LICEUM OGÓLNOKSZTAŁCĄCE
im. Bogusława X w Białogardzie
ul. Grunwaldzka 46, tel. 94 312 23 31
78-200 BIAŁOGARD
NIP 672-111-69-19 REGON 331359006

Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

I. Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W szkole wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez dyrektora.
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie (w formie papierowej lub elektronicznej) lub ustnie do protokołu.
3. Pracownik szkoły, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, zobowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
4. Wzór protokołu, o którym mowa w pkt. I.2. stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
5. Dyrektor prowadzi rejestr skarg i wniosków.
6. 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.
7. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.
8. Uczeń pełnoletni, a w przypadku ucznia niepełnoletniego jego rodzice mają prawo do składania skarg w terminie do 7 dni roboczych od zdarzenia naruszającego prawa ucznia.
9. Złożona skarga musi zawierać opis sytuacji i konkretne zarzuty dotyczące naruszenia praw ucznia.
10. 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, 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.
11. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

II. Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonuje dyrektor.
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 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 szkoły, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ. Kopię pisma należy pozostawić w dokumentacji szkoły.
5. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać 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 może informacje zawarte w anonimowej skardze/wniosku wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.

III. Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi/wnioski rozpatruje dyrektor szkoły lub osoba przez niego upoważniona.
2. Imienny wykaz osób upoważnionych do rozpatrywania skarg/wniosków stanowi załącznik nr 3 do niniejszej procedury.
3. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
    1) oryginał skargi/wniosku,
    2) notatkę służbową (załącznik nr 2) 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 potwierdzeniem jej wysłania lub odebrania,
    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) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
5. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.

IV. Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się:
    1) do 14 dni, gdy skargę wnosi poseł, senator lub radny,
    2) do miesiąca, gdy konieczne jest przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego,
    3) do 2 miesięcy, gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana.
3. Do 7 dni należy:
    1) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia,
    2) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,
    3) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

Załączniki:

1. Protokół przyjęcia skargi/wniosku,
2. Notatka służbowa,
3. Imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków.

DYREKTOR
Liceum Ogólnokształcącego im. Bogusława X
w Biłgoraju
mgr inż. Daniel Glinka

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI / WNIOSKU

nr .....

w dniu.....

.....

(Nazwisko i imię oraz stanowisko pracownika przyjmującego skargę/wniosek)

.....

(Nazwisko i imię oraz adres osoby wnoszącej skargę/wniosek)

Wyszczególnienie zarzutów, podanie argumentów, przytoczenie faktów, wskazanie źródeł mających potwierdzić zarzuty:

Zarzut	Argumenty, fakty, data	Źródła informacji (świadek, dokument)
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....

Wykaz dokumentów (kopii) załączonych do skargi/wniosku

.....

.....

.....

.....

....

(podpis osoby wnoszącej skargę) (podpis pracownika przyjmującego skargę)

Załącznik nr 2 do Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

NOTATKA SŁUŻBOWA

Z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez.....

.....

(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

W sprawie skargi/wniosku nr.....

Złożonej przez.....

(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę/wniosek)

a dotyczącej: (wskazać zarzuty)

1. .....

2. .....

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

1. .....

2. .....

3. .....

4. .....

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono:
(podać stan faktyczny i odniesienia do stanu prawnego z podstawą prawną)

.....

.....

.....

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

.....

.....

.....

Wobec powyższego należy:

.....

.....

.....
(podpis, stanowisko służbowe)

Imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków

Nazwisko i imię	**Stanowisko służbowe**
Glinka Daniel	Dyrektor szkoły
Bąk Katarzyna	Wicedyrektor szkoły