

Procedura
przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Szkole Podstawowej nr 97 im. Polskich Noblistek
w Warszawie

Podstawa prawna:

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

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

W szkole wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:

- Dyrektora;
- Wicedyrektora.

Dyrektor szkoły lub wicedyrektor przyjmują skargi i wnioski od poniedziałku do piątku w godzinach pracy sekretariatu.

Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej Librus.

Pracownik szkoły, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać niezwłocznie dyrektorowi lub wicedyrektorowi.

Dyrektor prowadzi rejestr skarg i wniosków.

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 prawnych.

Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego – anonimy.

Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:

Liczba porządkowa,

Data wpływu skargi/wniosku,

Data rejestrowania skargi/wniosku,

Adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek,

Informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek,

Termin załatwienia skargi/wniosku,

Imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,

Data załatwienia,

Krótką informacją o sposobie załatwienia sprawy.

Rozdział II

Kwalifikowanie skarg i wniosków

Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonuje dyrektor.

Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków. 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.

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.

Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne ogrady, należy zarejestrować, następnie pismem przewodnim przesłać odpisy właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić w dokumentacji szkoły.

Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostaną bez rozpatrzenia.

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

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg i wniosków

Skargi/wnioski rozpatruje dyrektor szkoły lub osoba przez niego upoważniona.

Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:

Oryginał skargi/wniosku,

Notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego,

Materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,

Odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wystaniem,

Inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.

Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:

Oznaczenie organu, od którego pochodzi,

Wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,

Faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,

Imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.

Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.

Rozdział IV

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.

Skargę/wniosek rozpatruje się:

Do czternastu dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny,

Do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,

Do dwóch miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana.

Do siedmiu 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.