**PROCEDURA POSTĘPOWANIA W SPRAWACH SKARG I WNIOSKÓW**

**W ZESPOLE SZKOLNO-PRZEDSZKOLNYM NR 2 WRZESZOWIE**

Obowiązujące przepisy prawne regulujące postępowanie w sprawach skarg i wniosków :

- ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks Postępowania Administracyjnego

(Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późniejszymi zmianami)

-rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie przyjmowania

i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46 )

1. Dyrektor Zespołu Szkolno-Przedszkolnego nr 2 Rzeszowie przyjmuje skargi i wnioski

codziennie w godzinach 8.00- 15.00 .

2. Wicedyrektor i sekretarz szkoły przyjmują w sprawach skarg i wniosków codziennie

w godzinach pracy tj. od 8.00 – 15.00.

3. Pracownik przyjmujący skargi i wnioski sporządza protokół przyjęcia zawierający :

- datę skargi,

- imię, nazwisko i adres składającego skargę,

- zwięzłe określenie sprawy,

- imię i nazwisko przyjmującego skargę,

- podpis składającego skargę.

 4. Przyjmowanie, rozpatrywanie, załatwianie i rejestrowanie skarg i wniosków koordynuje

 sekretarz szkoły, który czuwa nad :

 - terminowym rozpatrywaniem skarg i wniosków oraz udzielaniem odpowiedzi,

 - prowadzi rejestr skarg i wniosków,

 - udziela zgłaszającym się w sprawie skarg i wniosków niezbędnych informacji o toku

 załatwienia sprawy,

 - organizuje przyjęcie składającego skargę przez dyrektora lub wicedyrektora,

 - opracowuje analizy rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.

 5. Jeżeli dyrektor otrzymał skargę i nie jest właściwy do jej rozpatrzenia, obowiązany jest

 Niezwłocznie – nie później niż w terminie 7 dni – przekazać skargę właściwemu

 organowi, zawiadamiając jednocześnie skarżącego.

 6. Skarga powinna być rozpatrzona bez zwłoki, jednak gdy wymaga uzgodnień lub

 przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego – to powinna być załatwiona w terminie

 jednego miesiąca od daty otrzymania, a sprawy szczególnie skomplikowane nie później

 niż w ciągu dwóch miesięcy od wszczęcia postępowania wyjaśniającego.

 7. W razie niemożności załatwienia sprawy w ciągu miesiąca, dyrektor Zespołu Szkolno-Przedszkolnego Nr 2 w Rzeszowie zobowiązany jest zawiadomić skarżącego

 o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia sprawy oraz o przewidywanym terminie

 jej rozpatrzenia.

 8. Pisemne zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinno zawierać :

 numer sprawy, wskazanie w jaki sposób skarga lub wniosek zostały załatwione oraz

 podpis z podaniem imienia i nazwiska, stanowiska służbowego osoby upoważnionej

 do załatwienia skargi lub wniosku.

 9. Odpowiedzi na skargi i wnioski podpisuje dyrektor Zespołu Szkolno-Przedszkolnego nr 2 w Rzeszowie

Protokół przyjęcia skargi / wniosku

1. Data …………………………………………………………….

2. Imię i nazwisko składającego skargę / wniosek :

………………………………………………………………………………………..

 3. Adres składającego skargę / wniosek :

 ………………………………………………………………………………………….

4. Określenie sprawy :

…………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………….

5. Imię i nazwisko, stanowisko przyjmującego skargę / wniosek :

…………………………………………………………………………………………...

6. Podpis składającego wniosek

……………………………………………………