**Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Zespole Szkół Ogólnokształcących w Łomży, ul. Bernatowicza 4**

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, p z. 46).

**Rozdział I
Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków**

1. W szkole wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
	1. Dyrektora,
	2. Zastępców dyrektora.
2. Dyrektor zespołu lub zastępcy przyjmują skargi i wnioski:
3. Dyrektor - w poniedziałki od godz. 8.00 do 15.00 i każdego dnia podczas obecności;
4. Zastępcy - podczas nieobecności dyrektora.
5. Na tablicy ogłoszeń dla rodziców i na szkolnej stronie internetowej (www.1lo.lomza.pl) umieszczona jest informacja dotycząca terminu i czasu przyjmowania skarg i wniosków.
6. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
7. Pracownik szkoły, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
8. Wzór protokołu, o którym mowa w pkt. 2 stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
9. Dyrektor prowadzi rejestr skarg i wniosków.
10. 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.
11. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.
12. 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.
13. 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 zespołu.
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 zespołu 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 Zespołu Szkół Ogólnokształcących, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ, kopię pisma pozostawić 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 pozostawić w dokumentacji szkoły.
6. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.
7. Dyrektor zespołu może informacje zawarte w anonimowej skardze/wniosku/ wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.

**Rozdział III
Rozpatrywanie skarg i wniosków**

1. Skargi/wnioski rozpatruje dyrektor zespołu lub osoba przez niego upoważniona.
2. Imienny wykaz osób upoważnionych do rozpatrywania skarg/wniosków zawiera załącznik nr 2 do niniejszej procedury.
3. 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.
4. 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.
5. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.
6. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

**Rozdział IV
Terminy rozpatrywania skarg i wniosków**

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się:
	1. do czternastu dni,
	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 wchodzi w życie z dniem 30.11.2013 r.