

PROCEDURA POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU ZŁOŻENIA SKARGI

Podstawa prawna : Kodeks postępowania administracyjnego z dnia 14 czerwca 1960 roku ze zmianami , Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 22 stycznia 2002 roku w sprawie rozpatrywania skarg

I. Przyjmowanie skarg

1. Skargi przyjmowane są przez dyrektora szkoły w każdy piątek
2. Skarga może być złożona na piśmie , telefonicznie lub osobiście
- najbardziej wskazaną jest forma pisemna
3. Skargi anonimowe nie są rozpatrywane
4. Dyrektor może prosić wnoszącego skargę o jej uzupełnienie w dodatkowe informacje
5. Termin uzupełnienia informacji wynosi 7 dni
6. W przypadku braku uzupełnienia skargi o dodatkowe informacje , skarga może nie być rozpatrywana
7. Skargi wpisuje się do rejestru skarg
8. Kopię skargi potwierdza się pieczętą szkoły na życzenie osoby składającej skargę

II. Kwalifikowanie skarg

1. Skargi kwalifikuje się według następujących kryteriów :
 - dotyczące organizacji pracy szkoły
 - dotyczące pracy dyrektora lub nauczycieli
 - dotyczące pracy pracowników administracji i obsługi
 - dotyczące uczniów szkoły
 - dotyczące realizacji programów nauczania
 - dotyczące zmian w dokumentacji szkoły np. statutu, tygodniowego planu lekcji i innych
2. Po zakwalifikowaniu wpisuje się ją do rejestru skarg

III. Rozpatrywanie skarg

1. Skargi rozpatruje dyrektor lub upoważniona przez niego osoba – w zależności od problemu , którego dotyczy
2. Z procesu rozpatrywania skargi sporządza się notatkę służbową , podpisaną przez osoby biorące udział w jej rozpatrywaniu . Można dołączyć do niej pisemne wyjaśnienie osoby , której skarga dotyczy
3. Osobie składającej skargę udziela się pisemnej odpowiedzi listownie lub za potwierdzeniem odbioru
4. Kopię odpowiedzi dołącza się do dokumentacji szkolnej
5. Podobny proces rozpatrywania skarg dotyczy również złożonych pośrednio tj. do organu prowadzącego lub nadzorującego szkołę , jeżeli wyjaśniać je będzie dyrektor

IV. Terminy rozpatrywania skarg

1. Skargę nie wymagającą wielu ustaleń rozpatruje się bezzwłocznie – w ciągu 7 dni od jej złożenia
2. Skargi wymagające poważniejszych i pracochłonnych wyjaśnień rozpatruje się w terminie 1 miesiąca
3. Skargi bardzo skomplikowane lub dotyczące osób , które są nieobecne przez długi czas w pracy , rozpatruje się w okresie 2 miesięcy
4. Odpowiedź po rozpatrzeniu skargi przesyła się zainteresowanej osobie w ciągu 14 dni
5. Odpowiedzi na skargi złożone do organu prowadzącego lub nadzorującego szkołę przesyła się bez zbędnej zwłoki - w ciągu 7 dni