Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

w Zespole Szkół Zawodowych Nr 1 w Dęblinie

Podstawa prawna:

1. *Ustawa z dn. 14 czerwca 1960 r.- Kodeks postępowania administracyjnego (tj. Dz.U. 2018 poz. 2096).*
2. *Rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 r., Nr 5, poz.46).*

Rozdział I

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

§ 1. 1. Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:

1) dyrektora szkoły – w każdy wtorek w godzinach od 11. 00 do 15.00 w pokoju nr 5 ;
2) pracowników wyznaczonych imiennie *(zał. 1)* przez dyrektora szkoły – w poniedziałek w godzinach 13.30 - 15.30**.**

2. Skargi mogą być wnoszone:

1) pisemnie
2) telefonicznie
3) pocztą elektroniczną
4) ustnie do protokołu – *zał. 2*.

3. Pracownik przyjmujący skargę/ wniosek potwierdzania złożenie skargi/wniosku, jeżeli osoba je wnosząca zażąda potwierdzenia.

4. Pracownik przyjmujący skargę/ wniosek obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.

5. W szkole prowadzi się Rejestr skarg i wniosków wg wzoru – *zał.3*. Rejestr skarg i wniosków przechowuje się w sekretariacie szkoły. Rejestr skarg i wniosków posiada następujące rubryki:

1) liczba porządkowa;
2) data wpływu skargi/wniosku;

3) data rejestrowania skargi/wniosku;
4) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek;
5) informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek;
6) termin załatwienia skargi/wniosku;
7) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku;
8) data rozpatrzenia;
9) krótka informacja o sposobie załatwiania sprawy

6. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego- anonimy.

7. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

8. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie, jak skargi i wnioski osób fizycznych i prawnych.

Rozdział II

Kwalifikowanie skarg i wniosków

§ 2. 1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonuje dyrektor.

2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.

3. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, dyrektor wzywa wnoszącego o wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji szkoły, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim w terminie 7 dni przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ, kopię pisma zostawić w dokumentacji szkoły.

5. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować a następnie pismem przewodnim przesłać w terminie 7 dni właściwym organom zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić w dokumentacji szkoły.

6. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.

7. Dyrektor może informacje zawarte w anonimowej skardze/wniosku wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.

8. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie, jak skargi i wnioski osób fizycznych i prawnych.

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 3. 1. Pracownik upoważniony do rozpatrywania skarg/wniosków jest zobowiązany przestrzegać następującej kolejności działań:

1) przyjęcie, kwalifikowanie i rejestracja skargi/wniosku;

2) analiza treści skargi/wniosku;

3) określenie i wyszczególnienie zarzutów;

4) w przypadku, gdy z treści skargi/wniosku nie można ustalić jej przedmiotu – wezwać skarżącego do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania z jednoczesnym pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania;

5) przeanalizowanie zarzutów w aspekcie prawnym;

6) zaplanowanie trybu działań / czynności postępowania wyjaśniającego, w tym:

   a) ustalenie źródeł informacji, trybu i form ich zbierania,
   b) ustalenie wykazu dokumentów przewidzianych do kontroli, badania,
   c) przygotowanie narzędzi wspomagających wyjaśnienie sprawy, np. ankiet, listy pytań, kwestionariusza wywiadu, arkusza diagnostycznego, itp.,

7) w przypadku braku możliwości załatwienia skargi/wniosku w określonym terminie przygotować zawiadomienie o przedłużeniu okresu rozpatrywania skargi/wniosku wraz z podaniem przyczyny i planowanego terminy zakończenia;

8) analiza zebranych materiałów w postepowaniu wyjaśniającym, ustalenie stanu faktycznego, odniesienie się do stanu prawnego i zasadności zarzutów;

9) opracowanie projektu odpowiedzi na skargę/ wniosek;

10) sformułowanie wniosków do dalszej pracy celem poprawy wskazanego obszaru pracy szkoły, w przypadku, gdy skarga / wniosek były zasadne.

§ 3. 1. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następują dokumentację:

1) oryginał skargi/wniosku;
2) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego;
3) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku;
4) odpowiedź do skarżącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem;
5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.

