

Procedura składania i rozpatrywania skarg i wniosków

§ 1. Postanowienia ogólne.

1. Wnioski i skargi można składać pisemnie, telegraficznie, telefaksem, pocztą elektroniczną a także ustnie do protokołu.
2. W razie zgłoszenie skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.
3. W protokole umieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.
4. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrzenia.
5. W przypadku gdy na piśmie znajduje się kilka podpisów zainteresowani zobowiązani są do wskazania osoby do korespondencji.
6. Wnioski i skargi anonimowe nie są rozpatrywane.
7. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie siedmiu dni od daty otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.
8. Skargi i wnioski oraz związane z nimi pisma i inne dokumenty rejestruje się i przechowuje w sekretariacie szkoły przez okres pięciu lat.
9. Wnioskować i skarżyć mają prawo: rodzice, prawni opiekunowie, nauczyciele, pracownicy administracji i obsługi, klienci szkoły.
10. Skargi można składać do pięciu dni od zaistniałej sytuacji.
11. Przy składaniu skargi lub wniosku strony zostają poinformowane o konieczności zachowania drogi służbowej.
12. Strona wnioskująca lub skarżąca przy składaniu pisma zostaje poinformowana o terminie i możliwości odebrania odpowiedzi pisemnej w sekretariacie szkoły.
13. O tym czy pismo jest skargą czy wnioskiem decyduje treść pisma a nie jego forma zewnętrzna.
14. Kierownictwo szkoły dokonuje dwa razy w roku analizy składanych skarg i wniosków i odpowiednie informacje przekazuje Radzie Pedagogicznej.
15. Organ rozpatrujący skargę lub wniosek może, na warunkach określonych w odrębnych przepisach wydać polecenie lub podjąć inne stosowne środki w celu usunięcia stwierdzonych uchybień oraz przyczyn ich powstawania.

§ 2. Wnioski

1. Wniosek załatwia dyrektor Zespołu Szkół Ogólnokształcących im AK lub powołana przez niego komisja doraźna.
2. Dyrektor Zespołu Szkół Ogólnokształcących im AK lub powołana przez niego komisja załatwia wniosek bez zbędnej zwłoki nie później jednak niż w ciągu miesiąca.
3. Dyrektor Zespołu Szkół Ogólnokształcących im AK lub powołana przez niego komisja sporządza pisemną odpowiedź adresowaną do osoby wnioskującej.
4. W razie niemożności załatwienia wniosku w terminie określonym w pkt.2 dyrektor Zespołu Szkół Ogólnokształcących im AK jest obowiązany w tym terminie zawiadomić wnioskodawcę o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia wniosku oraz o przewidywanym terminie załatwienia wniosku.

§ 3. Skargi

1. Rozpatrywaniem skarg koordynuje dyrektor Zespołu Szkół Ogólnokształcących im. Armii Krajowej.
2. Skarga dotycząca pracownika administracji i obsługi może być przekazana do załatwienia bezpośredniemu przełożonemu.
3. Skarga na nauczyciela może być przekazana do załatwienia odpowiedniemu wicedyrektorowi.
4. Osoba załatwiająca skargę zobowiązana jest przeprowadzić postępowanie wyjaśniające i na ich podstawie sporządzić notatki służbowe.
5. Przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego ma na celu: dokładne zbadanie sprawy, zebranie materiałów, określenie przyczyny zaistniałej sytuacji, przeprowadzenie rozmowy z osobą lub osobami związanymi ze sprawą.
6. Jeżeli skarga nie jest możliwa do rozpatrzenia na terenie placówki dyrektor Zespołu Szkół Ogólnokształcących im. AK niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, przekazuje ją właściwemu organowi, zawiadamiając o tym skarżącego lub wskazuje mu właściwy organ.
7. Dyrektor Zespołu Szkół Ogólnokształcących im. AK lub wskazana przez niego osoba załatwia skargę bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.
8. Osoba załatwiająca skargę zobowiązana jest do sporządzenia pisemnego zawiadomienia osobie skarżącej o sposobie załatwienia skargi.