

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

**w Zespole Szkół Specjalnych
przy Wojewódzkim Szpitalu Rehabilitacyjnym dla Dzieci
w Jastrzębiu-Zdroju**

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j.: D.U. z 2016r., poz. 23).
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (D.U. z 2002r., nr 5, poz. 46).

Jastrzębie-Zdrój, 14 kwietnia 2016r.

Rozdział I

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez dyrektora szkoły.
2. Dyrektor szkoły przyjmuje skargi i wnioski w terminach podanych do ogólnej wiadomości na tablicy informacyjnej szkoły.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie lub ustnie do protokołu (zał. Nr 1).
4. Pracownik szkoły, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
5. Dyrektor 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 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 wpływu skargi/wniosku,
 - c) data rejestrowania skargi/wniosku,
 - d) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek,
 - e) informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek,
 - f) termin załatwienia skargi/wniosku,
 - g) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
 - h) data załatwienia sprawy,
 - i) krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy.
9. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

Rozdział II

Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonuje dyrektor szkoły.
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 i wnioski, 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 i wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, następnie pismem przewodnim przesłać odpisy właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić w dokumentacji szkoły.
6. Skargi i wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.
7. Dyrektor może informacje zawarte w anonimowej skardze/wniosku wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski rozpatruje dyrektor szkoły.
2. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - a) oryginał skargi/wniosku,
 - b) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego,
 - c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
 - d) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
 - e) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.

3. Odpowiedź do wnoszącego powinna zawierać:
 - a) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
 - b) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosek zawartych w skardze/wniosku,
 - c) faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek został załatwiony odmownie,
 - d) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę/wniosek.
4. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w szkole.

Rozdział IV

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się:
 - a) do 14 dni, gdy skargę/wniosek wnosi poseł na Sejm, senator lub radny,
 - b) do 1 miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
 - c) do 2 miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana.
3. Do siedmiu dni należy:
 - a) przesłać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ja wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu,
 - b) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwym jest organ wymiaru sprawiedliwości,
 - c) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów,
 - d) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia,
 - e) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,
 - f) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

DYREKTOR
Zespołu Szkół Specjalnych
przy Wojewódzkim Szpitalu Rehabilitacyjnym
dla Dzieci w Jastrzębiu-Zdroju

mgr Daria Gieróń

NOTATKA SŁUŻBOWA

z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez

.....
Imię i nazwisko, stanowisko służbowe

w sprawie skargi nr

złożonej przez

Imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę

a dotyczącej: (wskazać zarzuty)

1.

2.

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

1.

2.

3.

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono:

(podać stan faktyczny i odniesienie do stanu prawnego z podstawą prawną)

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

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

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

Wobec powyższego należy:

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

.....
Podpis, stanowisko służbowe

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/

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

**w Zespole Szkół Specjalnych
przy Wojewódzkim Szpitalu Rehabilitacyjnym dla Dzieci
w Jastrzębiu Zdroju w dniu.....**

Imię i nazwisko oraz stanowisko pracownika przyjmującego skargę

Imię i nazwisko oraz adres osoby wnoszącej skargę

**Wyszczególnienie zarzutów, podanie argumentów, przytoczenie faktów,
wskazanie źródeł mogących potwierdzić zarzuty:**

ZARZUT	ARGUMENTY,FAKTY (data)	ŹRÓDŁA INFORMACJI (świadek, dokument)

Wykaz dokumentów (kopii) załączonych do skargi:

.....

.....
 podpis osoby wnoszącej skargę

.....
 podpis pracownika przyjmującego skargę

