

Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Zespole Szkół Specjalnych przy Ośrodku Lecznico-Rehabilitacyjnym "Pałac Kamieniec" sp. z o.o.

Podstawa prawna:

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

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

§ 1

1. W szkole wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
 - 1) dyrektora;
 - 2) wicedyrektora;
2. Skargi i wnioski przyjmowane są codziennie w godzinach od 13:00 do godziny 14:00 przez dyrektora lub wicedyrektora.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, pocztą elektroniczną, telefaksem, ustnie do protokołu, który stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
4. Pracownik szkoły, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
5. Rejestr skarg i wniosków prowadzi samodzielny referent – załącznik nr 6.
6. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
 - 1) liczba porządkowa;
 - 2) data wpływu skargi/wniosku;
 - 3) data rejestrowania skargi/wniosku;
 - 4) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek;
 - 5) informacje na temat, czego dotyczy skarga/wniosek;
 - 6) termin załatwienia skargi/wniosku;
 - 7) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku;
 - 8) data załatwienia;
 - 9) krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy.
7. Do rejestru wpisuje się:
 - 1) pisemne skargi/wnioski wnoszącego;
 - 2) ustne skargi/wnioski do protokołu;
 - 3) skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy instytucji) oraz adresu wnoszącego – anonimy;
 - 4) skargi i wnioski nienależące do kompetencji szkoły.
8. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

Kwalifikowanie skarg i wniosków

§ 2

1. Kwalifikowanie spraw jako skargi lub wniosku dokonuje dyrektor szkoły.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków – załącznik nr 6.
3. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, dyrektor wzywa wnoszącego o wyjaśnienie lub uzupełnienie, z pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.
4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji szkoły, po zarejestrowaniu, należy pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym jednocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując adres właściwego organu, a kopie zostawić w dokumentacji szkoły.
5. Skargi i wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpatrzenia.

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 3

1. Skargi i wnioski rozpatruje dyrektor szkoły lub osoba przez niego upoważniona.
2. Imienny wykaz osób upoważnionych do rozpatrywania skarg/wniosków zawiera załącznik nr 3 do procedury.
3. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie, ani osobie, wobec której pozostaje ona w nadrzędności służbowej.
4. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - 1) oryginał skargi/wniosku;
 - 2) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego – załącznik nr 2;
 - 3) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku;
 - 4) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem;
 - 5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga, np.:
 - a) pismo dyrektora z wydanymi zaleceniami;
 - b) pismo do organu prowadzącego lub nadzoru pedagogicznego.
5. Odpowiedź do wnoszącego 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 osoby rozpatrującej skargę.
6. Pełną dokumentację po zakończeniu sprawy – nie później niż 7 dni po upływie terminu jej załatwienia osoba rozpatrująca skargę/wniosek składa osobiście u sekretarza szkoły, potwierdzając ten fakt własnoręcznym podpisem w rejestrze skarg i wniosków – załącznik nr 6. Kompletna dokumentacja jest przechowywana w sekretariacie szkoły.
7. W przypadku wydania nauczycielowi/pracownikowi zaleceń przez osobę rozpatrującą skargę/wniosek - załącznik nr 4, (kopię tego pisma należy dołączyć do dokumentacji wymienionej w pkt. 5), osoba wydająca zalecenia przeprowadza kontrolę ich wykonania w wyznaczonym terminie i sporządza pisemną informację pokontrolną - załącznik nr 5.

8. Za jakość i prawidłowe wykonanie, załatwienie skargi/wniosku odpowiadają osoby, na które dekretowano wniosek/skarżę.
9. Kontrolę nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje dyrektor.

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 4

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się zgodnie z przepisami KPA:
 - 1) do czternastu dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny;
 - 2) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające;
 - 3) do dwóch miesięcy, gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana;
 - 4) do siedmiu dni;
3. Do siedmiu dni należy:
 - 1) przesłać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub wrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem adresu właściwego organu jeżeli rozpatrzenia skargi/wniosku jest niemożliwe przez szkołę;
 - 2) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości;
 - 3) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów;
 - 4) przesłać informacje do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia wniosku/skargi z podaniem powodów tego przesunięcia;
 - 5) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku;
 - 6) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

Postanowienia końcowe

§ 5

Procedura wprowadzona Zarządzeniem dyrektora szkoły nr 141/2016
z dnia 18.10.2016r.

