Procedury rozpatrywania skarg i wniosków

1 CEL PROCEDURY

Celem procedury jest zapewnienie ujednoliconych zasad postępowania przy trybie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków pracowników szkoły oraz klientów zewnętrznych w Zespole Szkół nr 7 w Wałbrzychu.

2 ZAKRES STOSOWANIA

2.1 Zakres podmiotowy

Procedura obejmuje wszystkich pracowników szkoły oraz klientów zewnętrznych Zespołu Szkół nr 7 w Wałbrzychu.

2.2 Zakres przedmiotowy

Niniejsza procedura obejmuje działania w zakresie:

- przyjmowania skarg i wniosków,
- rozpatrywania skarg i wniosków,
- udzielania odpowiedzi,
- podejmowania czynności naprawczych
- statystyki

3 TERMINOLOGIA

- **ZS7** – Zespół Szkół nr 7 w Wałbrzychu,
- **Dyrektor Szkoły** – Dyrektor Zespołu Szkół nr 7 w Wałbrzychu,
- **Pracownik szkoły** – pracownik Zespołu Szkół nr 7 w Wałbrzychu,
- **Organ sprawujący nadzór pedagogiczny** – Dolnośląski Kurator Oświaty we Wrocławiu.
- **Organ prowadzący szkołę** - Gmina Wałbrzych,

- **Rodzic, prawny opiekun** ucznia uczęszczającego Zespołu Szkół nr 7 w Wałbrzychu,
- **Dokument** – informacja i jej nośnik,
- **Formularz** – wzór druku,
- **Procedura** – dokument opisujący tok i sposób postępowania ze wskazaniami odpowiedzialności stosowany dla zapewnienia skutecznego realizowania ustalonych celów,
- **Klient zewnętrzny** – rodzice, prawni opiekunowie uczniów,
- **Skarga** – (~ na złą obsługę) zażalenie (na kogoś, na coś), obwinienie (kogoś, czegoś), zarzucenie (komuś czegoś).
- **Wniosek** – (~ o pomoc) podanie, prośba, petycja, żądanie.

4 ODPOWIEDZIALNOŚĆ

4.1 Dyrektor Szkoły odpowiada za:

- przyjmowanie skarg i wniosków,
- udzielanie odpowiedzi na skargi i wnioski,
- przekazanie skarg i wniosków do organu nadzorującego lub prowadzącego szkołę.

4.2 Wicedyrektor szkoły odpowiada za:

- przyjmowanie skarg i wniosków,
- udzielanie odpowiedzi na skargi i wnioski (w czasie nieobecności Dyrektora Szkoły),
- przekazanie skarg i wniosków do organu nadzorującego lub prowadzącego szkołę (w czasie nieobecności Dyrektora Szkoły).

4.3 Sekretarka szkoły odpowiada za:

- przyjmowanie skarg i wniosków,
- statystykę – Zestawienia przyjęć skarg i wniosków

5 OPIS POSTEPOWANIA

5.1 Zasady ogólne

5.1.1 Skargi i wnioski wpływające do Szkoły przyjmuje:

- Dyrektor Szkoły,
- Wicedyrektor Szkoły,
- Sekretarka Szkoły.

5.1.2 Skargi i wnioski wpływające do Szkoły w sprawach dotyczących Dyrektora Szkoły rozpatruje i załatwia:

- organ sprawujący nadzór pedagogiczny,
- lub organ prowadzący szkołę

5.2 Skargi lub wnioski mogą być wnoszone:

- pisemnie,
- za pomocą telefaksu,
- za pomocą poczty elektronicznej,
- ustnie do protokołu,
- telefonicznie.

5.3 Przyjmowanie skarg i wniosków

- Przyjmujący skargę lub wniosek, potwierdza złożenie skargi lub wniosku (stempel szkolny – wpłynęło dnia, podpis przyjmującego), jeżeli zażąda tego wnoszący (na kopii pisma):
- Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego do złożenia w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub

uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie sprawy bez rozpatrzenia.

- Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy spraw podlegających rozpatrzeniu przez organ sprawujący nadzór pedagogiczny lub organ prowadzący, Dyrektor Szkoły przekazuje niezwłocznie skargę lub wniosek właściwemu organowi, nie później jednak niż w terminie 7 dni, przesyłając odpis skargi lub wniosku i zawiadamiając o tym fakcie wnoszącego skargę lub wniosek.
- Skargi lub wnioski wysłane za pomocą poczty elektronicznej na adres poczta@liceum.hm.pl muszą zawierać:
    - imię i nazwisko (nazwę)
    - oraz adres wnoszącego (e-mail).
- Sekretariat szkoły potwierdza otrzymanie skargi lub wniosku, przesłanego za pomocą poczty elektronicznej, poprzez wysłanie wiadomości zwrotnej.
- W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę i przyjmujący zgłoszenie.
- W razie zgłoszenia skargi lub wniosku telefonicznie, przyjmujący zgłoszenie musi:
    - sporządzić notatkę z rozmowy telefonicznej,
    - poinformować wnoszącego o konieczności wniesienia skargi lub wniosku w formie pisemnej w terminie 7 dni, pod rygorem pozostawienia sprawy bez rozpatrzenia.
- W protokole i notatce zamieszcza się:
    - datę przyjęcia skargi lub wniosku,
    - imię i nazwisko wnoszącego,
    - zwięzły opis treści sprawy.

- Sekretarka szkoły po otrzymaniu skargi bądź wniosku ma obowiązek odnotować ten fakt w rejestrze skarg i wniosków **(formularz 1).**

5.4 Rozpatrywanie skarg i wniosków przez Dyrektora Szkoły. Udzielanie odpowiedzi

Odpowiedzi na skargi lub wnioski udzielane są w formie pisemnej przez dyrektora szkoły w ciągu 7 dni od daty wpływu i zawierać ustosunkowanie się do wszystkich zarzutów, zawierać wyczerpującą informację o wynikach sprawy, dokonanych rozstrzygnięciach oraz informować osobę zainteresowaną o podjętych środkach zaradczych.

5.5 Rozpatrywanie skarg i wniosków przez Zespół powołany przez Dyrektora Szkoły

- Pracownik szkoły, klient zewnętrzny może złożyć odwołanie od otrzymanej odpowiedzi na skargę, wniosek w formie pisemnej w ciągu 7 dni od jej otrzymania do Dyrektora Szkoły.
- W przypadku stwierdzenia, że odpowiedź została udzielona niezgodnie z przepisami prawa, dyrektor szkoły powołuje komisję maksymalnie w ciągu 3 dni od daty wpływu odwołania, która przeprowadza postępowanie wyjaśniające.
- Decyzją Dyrektora Szkoły zostaje powołany 3 osobowy zespół pracowników do rozpatrywania skarg i wniosków. Przewodniczący komisji wyznaczony jest przez Dyrektora Szkoły.
- W skład zespołu wchodzą 3 osoby z grona pracowników szkoły.
- Zespół rozpatruje skargę lub wniosek w ciągu 14 dni. Przewodniczący zespołu pisze projekt rozstrzygnięcia w 2 egzemplarzach i przedkłada go do akceptacji Dyrektorowi Szkoły.
- Dyrektor Szkoły po zapoznaniu się z projektem akceptuje go lub zwraca do ponownego rozpatrzenia w ciągu maksymalnie 3 dni. Po korekcie projektu Dyrektor Szkoły akceptuje go i przesyła 1 egzemplarz (oryginał) do osoby zainteresowanej a 1 egzemplarz (kopia) pozostaje w aktach sprawy.

- W pracach zespołu mogą brać udział dodatkowo: rodzice, przedstawiciele związków zawodowych, funkcjonariusz Powiatowej Komendy Policji. Na posiedzenia w/w osoby zapraszane są w zależności od potrzeb wynikających z omawianej tematyki.
- Ustalona odpowiedź na odwołanie przez zespół jest ostateczna.

5.6 Podejmowanie czynności wyjaśniających, naprawczych

Dyrektor Szkoły a w przypadku odwołania od odpowiedzi powołany Zespół przez Dyrektora Szkoły, jest zobowiązany do podjęcia czynności wyjaśniających i proponuje (w ramach swoich kompetencji) czynności naprawcze do złożonych w ramach skarg i wniosków.

6 INFORMACJE DODATKOWE

- Rejestr skarg i wniosków prowadzi sekretarka szkoły.
- Skargę lub wniosek ewidencjonuje się w rejestrze, o ile zawierają imię i nazwisko (nazwę) oraz adres wnoszącego.

7 ZAŁĄCZNIKI

Formularz nr 1 - Rejestr skarg i wniosków

Formularz nr 2 – Protokół wniesienia skargi/wniosku ustnie

Obowiązuje od dnia 27 maja 2021 r.

Zarządzenie nr 13/2021 z dnia 27 maja 2021 r. ***.....***

podpis dyrektora