**Załącznik**

 **do Zarządzenia Dyrektora nr 12/MWS/2015/16**

**Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków**

**W Zespole Szkół Publicznych w Bystrzycy Starej**

*Podstawa prawna:*

1. *Ustawa z dn. 14 czerwca 1960r.-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 wtorek w godzinach od 10.30do 13.00 w gabinecie dyrektora;
2. pracowników wyznaczonych imiennie *( zał.4 )* przez dyrektora szkoły – codziennie w godzinach pracy**.**

2. Skargi mogą być wnoszone:

1. pisemnie;
2. telefonicznie;
3. telefaksem;
4. pocztą elektroniczną
5. ustnie do protokołu – *zał. 2*.
6. Pracownik przyjmujący skargę/ wniosek potwierdzania złożenie skargi/wniosku, jeżeli osoba je wnosząca zażąda potwierdzenia.
7. Pracownik przyjmujący skargę/ wniosek obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
8. W szkole prowadzi się Rejestr skarg i wniosków wg wzoru – *zał.5*. Rejestr skarg i wniosków przechowuje się w sekretariacie szkoły. Rejestr skarg i wniosków posiada następujące rubryki:
9. liczba porządkowa;
10. data wpływu skargi/wniosku;
11. data rejestrowania skargi/wniosku;
12. adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek;
13. informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek;
14. termin załatwienia skargi/wniosku;
15. imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku;
16. data rozpatrzenia;
17. krotka informacja o sposobie załatwiania sprawy.
18. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego- anonimy.
19. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.
20. 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.

1. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
2. 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.
3. 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.
4. 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, a kopie zostawić w dokumentacji szkoły.
5. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.
6. Dyrektor może informacje zawarte w anonimowej skardze/wniosku wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.
7. 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. Rozpatrywanie skarg i wniosków odbywa się w następującej kolejności:

1. przyjęcie, kwalifikowanie i rejestracja skargi/wniosku;
2. analiza treści skargi/wniosku;
3. określenie i wyszczególninie zarzutów;
4. w przypadku, gdy z treści skargi/wniosku nie można ustalić jej przedmiotu – wezwać skarażącego do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania z jednoczesnym pouczeniem, że nieusunięcie brtaków spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania;
5. przeanalizowanie zarzutów w aspekcie prawnym;
6. zaplanowanie trybu działań / czynności postępowania wyjaśniającego, w tym:
7. ustalenie źródeł informacji, trybu i form ich zbierania,
8. ustalenie wykazu dokumentów przewidzianych do kontroli, badania,
9. przygotowanie narzędzi wspomagających wyjaśnienie sprawy, np. ankiet, listy pytań, kwestionariusza wywiadu, arkusza diagnostycznego, itp.,
10. w przypadku braku możliwości załatwienia skargi/wniosku w określonym terminie, przygotować zawiadomienie o przedłużeniu okresu rozpatrywania skargi/wniosku wraz z podaniem przyczycny i planowanego terminy zakończenia;
11. analiza zebranych materiałów w postepowaniu wyjaśniającym, ustalenie stanu faktycznego, odniesienie się do stanu prawnego i zasadności zarzutów;
12. opracowanie projektu odpowiedzi na skargę/ wniosek;
13. sformułowanie wniosków do dlaszej 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 skarżąceego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem;
	5. inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
1. 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.
2. 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.

1. 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.
2. 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.

*Załączniki:*

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

 Dyrektor

Zespołu Szkół Publicznych

w Bystrzycy Starej

 ***załącznik 1***

**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 przyjmowania skarg i wniosków** |
| L.p. | Imię, nazwisko i stanowisko służbowe | Zakres upoważnienia  |
| 1.2.  | Katarzyna Jarosz – wicedyrektor ZSP w Bystrzycy StarejJustyna Paszkiewicz-Smalec –starszy referent ZSP w Bystrzycy Starej | Przyjmowanie skarg/wniosków w godzinach pracyPrzyjmowanie skarg/wniosków w godzinach pracy |

***załącznik 5***

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