Załączniki:

- Nr 1 – protokół przyjęcia skargi ustnej/wniosku
- Nr 2 – notatka służbowa
- Nr 3 – imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków
- Nr 4 – zalecenia po rozpatrzeniu skargi/wniosku
- Nr 5 – informacja z kontroli wykonanych zaleceń
- Nr 6 – rejestr skarg i wniosków

DYREKTOR
Zespołu Szkół Specjalnych
przy Ośrodku Leczniczo-Rehabilitacyjnym
„Pałac Kamieniec” sp. z o.o.
J. Sobczyk
mgr Joanna Sobczyk

.....
(pieczęć szkoły)

Protokół przyjęcia skargi ustnej nr
w dniu 20..... r.

.....
(nazwisko i imię oraz stanowisko pracownika przyjmującego skargę)

.....
(nazwisko i imię osoby wnoszącej skargę)

.....
.....
.....
.....
(adres i telefon kontaktowy osoby wnoszącej skargę)

Wyszczególnienie zarzutów:

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

Podanie argumentów, przytoczenie faktów, data:

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

.....
.....
Wskazanie źródeł mających potwierdzić zarzuty (świadków, dokumentów):

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

Wykaz dokumentów (kopii) załączonych do skargi:

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

.....
(miejsowość, data)

.....
(podpis osoby wnoszącej skargę)

.....
(podpis pracownika przyjmującego skargę)

.....
(pieczęć szkoły)

Notatka służbowa
Z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez

.....
(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

w sprawie skargi nr złożonej przez

dotyczącej (wskazać zarzuty):

(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)

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

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

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

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:

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

.....
(data)

.....
(podpis)

.....
 (pieczęć szkoły)

Imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków		
1. dyrektor szkoły 2. wicedyrektor szkoły 3. osoby upoważnione przez dyrektora szkoły		
Imię i nazwisko osoby uprawnionej do rozpatrywania skargi	Stanowisko służbowe	Numer rozpatrywanej skargi

.....
(pieczęć szkoły)

Zalecenia po rozpatrzeniu skargi/wniosku

dla
(imię i nazwisko nauczyciela/pracownika, stanowisko służbowe)

w związku ze skargą nr z dnia

w

sprawie:

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

Treść zalecenia:

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

Termin kontroli wykonania zaleceń:

.....
.....

.....
(data)

.....
(podpis pracownika rozpatrującego skargę)

.....
(podpis nauczyciela/pracownika – adresata zaleceń)

.....
(pieczęć szkoły)

Informacja z kontroli wykonanych zaleceń

wydanych w dniu20..... r.

pani/panu
(imię i nazwisko nauczyciela/pracownika, stanowisko służbowe)
w związku ze skargą nr z dnia
w sprawie:

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

Uwagi pokontrolne – opis wykonania zaleceń przez nauczyciela/pracownika na podstawie przeprowadzonych czynności sprawdzających:

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

.....
(data)

.....
(podpis pracownika rozpatrującego skargę)

.....
(podpis nauczyciela/pracownika – adresata zaleceń)

1	Liczba porządkowa	2 Data wpływu skargi/wniosku	3 Data rejestrowania skargi/wniosku	4 Adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek	5 Informacje na temat, czego dotyczy skarga/wniosek	6 Termin załatwienia skargi/wniosku	7 Imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku	8 Data załatwienia	9 Krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy

Kamieniec, dnia 18.10.2016r.

Zarządzenie nr 141/2016

Dyrektora Zespołu Szkół Specjalnych przy Ośrodku Leczniczo – Rehabilitacyjnym
"Pałac Kamieniec" sp. z o.o.
w sprawie wprowadzenia Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Zespole Szkół Specjalnych przy Ośrodku Leczniczo - Rehabilitacyjnym
"Pałac Kamieniec" sp. z o.o.

Na podstawie ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2016r., poz. 23 z późniejszymi zmianami) i Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r., Nr 5, poz. 46 z późniejszymi zmianami) zarządzam, co następuje:

§ 1

Wprowadzam „Procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Zespole Szkół Specjalnych przy Ośrodku Leczniczo - Rehabilitacyjnym "Pałac Kamieniec" sp. z o.o. stanowiący załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Zobowiązuję wszystkich pracowników do zapoznania się z niniejszym zarządzeniem i stosowania jego postanowień.

§ 3

Nadzór nad wykonywaniem niniejszego zarządzenia sprawuje Dyrektor Zespołu Szkół.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

DYREKTOR
Zespołu Szkół Specjalnych
przy Ośrodku Leczniczo-Rehabilitacyjnym
„Pałac Kamieniec” sp. z o.o.
mgr Joanna Sobczyk