

**Procedura przyjmowania, rozpatrywania
skarg i wniosków oraz tryb postępowania
w przypadku naruszania praw ucznia
w Specjalnym Ośrodku Szkolno – Wychowawczym
w Węgorzewie**

Podstawa prawna:

- Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks Postępowania Administracyjnego (tekst jednolity Dz. U. Nr 98 poz. 1071 z 2000 r.)
 - Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 08 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji, przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5 poz. 46 z 2002 r.)
1. W Specjalnym Ośrodku Szkolno – Wychowawczym w Węgorzewie skargi i wnioski, w tym skargi i wnioski dotyczące przypadków naruszania praw ucznia przyjmowane są przez:
 - a) Dyrektora Ośrodka – codziennie w godzinach pracy,
 - b) Wicedyrektora Ośrodka codziennie w godzinach pracy,
 - c) wychowawców klas, w godzinach ich pracy, ale podczas przerw międzylekcyjnych, niezakłócających ich obowiązków pracowniczych oraz w terminach zgodnych z harmonogramem spotkań z rodzicami,
 - d) pedagoga w godzinach pracy.
 2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - a) pisemnie,
 - b) pocztą elektroniczną,
 - c) telefaxem,
 - d) ustnie do protokołu.
 3. Skargi i wnioski nienależące do kompetencji naszej placówki przekazywane są do wnoszącego ze wskazaniem właściwego adresata.
 4. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrywania.
 5. Pracownik sekretariatu szkoły (sekretarz szkoły) rejestruje skargę bądź wniosek w obowiązującej dokumentacji Ośrodka, natomiast Dyrektor Ośrodka wyznacza osoby do ich rozpatrywania, ponadto wpisuje termin ich załatwienia, nadzoruje terminowość załatwienia skargi lub wniosku.

Kwalifikacja skarg i wniosków

1. Kwalifikacji spraw dokonują: Dyrektor oraz Wicedyrektor.
2. Skargę/ wniosek nienależącą do kompetencji naszej placówki należy zarejestrować, następnie przesłać do wnoszącego ze wskazaniem właściwego organu.
3. Skarga / wniosek niezawierająca imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego – anonim – po dokonaniu rejestracji pozostaje bez rozpoznania.
4. Skargi / wnioski bez tytułu klasyfikuje się jako interwencję, o czym powiadamia się wnoszącego.

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Z wyjaśnienia skargi / wniosku należy sporządzić dokumentację zawierającą:
 - a) oryginał skargi / wniosku
 - b) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi / wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego,
 - c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśnienia skargi / wniosku (oświadczenia, opinie, kserokopie dokumentów, wyciągi),
 - d) odpowiedź do wnoszącego, informującą o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
 - e) pismo Dyrektora Ośrodka z wydanymi zaleceniami – jeśli wymaga tego sprawa,
 - f) pismo do organu prowadzącego bądź nadzoru pedagogicznego (jeśli wymaga tego sprawa).
2. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
 - a) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
 - b) wyczerpującą informacją o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów / wniosków zawartych w skardze / wniosku,
 - c) faktyczne i prawne (z podaniem podstawy prawnej) uzasadnienie, jeżeli skarga / wniosek została odmownie załatwiona.
3. Odpowiedź do osoby wnoszącej jest przed wysłaniem parafowana przez Dyrektora Ośrodka.
4. Pełną dokumentację, po zakończeniu sprawy, Dyrektor Ośrodka, Wicedyrektor Ośrodka, pedagog składają osobiście u sekretarza szkoły – nie później niż 7 dni po upływie terminu jej załatwienia, potwierdzając ten fakt własnoręcznym podpisem w rejestrze skarg i wniosków.

5. W przypadku wydania nauczycielowi / pracownikowi zaleceń przez osobę rozpatrującą skargę / wniosek należy kopię tego pisma dołączyć do dokumentacji wymienionej w pkt. 2. kontrolę z wykonania zaleceń przeprowadza osoba je wydająca (dyrektor, wicedyrektor, pedagog).
6. Za jakość i prawidłowe wykonanie, załatwiania skargi / wniosku odpowiadają osoby, na które dekretowano wniosek / skargę.
7. Kontrolę nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje Dyrektor Specjalnego Ośrodka Szkolno - Wychowawczego.

Terminy rozpatrywania skar i wniosków

1. Do 1 miesiąca, gdy: wszczyna się postępowanie wyjaśniające.
2. Do 2 miesięcy, gdy: skarga lub wniosek są szczególnie skomplikowane.
3. Do 7 dni należy:
 - a) zwrócić skargę / wniosek wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga / wniosek została skierowana do niewłaściwego organu,
 - b) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwiania skargi/ wniosku z podaniem powodu przesunięcia, jeżeli nie ma możliwości ich załatwienia w określonym terminie,
 - c) zwrócić się do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi / wniosku,
 - d) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi / wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.