

**PROCEDURA
PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA
SKARG I WNIOSKÓW
w Poradni Psychologiczno - Pedagogicznej w Toruniu**

PODSTAWA PRAWNA

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeksu postępowania administracyjnego (Dz. u. z 200 r. Nr 98, poz. 1071).
2. 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).

PRZYJMOWANIE I REJESTROWANIE SKARG I WNIOSKÓW

1. W placówce skargi i wnioski przyjmowane są przez:
 - Dyrektora,
 - 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 kancelaria dyrektora poradni w siedzibie przy ul. Kosynierów Kościuszkowskich 6.
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. 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 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.

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 kancelarii 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. 24 listopada 2017 roku.

REJESTR I WNIOSKÓW - WZÓR

PORADNI PSYCHOLOGICZNO - PEDAGOGICZNEJ W TORUNIU

Lp	data wpływu skargi / wniosku	data rejestrowania 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 skargi / wniosku	krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy.
Lp	data wpływu skargi / wniosku	data rejestrowania 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 skargi / wniosku	krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy.
Lp	data wpływu skargi / wniosku	data rejestrowania 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 skargi / wniosku	krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy.
Lp	data wpływu skargi / wniosku	data rejestrowania skargi / wniosku	osoba lub instytucja wnosząca skargę / wniosek, jej adres
informacja na temat przedmiotu skargi / wniosku			

Lp	data wpływu skargi / wniosku	data rejestrowania 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 skargi / wniosku	krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy.
Lp	data wpływu skargi / wniosku	data rejestrowania 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 skargi / wniosku	krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy.
Lp	data wpływu skargi / wniosku	data rejestrowania 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 skargi / wniosku	krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy.
Lp	data wpływu skargi / wniosku	data rejestrowania 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 skargi / wniosku	krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy.
Lp	data wpływu skargi / wniosku	data rejestrowania skargi / wniosku	osoba lub instytucja wnosząca skargę / wniosek, jej adres
informacja na temat przedmiotu skargi / wniosku			