

Uniwersyteckie Liceum Ogólnokształcące
w Toruniu

Regulamin przyjmowania skarg i wniosków w Uniwersyteckim Liceum Ogólnokształcącym w Toruniu

Toruń, 2019

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dn. 14 czerwca 1960 r.-Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz.U. z 2013 r., poz. 235).
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 r., Nr 5, poz.46).

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Skargę i wniosek ma prawo wnieść uczeń, rodzic (opiekun prawny), ustawowy przedstawiciel (rzecznik praw, pedagog), pracownik Szkoły, instytucje pozaszkolne i inne osoby fizyczne lub prawne.
2. Skargi i wnioski adresowane są do Dyrektora Szkoły.
3. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wniosku dokonuje Dyrektor Szkoły.
4. Skargi i wnioski powinny zawierać imię, nazwisko i adres osoby zgłaszającej oraz zwięzły opis zaistniałej sytuacji lub jasno sformułowany wniosek.
5. Skargi i wnioski powinny być składane w formie:
 - 1) pisemnej (osobiście w sekretariacie Szkoły, za pośrednictwem poczty, telefaksem lub pocztą elektroniczną na adres sekretariat@gimakad.torun.pl).
 - 2) ustnej do protokołu (zał. 1)
6. Skargi i wnioski bez danych osobowych zgłaszającego (anonimy) nie będą rozpatrywane.
7. Wnoszący skargę lub wniosek może poprosić o nieujawnianie danych w trakcie trwania procedury wyjaśniającej, z zastrzeżeniem, że jego dane zostaną wpisane do rejestru skarg i wniosków.
8. Wnoszący skargę lub zgłaszający wniosek powinien jasno i precyzyjnie sformułować jej przedmiot.

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

§ 2

1. Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są codziennie w godzinach pracy przez:
 - 1) Dyrektora Szkoły;
 - 2) wicedyrektora;
 - 3) sekretarza Szkoły.
2. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek potwierdza złożenie skargi/wniosku, jeżeli osoba je wnosząca zażąda potwierdzenia.
3. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek obowiązany jest przekazać informację Dyrektorowi Szkoły .

Rejestr skarg i wniosków

§ 3

1. Każdą skargę/wniosek wpisuje się do rejestru skarg i wniosków.
2. W szkole prowadzi się rejestr skarg i wniosków wg wzoru (załącznik 2).
3. Rejestr skarg i wniosków przechowuje się w sekretariacie szkoły.
4. Rejestr skarg i wniosków posiada następujące rubryki:
 - 1) liczba porządkowa;
 - 2) data rejestrowania skargi/wniosku i przewidywanego jej rozpatrzenia;
 - 3) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek;
 - 4) informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek;
 - 5) imię i nazwisko osoby prowadzącej procedurę rozpatrzenia skargi/wniosku;
 - 6) data zakończenia rozpatrzenia;
 - 7) uwagi nt. przebiegu procedury i wniosków płynących z jej zakończenia.
5. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości Szkoły.

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 4

1. Dyrektor może upoważnić innego pracownika Szkoły do rozpatrzenia danej skargi lub wniosku – czasowo lub na stałe.
2. Pracownik upoważniony do rozpatrywania skarg/wniosków jest zobowiązany przestrzegać następującej kolejności działań:
 - 1) przyjęcie, kwalifikowanie i rejestracja skargi/wniosku;
 - 2) analiza treści skargi/wniosku;
 - 3) określenie i wyszczególnienie zarzutów/wniosków;
 - 4) analiza zarzutów/wniosków w aspekcie prawnym;
 - 5) zaplanowanie trybu działań/czynności postępowania wyjaśniającego.
3. Czynności postępowania wyjaśniającego obejmują:
 - 1) ustalenie źródeł informacji;
 - 2) ustalenie wykazu dokumentów przewidzianych do kontroli, badania;
 - 3) przygotowanie narzędzi wspomagających wyjaśnienie sprawy (np. ankiet, listy pytań, kwestionariusza wywiadu, arkusza diagnostycznego, itp.);
 - 4) analiza zebranych materiałów w postępowaniu wyjaśniającym;
 - 5) ustalenie stanu faktycznego;
 - 6) odniesienie się do stanu prawnego i zasadności zarzutów;
 - 7) opracowanie odpowiedzi na skargę/wniosek;
 - 8) sformułowanie wniosków do dalszej pracy celem poprawy wskazanego obszaru pracy szkoły, w przypadku , gdy skarga/wniosek były zasadne;
 - 9) przygotowanie informacji zwrotnej dla wnoszącego skargę/wniosek.
4. Jeżeli skarga dotyczy pracownika Szkoły, podczas rozmów rozpatrującego skargę z tym pracownikiem na jego żądanie może być obecny przedstawiciel związków zawodowych.

Dokumentowanie procedury rozpatrywania skargi / wniosku

§ 5

1. Dokumentacja powinna zawierać:

- 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 (jeśli zajdzie potrzeba);
- 4) kopię pisma z informacją zwrotną do zgłaszającego skargę/wniosek
- 5) potwierdzenie wysłania odpowiedzi na skargę/wniosek;

2. Pełna dokumentacja przechowywana jest w sekretariacie Szkoły.

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

§ 6

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bezzwłocznie, w terminie nie dłuższym niż miesiąc.
2. W wyjątkowych sprawach termin ten może być wydłużony.
3. W przypadku wydłużenia czasu określonego w pkt 1. należy powiadomić o tym wnoszącego skargę lub wniosek.

Załączniki:

- 1) protokół przyjęcia skargi ustnej,
- 2) wzór rejestru skarg i wniosków

Załącznik 1.

Wzór protokołu skargi / wniosku

Toruń, data wpływu skargi / wniosku:

Dane osoby / instytucji wnoszącej skargę / wniosek:

.....

adres

e-mail, tel.

Przedmiot skargi:

.....

.....

.....

.....

.....

Podpis wnoszącego skargę/ wniosek

Podpis osoby przyjmującej skargę / wniosek

.....

.....

Toruń , data rozpatrzenia skargi/ wniosku

.....

Uwagi:

.....

.....

Załącznik 2.

Wzór rejestru skargi / wniosku

Lp.	Data rejestracji/ przewidywana data rozpatrzenia sprawy	Imię i nazwisko, adres wnoszącego	Przedmiot sprawy	Data zakończenia procedury	Prowadzący postępowanie	Uwagi rozpatrzone pozytywnie/ negatywnie