2. Zawiadomienie o załatwienia wniosku/skargi zawiera:

1) oznaczenie organu, od którego pochodzi;
2) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku;
3) podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi/ wniosku, a w przypadku, gdy zawiadomienie sporządzone zostało w formie dokumentu elektronicznego odpowiedź opatruje się bezpiecznym podpisem elektronicznym;
4) zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi/ wniosku powinno zawierać oprócz zapisów, jak w puntach 1 -3 , uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 § 1 kpa.

3. w przypadku, gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę (chodzi oczywiście o pierwszą skargę), a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności, organ właściwy do rozpatrzenia tej skargi może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednia adnotacją w aktach sprawy – bez zawiadamiania skarżącego.

4. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.

Rozdział IV

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

§ 4. 1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.

2. Skargę/wniosek rozpatruje się:

1) do czternastu dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny;
2) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające;
3) do dwóch miesięcy, gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana, po wcześniejszym powiadomieniu wnioskodawcy lub skarżącego.

3. Do siedmiu dni należy**:**

1) przesłać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu;

2) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości;

3) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów;

4) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia;

5) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku;

6) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

4. W razie niezałatwienia skargi/ wniosku w terminie stronie służy zażalenie do organu administracji publicznej wyższego stopnia.

Załączniki:

1) *protokół przyjęcia skargi ustnej – załącznik nr 1,*
2) *protokół przyjęcia skargi ustnej z potwierdzeniem - załącznik nr 2,*
3) *notatka służbowa - załącznik nr 3,*
4) *imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków - załącznik nr 4,*
5) *wzór rejestru skarg i wniosków - załącznik nr 5.*

załącznik 1

Dyrektor

Zespołu Szkół w .....

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

w dniu ……. , godzina .....

……

(Nazwisko i imię oraz stanowisko pracownika przyjmującego skargę)

……

(Nazwisko i imię oraz adres osoby wnoszącej skargę)

Wyszczególnienie zarzutów, podanie argumentów, przytoczenie faktów, wskazanie źródeł mających potwierdzić zarzuty:

Zarzut	Argumenty, fakty, data	Źródła informacji (świadek, dokument)
…….....	……..	……..
.....	……..	……..
……..	……..	……..
…….....	……..	……..
.....	……..	……..
……..	……..	……..
…….....	……..	……..
.....	……..	……..
……..	……..	……..
……..	……..	……..

Wykaz dokumentów (kopii) załączonych do skargi

……
……
……

…… ……

(podpis osoby wnoszącej skargę) *(podpis pracownika przyjmującego skargę)*

załącznik 2

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

W dniu……..Pan/Pani……

zam. ……...……..

Tel. …….....……..

Złożył(a) skargę dotyczącą …….....

……

……

……

Do skargi załączono następujące dokumenty:

.....

.....

…… .....

(podpis osoby wnoszącej skargę) *(podpis pracownika przyjmującego skargę)*

załącznik 3

NOTATKA SŁUŻBOWA

Z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego

przez……

(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

W sprawie skargi nr……

Złożonej przez……..

(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)

a dotyczącej: (wskazać zarzuty)

1. ……..

2. ……..

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

1. ……..

2. ……..

3. ……..

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono:

(podać stan faktyczny i odniesienia do stanu prawnego z podstawą prawną)

……..

……..

……..

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

……..

……

……

Wobec powyższego należy:

…….....

…….....……

.....……

(podpis, stanowisko służbowe)

załącznik 4

Imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków		
L.p.	Imię, nazwisko i stanowisko służbowe	Zakres upoważnienia
1.	Jolanta Kiebzak	Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg
2.	Jolanta Chojnacka	Przyjmowanie, rejestrowanie skarg
3.	Edyta Fuksiewicz	Przyjmowanie, rejestrowanie skarg

załącznik 5

Rejestr skarg i wniosków					
L.p.	Data wpływu	Data zarejestro-wania	Adres osoby lub instytucji wnoszącej	Skarga/ wniosek dotyczy:	Termin załatwienia