Regulamin rozpatrywania skarg i wniosków

ROZDZIAŁ VIII

Organizacja przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków

§ 28.1. Kwalifikowanie skarg i wniosków:

1) Kwalifikowanie spraw, jako skargi lub wniosku 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 nieusunięcie 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 zostawić 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 zostawić w dokumentacji szkoły;

6) Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania;

3. Rozpatrywanie skarg i wniosków:

1) Skargi/ wnioski rozpatruje dyrektor szkoły lub osoba przez niego upoważniona;

2) Z wyjaśnienia skargi/ wniosku sporządza się następującą dokumentację:

a) oryginał skargi/wniosku

b) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/ wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego

c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/ wniosku

d) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem, inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.

3) Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:

a) oznaczenie organu, od którego pochodzi;

b) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/ wniosków zawartych w skardze/ wniosku;

c) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę;

4) Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.

4. Organizacja przyjmowania skarg i wniosków:

1) w szkole wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez dyrektora, wicedyrektora i kierownika szkolenia praktycznego ;

2) dyrektor szkoły, wicedyrektor i kierownik szkolenia praktycznego przyjmują skargi i wnioski w poniedziałek od godziny 9.00 do 10.00 i w czwartki w godzinach 9.00 – 10.00

3) skargi i wnioski muszą być wnoszone pisemnie, za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu;

4) pracownik szkoły, do którego wpłynęła skarga dotycząca jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi;

5) sekretariat szkoły 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) Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:

a) liczba porządkowa;

b) data wpływu skargi/wniosku;

c) data zarejestrowania wniosku/skargi;

d) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek;

e) informacja na temat czego dotyczy skarga/wniosek

f) termin załatwienia skargi/wniosku;

g) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku;

h) data załatwienia;

i) krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy;

9) Do rejestru nie wpisuje się pism kierowanych do wiadomości szkoły.