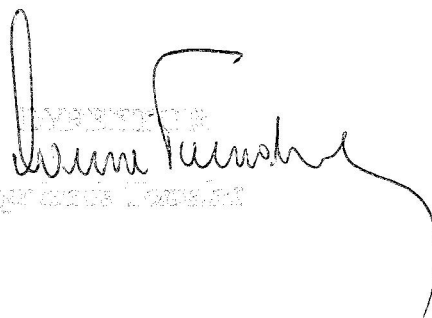


**PROCEDURA PRZYJMOWANIA ORAZ ROZPATRYWANIA SKARG
I WNIOSKÓW W ZESPOLE SZKÓŁ OGÓLNOKSZTAŁCĄCYCH
W OSTROWIE WIELKOPOLSKIM**

1. Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków w Zespole Szkół Ogólnokształcących powierza się sekretarzowi szkoły (skargi złożone na piśmie lub drogą elektroniczną).
2. Rejestr skarg i wniosków powinien zawierać:
 - datę wpływu i rejestracji,
 - planowany termin załatwienia sprawy,
 - datę załatwienia skargi lub wniosku,
 - dane osoby lub instytucji wnoszącej oraz informację o tym, czego dotyczy problem,
 - imię i nazwisko przygotowującej odpowiedź,
 - informację o sposobie załatwienia sprawy.
3. Każdemu pismu skarżącemu należy nadać kolejny numer z dziennika korespondencji (kolejne pisma-wpływające lub wychodzące, które dotyczą danej sprawy, aż do jej zamknięcia otrzymują ten sam numer).
4. Dyrektor szkoły w ramach godzin przyjęć interesantów przyjmuje skargi i wnioski, głównie przedstawiane w formie ustnej. Z takiej rozmowy Dyrektor szkoły sporządza notatkę służbową.
5. Notatka służbowa winna zawierać następujące dane:
 - miejsce, datę, godzinę złożenia skargi, dane osoby wnoszącej skargę, dość szczegółowy opis problemu, sposób zgłoszenia problemu (osobiście, telefonicznie),
 - informację o czynnościach, które zostaną podjęte w celu wyjaśnienia i rozpatrzenia skargi,
 - podpis osoby sporządzającej notatkę.
6. Skarga lub wniosek bez podania danych osobowych lub podmiotu wnoszącego, czyli tzw. anonim, nie podlega rozpatrzeniu i rejestracji.
7. Skargi, które nie należą do kompetencji szkoły, zostaną przyjęte, a następnie wraz z pismem przewodnim przesłane zgodnie z właściwością. O tym fakcie należy powiadomić wnoszącego skargę.
8. Jeżeli wnioskujący postanowi sam wnieść skargę do właściwego podmiotu, dyrektor szkoły obowiązany jest do wskazania właściwego organu. Kopię pisma należy zostawić w dokumentacji szkoły.
9. Dyrektor szkoły kieruje skargę do rozpatrzenia pracownikowi szkoły odpowiedzialnemu za zadania określone w skardze.
10. Skarga czy wniosek winny być załatwione bez zbędnej zwłoki.
11. Przyjmuje się że nie później niż w ciągu siedmiu dni należy wykonać następujące czynności:

- przesłać skargę lub wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli dokument został skierowany do niewłaściwego organu;
 - przesłać odpisy skargi lub wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów;
 - zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji;
 - udzielić odpowiedzi w przypadku, gdy nie jest konieczne przeprowadzenie dodatkowych wyjaśnień.
12. Sprawa, która wymaga przeprowadzenia dodatkowych wyjaśnień i analizy dokumentów, powinna być zakończona najpóźniej w ciągu miesiąca.
13. Jeżeli termin jednego miesiąca nie jest wystarczający, by sprawę dokładnie zbadać, do wnoszącego należy przesłać informację o przesunięciu terminu wraz z podaniem powodów tego przesunięcia i nowego terminu załatwienia skargi.
14. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinno zawierać:
- oznaczenie organu, od którego pochodzi,
 - wskazanie sposobu załatwienia skargi lub wniosku,
 - imię i nazwisko, stanowisko służbowe i podpis osoby upoważnionej do załatwienia sprawy,
 - w piśmie odmownym należy umieścić uzasadnienie faktyczne i prawne.
15. Dokumentacja dotycząca danej skargi czy wniosku winna zawierać oryginał pisma skarżącego, notatkę z informacją o sposobie załatwienia i wynikach postępowania oraz pismo odpowiadające na skargę.
16. Jeżeli wnoszący skargę jest niezadowolony ze sposobu załatwienia sprawy ma prawo wniesienia odwołania do organu prowadzącego szkołę lub organu nadzorującego za pośrednictwem Dyrektora szkoły.
17. Dokumentację przechowuje się w sekretariacie szkoły przez okres minimum trzech lat.
18. Procedura jest do wglądu w sekretariacie szkoły.
19. Co roku na pierwszym zebraniu z rodzicami wychowawca klasy winien zapoznać i omówić procedurę przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków w Zespole Szkół Ogólnokształcących w Ostrowie Wielkopolskim z rodzicami uczniów swojej klasy.


Dyrektor
Zespół Szkół Ogólnokształcących w Ostrowie Wielkopolskiej