

Procedura przyjmowania, rozpatrywania i koordynowania skarg wniosków

SZKOŁA PODSTAWOWA NR 357 W WARSZAWIE

Podstawa prawna:

Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks Postępowania Administracyjnego
Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

Rozdział I Zasady ogólne

1. W Szkole Podstawowej nr 357 w Warszawie wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
 - 1) Dyrektora szkoły - w dniach i godzinach przyjęć interesantów;
 - 2) wychowawców klas w terminach zgodnych z harmonogramem wywiadówek.
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - 1) pisemnie;
 - 2) pocztą elektroniczną;
 - 3) ustnie.
3. Skargi i wnioski nie należące do kompetencji Szkoły przekazywane są, po uprzednim zarejestrowaniu, do wnoszącego ze wskazaniem właściwego adresata.
4. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrywania.
5. Skargi/wnioski niezaopatrzone tytułem „skarga/wniosek” klasyfikuje się jako interwencję, o czym powiadamia się wnoszącego.
6. Informacje zawarte w skardze/wniosku Dyrektor może wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.
7. Dyrektor szkoły prowadzi rejestr skarg i wniosków. Rejestracja następuje poprzez wpisanie na obwolucie skargi/wniosku numeru obowiązującego w dokumentacji skargi/wniosku składającego się z:
 - 1) symbolu komórki organizacyjnej;
 - 2) inicjałów osoby wyznaczonej do ich rozpatrywania;
 - 3) symbolu klasyfikacyjnego rzeczowego wykazu akt;
 - 4) kolejnego numeru z rejestru;
 - 5) ponadto wpisuje termin ich załatwienia.
8. Kontrolę nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje Dyrektor szkoły.

Rozdział II Rozpatrywanie skarg i wniosków.

1. Z wyjaśnienia skargi/wniosku należy sporządzić dokumentację zawierającą:
 - 1) oryginał skargi/wniosku,

- 2) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego,
 - 3) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku (oświadczenia, opinie, kserokopie dokumentów, wyciągi),
 - 4) odpowiedź do wnoszącego, informującą o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
 - 5) pismo do organu prowadzącego, jeśli wymaga tego sprawa.
2. Odpowiedź na skargę/wniosek winna zawierać:
- 1) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
 - 2) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
 - 3) faktyczne i prawne (z podaniem podstawy prawnej) uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
 - 4) imię i nazwisko, podpis i stanowisko osoby upoważnionej do załatwienia skargi.
3. Projekt odpowiedzi na skargę/wniosek osoba rozpatrująca sprawę, po uprzednim parafowaniu jej, przekazuje do podpisu Dyrektorowi.
4. Pełną dokumentację po zakończeniu sprawy, nie później niż 7 dni po otrzymaniu potwierdzenia odbioru odpowiedzi na skargę/wniosek przekazuje się Dyrektorowi, potwierdzając ten fakt własnoręcznym podpisem w rejestrze skarg i wniosków. Na obwolucie skargi/wnioski, na której zamieszcza się spis dokumentów zgromadzonych w trakcie załatwiania skargi/wniosku, powinien znajdować się również podpis dyrektora szkoły.
5. W przypadku wydania nauczycielowi/pracownikowi zaleceń przez osobę rozpatrującą skargę/wniosek należy kopię tego pisma dołączyć do dokumentacji wymienionej w ust. 4. Kontrolę z wykonania wydanych zaleceń przeprowadza osoba wydająca je.
6. Za jakość i prawidłowe wykonanie, załatwienie skargi/wniosku odpowiadają osoby, na które dekretowano wniosek/skargę.

Rozdział III **Terminy**

1. Termin rozpatrzenia skargi/wniosku wynosi, z zastrzeżeniem ust. 2, do miesiąca od dnia wpływu.
2. Ustala się następujące terminy rozpatrywania skarg i wniosków.
 - 1) Do jednego miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające
 - 2) do 2 miesięcy, gdy skarga lub wniosek jest szczególnie skomplikowana,
 - 3) do 7 dni należy:
 - a) zwrócić skargę/wniosek wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu,
 - b) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodu przesunięcia, jeżeli nie ma możliwości ich załatwienia w określonym terminie,
 - c) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,
 - d) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.