Procedura przyjmowania skarg i wniosków
w Zespole Szkół w Ostrówku

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W szkole wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez dyrektora.
2. Dyrektor szkoły przyjmuje skargi i wnioski na bieżąco.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą poczty elektronicznej.
4. Pracownik szkoły, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
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. 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) informacja 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.
8. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

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 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, 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.
7. Dyrektor może informacje zawarte w anonimowej skardze/wniosku wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi/wnioski rozpatruje dyrektor szkoły lub osoba przez niego upoważniona.
2. 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,
   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.
3. 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 uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
   4) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
4. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.
5. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się:

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 skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana.

3. Do siedmiu dni należy:
   1) 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;
   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 informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku 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.

Procedura zawarta w Regulaminie organizacyjnym Zespołu Szkół w Ostrówku wprowadzonym zarządzeniem Dyrektora Zespołu Szkół nr 19/2017/2018 z dnia 8.01.2018 r.