



Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej w Zwoleniu

Podstawa prawna:

- Kodeks postępowania administracyjnego (.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 256, 695, 1298) – Dział VIII Skargi i wnioski oraz Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46).

PRZYJMOWANIE I REJESTROWANIE SKARG I WNISKÓW

1. 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.
2. W placówce skargi i wnioski przyjmowane są przez: Dyrektora, w razie jego nieobecności przez inną osobę upoważnioną przez Dyrektora.
Przyjmowanie skarg i wniosków: **poniedziałek, godz. 11.00-13.00**
3. Miejscem przyjmowania wniosków i skarg jest:
 - gabinet Dyrektora Poradni w siedzibie przy ul. Kościuszki 39 w Zwoleniu,
 - sekretariat Poradni.
4. Dyrektor przyjmuje skargi i wnioski osobiście w dniach i godzinach wskazanych zarządzeniem dyrektora podanych do wiadomości petentów na stronie www oraz na tablicach ogłoszeń w siedzibie 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. Rejestr skarg 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.
9. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości Poradni.

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.

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 Poradni.
6. Skargę / wniosek rozpatruje się niezwłocznie, w czasie nie dłuższym niż 10 dni roboczych od dnia założenia.
7. Procedura wchodzi w życie z dniem ogłoszenia, tj. 21 września 2018 roku.