowej: nauczyciel – dyrektor – organ prowadzący.
4. Miejscem przyjmowania skarg i wniosków jest sekretariat ZSO w Helu.
5. Informacja dotycząca terminów przyjmowania skarg i wniosków umieszczona jest w sekretariacie ZSO w Helu.

6. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pośrednictwem poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
7. W przypadku złożenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół stanowiący załącznik nr 2 do niniejszej Procedury.
8. Pracownik ZSO w Helu, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, zobowiązany jest do bezzwłocznego przekazania jej dyrektorowi ZSO w Helu.
9. Sekretarz szkoły prowadzi rejestr skarg i wniosków stanowiący załącznik nr 1 do niniejszej Procedury.
10. Rejestr skarg i wniosków, o którym mowa w §1 ust. 9 niniejszej Procedury, musi uwzględniać następujące rubryki:
 - 1) Liczba porządkowa;
 - 2) Data wpływu skargi lub wniosku;
 - 3) Adres korespondencyjny osoby lub instytucji wnoszącej skargę lub wniosek;
 - 4) Informacja dotycząca przedmiotu skargi lub wniosku;
 - 5) Termin załatwienia skargi lub wniosku;
 - 6) Imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi lub wniosku;
 - 7) Data załatwienia; skargi lub wniosku;
 - 8) Krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy.
11. Do rejestru skarg i wniosków, o którym mowa w §1 ust. 9 niniejszej Procedury, nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości ZSO w Helu. Ponadto, nie wpisuje się skarg i wniosków, które nie zawierają imienia, nazwiska i adresu wnoszącego.

§2

Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonuje dyrektor ZSO w Helu.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora ZSO w Helu jako skarga lub wniosek, wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków, o którym mowa w §1 ust. 9 niniejszej Procedury.
3. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, dyrektor ZSO w Helu wzywa wnoszącego o wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. Skargi lub wnioski, których przedmiot nie należy do kompetencji ZSO w Helu, są rejestrowane, a następnie wraz z pismem przewodnim przesyłane do właściwego dla danej sprawy organu. O procedurze, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, ZSO w Helu zobowiązane jest poinformować wnoszącego.
5. Skargi lub wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, a następnie wraz z pismem przewodnim przesłać odpisy do właściwych organów, zawiadamiając jednocześnie wnoszącego.

§3

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski rozpatruje dyrektor ZSO w Helu lub osoba przez niego upoważniona.
2. Z wyjaśnienia skargi lub wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - 1) Oryginał skargi lub wniosku wraz z ewentualnymi załącznikami;
 - 2) Notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi lub wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego – wzór notatki stanowi załącznik nr 3 do niniejszej Procedury;
 - 3) Materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi lub wniosku;
 - 4) Odpowiedź do wnoszącego, w której został zawiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowym potwierdzeniem jej wysłania;
 - 5) Inne pisma, jeśli dana sprawa tego wymaga.
3. Odpowiedź do wnoszącego powinna zawierać:
 - 1) Oznaczenie organu, od którego pochodzi;
 - 2) Wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów lub wniosków zawartych w skardze lub wniosku;
 - 3) Faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga lub wniosek została załatwiona odmownie;
 - 4) Imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
4. Skarga dotycząca danej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
5. Skargi i wnioski są rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.
6. Skargi i wnioski przekazywane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie, jak skargi od osób fizycznych i prawnych.
7. Skargi i wnioski posłów na Sejm, senatorów i radnych, którzy wnieśli skargę we własnym imieniu lub przekazali do załatwienia innej osoby rozpatruje się w terminie 14 dni od dnia wniesienia albo przekazania.
8. Skargi i wnioski są załatwiane w samodzielnym jednoinstancyjnym postępowaniu uproszczonym.
9. Wnoszący skargę lub wniosek niezadowolony ze sposobu rozpatrzenia skargi lub wniosku może ponowić skargę lub wniosek. W przypadku niewskazania w ponownej skardze lub wniosku nowych okoliczności, udzielający odpowiedzi może podtrzymać swoje stanowisko.
10. Wnoszącemu niezadowolonemu ze sposobu załatwienia wniosku służy prawo wniesienia skargi.
11. Nikt nie może być narażony na jakikolwiek uszczerbek lub zarzut z powodu złożenia skargi lub wniosku, jeżeli działał w granicach prawem dozwolonych.
12. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie ZSO w Helu.

