

Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Zespole Szkół w Bystrzejowicach Pierwszych im. Heleny Babisz

Podstawa prawna:

1. *Ustawa z dn. 14 czerwca 1960 r.-Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz.U. z 2013 r., poz. 235).*
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 poniedziałek w godzinach od 9⁰⁰ do 12⁰⁰ w gabinecie dyrektora ;
- 2) wicedyrektora szkoły – w każdy piątek w godzinach od 12⁰⁰ do 15⁰⁰ w gabinecie wicedyrektora ;
- 3) sekretarza szkoły - codziennie w godzinach pracy sekretariatu.

2. Skargi mogą być wnoszone:

- 1) pisemnie
- 2) ustnie do protokołu – *zał. 1.*

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

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

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

- 1) liczba porządkowa;
- 2) data złożenia skargi/wniosku;
- 3) informacja dotycząca tematyki skargi/wniosku;
- 4) informacja o sposobie załatwienia sprawy.
- 5) termin załatwienia skargi/wniosku;
- 6) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku;
- 7) uwagi.

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.

Rozdział II
Kwalifikowanie skarg i wniosków
§ 2.

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wniosku dokonuje dyrektor szkoły.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora szkoły 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 przesłać zgodnie 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 właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, 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. Dyrektor szkoły lub 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 należy 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 terminu zakończenia;
- 8) analiza zebranych materiałów w postępowaniu wyjaśniającym, ustalenie stanu faktycznego, odniesienie się do stanu prawnego i zasadności zarzutów;
- 9) opracowanie odpowiedzi bądź projektu odpowiedzi na skargę/ wniosek;
- 10) sformułowanie wniosków do dalszej pracy celem poprawy wskazanego obszaru pracy szkoły, w przypadku gdy skarga / wniosek były zasadne.

§ 4.

1. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:

- 1) oryginał skargi/wniosku;
- 2) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego - zał nr 2;
- 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. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:

- 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) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.

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

Rozdział IV Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

§ 5.

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki:

- 1) do czternastu dni, gdy skarga nie wymaga postępowania wyjaśniającego;
- 2) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające;
- 3) do dwóch miesięcy, gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana.

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 organem właściwym jest wymiar 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.

Rozdział V

Postanowienia końcowe

Do spraw nieuregulowanych niniejszym zarządzeniem mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity – Dz.U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późniejszymi zmianami) oraz przepisy Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 r. Nr. 5, poz. 46).

Załączniki:

- 1) *protokół przyjęcia skargi ustnej,*
- 2) *notatka służbowa,*
- 3) *wzór rejestru skarg i wniosków*

Dyrektor Zespołu Szkół

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)

NOTATKA SŁUŻBOWA

Z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez

.....
(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

w sprawie skargi nr z dnia

złożonej przez
(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)

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)

REJESTR SKARG I WNIOSKÓW						
L.p.	Data złożenia skargi lub wniosku	Krótką treść (czego dotyczy)	Sposób załatwienia	Termin załatwienia	Osoba odpowiedzialna za załatwienie	Uwagi
1.						
2.						
3.						
(...)						