**PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG  I WNIOSKÓW**

*w Zespole Szkół Technicznych i Ogólnokształcących w Głogowie*

**Podstawa prawna**

1. Ustawa z dnia 11 sierpnia 2021 r. o zmianie ustawy - Kodeks postępowania administracyjnego, tekst jednolity (Dz.U. 2021 poz. 1491) ze zm.
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków  (Dz.U. z 2002r., nr 5, poz.46),

**Rozdział I**

**Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków**

1) W szkole wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:

a) dyrektora,

b) wicedyrektora.

2) Dyrektor szkoły przyjmuje skargi i wnioski w godzinach pracy sekretariatu

Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pośrednictwem poczty elektronicznej,
a także ustnie do protokołu.
3) Pracownik szkoły, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest  przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.

4) Wzór protokołu, o którym mowa w pkt 2 stanowi załącznik nr1 do niniejszej procedury.
5) Dyrektor prowadzi rejestr skarg i wniosków.

6) Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje  społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie, jak skargi i wnioski osób  fizycznych i prawnych.

7) Do rejestru nie wpisuje się skarg i wniosków, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy)  oraz adresu wnoszącego.

8) 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) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,

h) data załatwienia,

i) krótka informacja o sposobie załatwiania sprawy.

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

**Rozdział II**

**Kwalifikowanie skarg i wniosków**

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski 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, 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/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/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.
7. Dyrektor może informacje zawarte w anonimowej skardze/wniosku wykorzystać
w ramach  pełnionego nadzoru pedagogicznego.

**Rozdział III**

**Rozpatrywanie skarg i wniosków**

**1.** Skargi/wnioski rozpatruje dyrektor szkoły lub osoba przez niego upoważniona.
**2.** Imienny wykaz osób upoważnionych do rozpatrywania skarg/wniosków zawiera załącznik nr 4  do niniejszej procedury.

**3.** Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następują 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)** imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.

**5.** Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.

**Rozdział IV**

**Terminy rozpatrywania skarg i wniosków**

**1.** Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.

**2.** Skargę/wniosek rozpatruje się:

**a)** do czternastu dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny,

**b)** do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,

**c)** do dwóch miesięcy gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana,

**3.** Do siedmiu dni należy

**a)** przesłać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu,

**b)** przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości,
**c)** przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów,

**d)** przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku
z podaniem powodów tego przesunięcia,

**e)** zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,

**f)** udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

Załączniki:

1) protokół przyjęcia skargi ustnej,

2) protokół przyjęcia skargi ustnej z potwierdzeniem

3) notatka służbowa

4) imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków

 / załącznik 1/

**PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ**

nr …… w dniu…………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………
(Nazwisko i imię oraz adres osoby wnoszącej skargę)

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

 (Nazwisko i imię oraz stanowisko pracownika przyjmującego skargę)

**Wyszczególnienie zarzutów, podanie argumentów, przytoczenie faktów, wskazanie źródeł mających potwierdzić  zarzuty:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Zarzut  | Argumenty, fakty, data  | Źródła informacji (świadek, dokument) |
|  |  |  |

**Wykaz dokumentów (kopii) załączonych do skargi**

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………… ……………………………………………

(podpis osoby wnoszącej skargę) (podpis pracownika przyjmującego skargę)

 / załącznik 2/

**PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ**

W dniu…………………….Pan/Pani…………………………………………………………

zam. …………………………………………………………………………………………..

Tel. …………………………………………………………………………………………..

Złożył(a) skargę dotyczącą:

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………Do skargi załączono następujące dokumenty:

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………..
 (podpis wnoszącego skargę)

…………………………………………..
(podpis przyjmującego skargę)

 / Załącznik 3/

**NOTATKA SŁUŻBOWA**

Z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego

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

W sprawie skargi nr…………………………

Złożonej przez.……………………………………………………………………………………………….………..…………

(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)

a dotyczącej: (wskazać zarzuty)

1………………………………………………………………………………………………………..……………………………………

2………………………………………………………………………………………………………..…………………………………..

3………………………………………………………………………………………………………..…………………………………..

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

1………………………………………………………………………………………………………..……………………………………

2………………………………………………………………………………………………………..……………………………………

3………………………………………………………………………………………………………..……………………………………

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono:

(podać stan faktyczny i odniesienia do stanu prawnego z podstawą prawną)

1………………………………………………………………………………………………………..……………………………………

2………………………………………………………………………………………………………..……………………………………

3………………………………………………………………………………………………………..……………………………………

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

1………………………………………………………………………………………………………..……………………………………

2………………………………………………………………………………………………………..……………………………………

3………………………………………………………………………………………………………..……………………………………

Wobec powyższego należy:

1………………………………………………………………………………………………………..……………………………………

2………………………………………………………………………………………………………..……………………………………

3………………………………………………………………………………………………………..……………………………………

…………………………………

(podpis, stanowisko służbowe)

 / załącznik 4/

|  |
| --- |
| **Imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków** |
| Jolanta Zawartka – dyrektorElżbieta Fernówka – wicedyrektorDanuta Pawelec – Stańczak – wicedyrektorAnna Wrona – kierownik ds. kształcenia praktycznegoJoanna Tobiś – główny księgowy |