**ORGANIZACJA PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA
I ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW
W ZESPOLE SZKÓŁ OGÓLNOKSZTAŁCĄCYCH W HELU**

Dyrektor (lub zastępca dyrektora) przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków każdego tygodnia:

- ❖ poniedziałek w godzinach 7:30 - 9:00
- ❖ czwartek w godzinach 13:30 - 15:30

W przypadku, gdy dzień wyznaczony do przyjmowania w sprawach skarg i wniosków jest dniem ustawowo wolnym od pracy, interesanci są przyjmowani w następnym dniu roboczym.

Pomimo wyznaczonych dni i godzin, interesanci przyjmowani są przez dyrektora każdego dnia, jeśli tylko czas i okoliczności na to pozwalają.

Zastępcy dyrektora, sekretarz i pracownicy ZSO w Helu przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków codziennie w godzinach pracy. Wszyscy pracownicy zobowiązani są do przyjmowania do protokołu składanych skarg i wniosków zgłaszanych ustnie. Przyjmujący skargi i wnioski zobowiązany jest potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący. Skargi i wnioski wpływające do dyrektora i pracowników ZSO w Helu podlegają zarejestrowaniu w rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez sekretarza szkoły.

WYMAGANE DOKUMENTY:

1. Skarga lub wniosek zawierające imię i nazwisko oraz adres osoby wnoszącej skargę lub wniosek.
2. Przyjmowane są kserokopie dokumentów, które interesant chce dołączyć do skargi lub wniosku.

MIEJSCE ZŁOŻENIA I ODBIORU:

1. Sekretariat ZSO w Helu
2. Osoba składająca skargę lub wniosek otrzymuje odpowiedź w formie pisemnej drogą pocztową lub pocztą elektroniczną (na prośbę składającego).

TERMIN ODPOWIEDZI:

1. Skargi i wnioski są rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.
2. Skargi i wnioski posłów na Sejm, senatorów i radnych, którzy wnieśli skargę we własnym imieniu albo przekazali do załatwienia innej osoby rozpatruje się w terminie do 14 dni od dnia wniesienia albo przekazania.

TRYB ODWOŁAWCZY:

1. Skargi i wnioski są załatwiane w samodzielnym jednoinstancyjnym postępowaniu uproszczonym.
2. Skarżący niezadowolony ze sposobu rozpatrzenia skargi może ponowić skargę. W przypadku niewskazania w ponownej skardze nowych okoliczności, udzielający odpowiedzi może podtrzymać swoje stanowisko.
3. Wnioskodawcy niezadowolonemu ze sposobu załatwienia wniosku służy prawo wniesienia skargi.

UWAGI:

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, pocztą elektroniczną, a także ustnie do protokołu.
2. Nikt nie może być narażony na jakikolwiek uszczerbek lub zarzut z powodu złożenia skargi lub wniosku albo z powodu dostarczenia materiału do publikacji o znamionach skargi lub wniosku, jeżeli działał w granicach prawem dozwolonym.

PODSTAWA PRAWNA:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tj. Dz. U. z 2018 r. poz. 2096).
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. nr 5 poz. 46).
3. Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2018 r. poz. 1000, 1669).
4. Ustawa z dnia 16 listopada 2006 r. o opłacie skarbowej (tj. Dz. U. z 2018 r. poz. 1044, 1293, 1592, 1669, 1716).

DYREKTOR
Zespołu Szkół Ogólnokształcących
w Helu

mgr Irena Sojicka