

Zarządzenie nr 11/2018
Dyrektora Zespołu Poradni Psychologiczno-Pedagogicznych w Cieszynie
z dnia 31.08.2018 r.

W sprawie: Wprowadzenia „Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Zespole Poradni Psychologiczno-Pedagogicznych w Cieszynie.

Podstawa prawna:

- Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071);
- Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46).

§1.

Niniejszym wprowadzam „Procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Zespole Poradni Psychologiczno-Pedagogicznych w Cieszynie”:

I. PRZYJMOWANIE I REJESTROWANIE SKARG I WNIOSKÓW.

1. W placówce skargi i wnioski przyjmowane są przez:
 - a) dyrektora,
 - b) wicedyrektora (w razie nieobecności dyrektora).
2. Klienci poradni lub ich opiekunowie prawni mają prawo zgłaszać uwagi, w tym skargi i wnioski, na temat funkcjonowania poradni z zachowaniem drogi służbowej: dyrektor poradni – organ prowadzący/kuratorium oświaty.
3. Miejscem przyjmowania wniosków i skarg jest sekretariat Zespołu Poradni Psychologiczno-Pedagogicznych w Cieszynie, przy ul. Kraszewskiego 13A.
4. Dyrektor przyjmuje skargi i wnioski osobiście w dniach i godzinach wskazanych zarządzeniem dyrektora podanych do wiadomości petentów na tablicach ogłoszeń poradni.
5. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, a także ustnie.
6. Pracownik poradni, do którego wpłynęła skarga dotycząca działalności poradni, jest zobowiązany przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
7. Dyrektor prowadzi rejestr skarg i wniosków.
8. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie, jak skargi i wnioski osób fizycznych i prawnych.

9. Rejestr skarg, którego wzór stanowi Załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia, uwzględnia następujące elementy:
 - liczba porządkowa,
 - data wpływu skargi/wniosku,
 - data zarejestrowania skargi/wniosku,
 - osoba lub instytucja wnosząca skargę/wniosek, jej adres,
 - informacja na temat przedmiotu skargi/wniosku,
 - termin załatwienia skargi/wniosku,
 - imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
 - data załatwienia,
 - krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy.
10. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości poradni.
11. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska oraz adresu wnoszącego.

II. KWALIFIKOWANIE SKARG I WNIOSKÓW.

1. Kwalifikowania spraw jako skargi/wnioski dokonuje dyrektor.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga/wniosek wpisana jest do rejestru skarg i wniosków.
3. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, dyrektor zwraca się do wnoszącego o wyjaśnienie lub uzupełnienie.
4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji poradni, rejestruje się, a następnie wraz z pismem przewodnim przesyła zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, albo zwraca się, wskazując właściwy organ, a kopię pisma zostawia się w dokumentacji poradni.
5. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, rejestruje się, następnie pismem przewodnim przesyła odpisy właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawia się w dokumentacji placówki.
6. Skargi/wnioski anonimowe (tj. bez danych personalnych nadawcy) po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpatrzenia.
7. Jeżeli przekazana anonimowo skarga zawiera informacje dotyczące bezpieczeństwa przeprowadza się postępowanie sprawdzające występowanie zagrożenia i podejmuje się działania zmierzające do usunięcia go.

III. ROZPATRYWANIE SKARG I WNIOSKÓW.

1. Skargi/wnioski rozpatruje dyrektor poradni lub osoba przez niego upoważniona.
2. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie.

3. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - oryginał skargi/wniosku,
 - notatka służbowa informująca o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego,
 - materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśnienia skargi/wniosku,
 - odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy,
 - inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
4. Odpowiedź do wnoszącego powinna zawierać:
 - oznaczenie organu, od którego pochodzi,
 - wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
 - faktyczne i prawne uzasadnienie, jeśli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
 - imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
5. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie Zespołu Poradni.
6. Skargę/wniosek rozpatruje się niezwłocznie, w czasie nie dłuższym niż 10 dni roboczych od dnia założenia.

§ 2.

Procedura wchodzi w życie z dniem ogłoszenia, tj. 31 sierpnia 2018 roku.

DYREKTOR
ZESPOŁU PORADNI
PSYCHOLOGICZNO-PEDAGOGICZNYCH W CIESZYNIE

dr Jadwiga Miękina - Pindur

Rozdzielnik:

- PPP w Cieszynie
- PPP w Skoczowie
- procedury