

Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Specjalnym Ośrodku Szkolno-Wychowawczym dla Niepełnosprawnych Ruchowo w Busku-Zdroju

Podstawa prawna

1. Ustawa z dn. 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz.U. z 2000r., nr 98, poz. 1071).

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).

I. Przyjmowanie skarg i wniosków

§ 1

Dyrektor Ośrodka lub wicedyrektorzy przyjmują osoby wnoszące skargi i wnioski codziennie w godzinach pracy sekretariatu.

§ 2

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, ustnie i telefonicznie.
2. W razie złożenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół (załącznik nr 1), który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.
3. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.

§ 3

Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.

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 nie usunięcie 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, następnie pismem przewodnim przesłać odpisy właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić w dokumentacji szkoły.
6. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.

III. Rejestrowanie skarg i wniosków

§ 4

Wnoszona skargę rejestruje się w Szkolnym Rejestrze Skarg i Wniosków.

§ 5

W Rejestrze nie należy rejestrować skarg:
na decyzję ostateczną w już raz rozpatrywanej skardze, która byłaby żądaniem wznowienia zakończonego postępowania nie zawierających imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego skargę (anonim).

IV. Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 6

Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu wzywa się wnoszącego do złożenia, w terminie siedmiu dni od daty wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

Skargi i wnioski rozpatruje dyrektor lub wicedyrektor szkoły.

§ 7

Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, dyrektor może zwrócić się o przekazanie niezbędnych materiałów i wyjaśnień do wychowawców klas, wychowawców grup wychowawczych, pedagoga Ośrodka lub innych osób mogących tych wyjaśnień udzielić.

§ 8

Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie lub osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

V. Ostateczne załatwienie sprawy

§ 9

1. Za załatwione pozytywnie uważa się skargi, które w toku postępowania wyjaśniającego zostały potwierdzone w całości lub częściowo.
2. Za załatwione negatywnie uważa się skargi, w których wskazane nieprawidłowości nie znalazły potwierdzenia.

§ 10

Decyzje ostateczną formułuje się na piśmie. Decyzja powinna zawierać:

- a) wyczerpującą odpowiedź na wszystkie zarzuty w skardze z uwzględnieniem okoliczności faktycznych i prawnych stanowiących podstawę rozstrzygnięcia,
- b) wyczerpujące i wszechstronne uzasadnienie odpowiedzi negatywnych.

§ 11

Decyzje ostateczna załatwienia sprawy notuje się w Szkolnym Rejestrze Skarg i Wniosków. Zapoznanie się z treścią decyzji wnoszący skargę potwierdza podpisem i datą.

VI. Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

§ 12

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się:
 - do 1 miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające
 - do 2 miesięcy, gdy skarga lub wniosek jest szczególnie skomplikowana
 - do 7 dni należy:
 - 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,
 - przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości,
 - przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów,
 - przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia,
 - zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,
 - udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.