

PROCEDURA
PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA
SKARG I WNIOSKÓW
PORADNI PSYCHOLOGICZNO-PEDAGOGICZNEJ
W BRANIEWIE

Podstawa prawna

- art.226 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2000r., nr 98, poz. 1071).
- Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r., nr 5, poz. 46 z późn. zm.).

Rozdział I

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W Poradni wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez dyrektora,
2. Miejscem przyjmowania wniosków i skarg jest sekretariat dyrektora placówki.
3. Czas przyjmowania skarg jest związany z harmonogramem pracy dyrektora.
4. Przy wnoszeniu wniosków i skarg obowiązuje pozytywna postawa wobec osoby wnoszącej problem.
5. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie lub za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu. Wzór protokołu stanowi *załącznik 1* do niniejszej procedury.
6. Pracownik Poradni, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
7. Sekretariat prowadzi rejestr skarg i wniosków. *Załącznik 2*
8. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.
9. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
 - a) liczba porządkowa,
 - b) data wpływu skargi/wniosku,

- c) data rejestrowania skargi/wniosku,
- 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,

Rozdział 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 Poradni, 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 Poradni.
5. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, następnie pismem przewodnim przesłać odpisy właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić w dokumentacji Poradni.
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.

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi/wnioski rozpatruje dyrektor Poradni 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, *załącznik 4*
 - 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,
 - e) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
4. 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) faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
 - d) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
5. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie Poradni.

Rozdział IV

TERMINY ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się:
 - a) do czternastu dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny,
 - b) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
 - c) do dwóch miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana.
3. Do siedmiu dni należy:

a) przesłać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu;

- a) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości;
- b) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów;
- c) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia;
- d) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku;
- e) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

W dniu Pan/Pani

zam.

tel.

złożył(a) skargę dotyczącą

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Do skargi dołączono następujące dokumenty:

.....

.....

.....

.....

(podpis osoby wnoszącej skargę)

.....

(podpis osoby przyjmującej skargę,
jeżeli zażąda tego wnoszący skargę)

NOTATKA SŁUŻBOWA
z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez

.....
(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

w sprawie skargi nr **z dnia**

złożonej przez
(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

a dotyczącej: (wskazać zarzuty)

.....
.....

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

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

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono:

(podać stan faktyczny i odniesienie do stanu prawnego z podstawą prawną)

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

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

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

Wobec powyższego należy:

.....
.....

.....
(podpis, stanowisko służbowe)