

## Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Zespole Szkół Ponadgimnazjalnych Nr 6 im. Królowej Jadwigi w Piotrkowie Tryb.

### Podstawa prawna:

- Ustawa z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U.2013.267 z późn. zm.)
- Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002r. Nr 5, poz. 46)
- Regulamin Organizacyjny Zespołu Szkół Ponadgimnazjalnych Nr 6 im. Królowej Jadwigi w Piotrkowie Tryb.

### **Rozdział I**

#### **Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków**

1. W Zespole Szkół Ponadgimnazjalnych Nr 6 im. Królowej Jadwigi w Piotrkowie Tryb. wnoszący skargi i wnioski są przyjmowani przez dyrektora Zespołu, zwanego dalej dyrektorem.
2. Dyrektor przyjmuje skargi i wnioski osobiście w godzinach od 9.00 do 13.00 oraz w pierwszy poniedziałek miesiąca w godzinach od 14.00 do 16.00.
3. Informacja dotycząca terminu i czasu przyjmowania skarg i wniosków umieszczana jest na tablicy ogłoszeń przy pokoju nauczycielskim i na szkolnej stronie internetowej.
4. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
  - listownie, na adres: Zespół Szkół Ponadgimnazjalnych Nr 6 im. Królowej Jadwigi, 97-300 Piotrków Trybunalski, ul. Krakowskie Przedmieście 36
  - za pomocą faxu, na numer (44) 732 03 26
  - za pomocą poczty elektronicznej, na adres: zsp6piotrkow@op.pl
  - osobiście, w sekretariacie szkoły w godzinach od 8.00 do 15.00,
  - ustnie do protokołu, w sekretariacie szkoły w godzinach od 8.00 do 15.00.
5. Skargi i wniosków nie można złożyć telefonicznie.
6. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrywaniu i załatwieniu w takim samym trybie, jak skargi osób fizycznych i prawnych.
7. Skargi i wnioski powinny zawierać imię i nazwisko wnoszącego oraz dokładny adres do korespondencji.
8. Jeśli skargi i wnioski składane są w interesie innej osoby, to musi to nastąpić za jej zgodą. Taką zgodę, wyrażoną w formie pisemnej, należy dołączyć do składanego pisma.
9. W skargach i wnioskach, w miarę możliwości, należy przedstawić jak najwięcej szczegółów opisujących zdarzenie, którego dotyczy dana sprawa.
10. Dyrektor prowadzi rejestr skarg i wniosków według wzoru stanowiącego załącznik do niniejszej procedury.
11. Do rejestru nie wpisuje się skarg i wniosków, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego, czyli anonimów.
12. Rejestr skarg i wniosków uwzględnia następujące rubryki:
  - liczba porządkowa,
  - data wpływu skargi lub wniosku,
  - data rejestrowania skargi lub wniosku,
  - adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę lub wniosek,
  - informacja na temat, czego dotyczy skarga lub wniosek,

- termin załatwienia skargi lub wniosku,
  - imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi lub wniosku,
  - data załatwienia,
  - krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy lub wniosku.
13. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

## **Rozdział II**

### **Kwalifikowanie skarg i wniosków**

1. Kwalifikowanie spraw jako skargi i wniosku dokonuje dyrektor.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
3. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić jej 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, a następnie pismem przewodnim przesłać właściwym organom zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić w dokumentacji szkoły.
6. Skargi i wnioski anonimowe pozostają bez rozpatrzenia.
7. Dyrektor może informacje zawarte w anonimowej skardze lub wniosku wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.

## **Rozdział III**

### **Rozpatrywanie skarg i wniosków**

1. Skargi i wnioski rozpatruje dyrektor szkoły lub osoba przez niego upoważniona.
2. Z wyjaśnienia skarg i wniosków sporządza się następującą dokumentację:
  - oryginał skargi lub wniosku,
  - notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi lub wniosku i wytykach postępowania wyjaśniającego,
  - materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi lub wniosku,
  - odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
  - inne pisma, jeżeli sprawa tego wymaga.
3. Odpowiedź do wnoszącego powinna zawierać:
  - oznaczenie organu, od którego pochodzi,
  - wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów, argumentów i wniosków zawartych w skardze lub wniosku,
  - imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę lub wniosek.
4. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.

#### Rozdział IV

##### Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski 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 lub wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić je wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga lub wniosek zostały skierowane do niewłaściwego organu,
  - przesłać skargę lub wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości,
  - przesłać odpisy skargi lub wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszone dotyczą różnych organów,
  - przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi lub wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia,
  - zwrócić się z prośbą do wnoszącego o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi lub wniosku,
  - udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi lub wniosku, w których brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

DYREKTOR

  
mgr Małgorzata Ilczuk