

**PROCEDURA POSTĘPOWANIA W SPRAWACH SKARG I WNIOSKÓW**  
**w Zespole Placówek Oświatowych w Oblęgorku**

*Obowiązujące przepisy prawne regulujące postępowanie w sprawach skarg i wniosków :*

- *ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. KPA /Dz.U.z 2000 r. Nr 98,poz.1071 z późn.zm./*
- *rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków /Dz.U.Nr 5,poz.46/*

1. Dyrektor Zespół Placówek Oświatowych w Oblęgorku przyjmuje skargi i wnioski we wtorki i czwartki w godz. od 14<sup>00</sup> do 15<sup>30</sup>.
2. Wicedyrektor przyjmuje w sprawach skarg i wniosków codziennie w godzinach pracy tj. od 7<sup>30</sup> do 15<sup>30</sup> oraz podczas nieobecności dyrektora szkoły. Pracownik przyjmujący skargi i wnioski sporządza protokół przyjęcia zawierający :
  - datę skargi
  - imię ,nazwisko i adres składającego skargę,
  - zwięzłe określenie sprawy,
  - imię i nazwisko przyjmującego skargę,
  - podpis składającego skargę.
3. Przyjmowanie, rozpatrywanie, załatwianie i rejestrowanie skarg i wniosków koordynuje sekretarz szkoły, który czuwa nad :
  - terminowym rozpatrywaniem skarg i wniosków oraz udzielaniem odpowiedzi,
  - prowadzi rejestr skarg i wniosków,
  - udziela zgłaszającym się w sprawie skarg i wniosków niezbędnych informacji o toku załatwienia sprawy,
  - organizuje przyjęcie składającego skargę przez dyrektora lub wicedyrektora ,
  - opracowuje analizy rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.
4. Jeżeli dyrektor szkoły otrzymał skargę i nie jest właściwy do jej rozpatrzenia, obowiązany jest niezwłocznie – nie później niż w terminie 7 dni – przekazać skargę właściwemu organowi, zawiadamiając jednocześnie skarżącego.
5. Skarga powinna być rozpatrzona bez zwłoki, jednak gdy wymaga uzgodnień lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego – to powinna być załatwiona w terminie

1 miesiąca od daty otrzymania, a sprawy szczególnie skomplikowane nie później niż w ciągu 2 miesięcy od wszczęcia postępowania wyjaśniającego.

6. W razie niemożności załatwienia sprawy w ciągu miesiąca, dyrektor zobowiązany jest zawiadomić skarżącego o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia sprawy oraz o przewidywanym terminie jej rozpatrzenia.
7. Pisemne zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinno zawierać: numer sprawy, wskazanie w jaki sposób skarga lub wniosek zostały załatwione oraz podpis z podaniem imienia i nazwiska oraz stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub wniosku.
8. Odpowiedzi na skargi i wnioski podpisuje dyrektor.

## Protokół przyjęcia skargi/ wniosku

1. Data .....

2. Imię i nazwisko składającego skargę/wniosek :

.....

3. Adres składającego skargę/wniosek :.....

4. Określenie sprawy :

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

5. Imię i nazwisko, stanowisko przyjmującego skargę/wniosek :

.....

6. Podpis składającego wniosek

.....