

Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg w Szkole Podstawowej nr 2 w Żarach

Podstawa prawna:

- *Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego* (t.j. Dz.U. z 2000 r. Nr 98 poz. 1071 ze zm.),
- *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).

Rozdział I

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg

1. W Szkole Podstawowej nr 2 w Żarach wnoszący skargi są przyjmowani przez:
 - Dyrektora Szkoły, a w czasie jego nieobecności
 - Wicedyrektora Szkoły.
2. Dyrektor przyjmuje skargi w każdy dzień tygodnia od godz. 10.00 do 14.00 w swoim gabinecie, pod warunkiem, że nie wykonuje pilnych obowiązków służbowych, wówczas umawia się z osobą wnoszącą skargę na inny, wspólnie wyznaczony termin. Gabinet dyrektora mieści się w budynku przy ulicy Witosa 25. Wicedyrektor przyjmuje skargi w gabinecie w budynku klas młodszych, tj. przy ulicy Zapolskiej 12.
3. Na tablicy ogłoszeń dla rodziców i na szkolnej stronie internetowej umieszczona jest informacja dotycząca terminu i czasu przyjmowania skarg przez ww. osoby.
4. Skargi mogą być wnoszone:
 - pisemnie,
 - za pomocą faksu,
 - za pomocą poczty elektronicznej,
 - ustnie do protokołu.
5. W szkole prowadzi się rejestr skarg, który przechowywany jest w sekretariacie szkoły. Wpisu do rejestru dokonuje kierownik gospodarczy, a pod jego nieobecność dyrektor szkoły.
6. Skargi przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie, jak skargi osób fizycznych i prawnych.
7. Do rejestru nie wpisuje się skarg, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego, czyli anonimów.
8. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
 - liczba porządkowa,
 - data wpływu skargi,

- data rejestrowania skargi,
- adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę,
- informacja na temat, czego dotyczy skarga,
- termin załatwienia skargi,
- imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi,
- data załatwienia,
- krótka informacja o sposobie załatwiania sprawy.

9. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

Rozdział II

Kwalifikowanie skarg

1. Kwalifikowania spraw jako skargi dokonuje dyrektor.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga wpisywana jest do rejestru skarg.
3. Jeśli z treści skargi nie można ustalić jej przedmiotu, dyrektor wzywa wnoszącego o wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi bez rozpoznania.
4. Skargi, które nie należą do kompetencji szkoły, zwraca się wnoszącemu, wskazując właściwy organ. Z tej czynności sporządza się notatkę.
5. Skargi, 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 anonimowe pozostają bez rozpoznania.
7. Dyrektor może informacje zawarte w anonimowej skardze wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg

1. Skargi rozpatruje dyrektor szkoły lub osoba przez niego upoważniona. Upoważnienie udzielanie jest ustnie.
2. Z wyjaśnienia skargi sporządza się następującą dokumentację:
 - oryginał skargi,
 - notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi i wynikach postępowania wyjaśniającego,
 - materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi,
 - odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
 - inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.

3. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
 - oznaczenie organu, od którego pochodzi,
 - wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów, argumentów i wniosków zawartych w skardze,
 - imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
4. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.

Rozdział IV

Terminy rozpatrywania skarg

1. Skargę 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 do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga została skierowana do niewłaściwego organu,
 - przesłać skargę do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości,
 - przesłać odpisy skargi do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów,
 - przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi z podaniem powodów tego przesunięcia,
 - zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi,
 - udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.