

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W Szkole Podstawowej Nr 2 im. św. Wojciecha w Krakowie

§1

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie lub ustnie do protokołu (wzór stanowi załącznik do procedury) podczas spotkania z dyrektorem lub wicedyrektorem Szkoły.
2. Rejestr skarg i wniosków prowadzi sekretarz Szkoły.
3. 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) data załatwienia,
 - h) krótka informacja o sposobie załatwiania sprawy
4. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

§2

Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. Kwalifikowania sprawy jako skarg lub wniosku dokonuje dyrektor.
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/wnioski, które nie należą do kompetencji szkoły, szkoła rejestruje, a następnie przesyła skargę/wniosek do właściwego organu powiadamiając wnoszącego.
5. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.

§3

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi/wnioski rozpatruje dyrektor szkoły lub osoba przez niego upoważniona.
2. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie, ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzeczności służbowej.

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

§4

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się zgodnie z przepisami KPA.
 - a) do 1 miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
 - b) do 2 miesięcy, gdy skarga lub wniosek wymaga zdobycia dodatkowych szczegółowych informacji lub zgromadzenia dodatkowych dokumentów.

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

Dnia..... Pan/Pani.....
zam.
nr tel.....

wnosi ustnie do protokołu skargę/ wniosek o następującej treści:

[illegible]

Do skargi załączono następujące dokumenty:

.....

.....

.....

.....

(podpis przyjmującego skargę/wniosek)

(podpis wnoszącego skargę/wniosek)