

# **REGULAMIN PRZYJMOWANIA I ROZPATRY- WANIA SKARG I WNIOSKÓW**

**W**

**Młodzieżowym Centrum Edukacji i Readaptacji  
Społecznej w Goniądzu**

## § 1

*Opracowano na podstawie Rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków z dnia 8 stycznia 2002 r (Dz.U. Nr 5 z 2002 r., poz.46) i Ustawy z 14 czerwca 1960 r. KPA (Dz.U. Nr 98 z 2000 r. poz. 1071)*

1. Skargi i wnioski wpływające do Centrum rozpatruje i załatwia:
  - 1) dyrektor – w sprawach dotyczących placówki,
  - 2) osoba upoważniona przez dyrektora w sprawach wniosków zgłaszanych przez wychowanki,
  - 3) Zastępca dyrektora ds. administracyjno-gospodarczych w zastępstwie dyrektora,
  - 4) organ sprawujący nadzór pedagogiczny lub organ prowadzący – w sprawach dotyczących dyrektora placówki.
2. Informacja o terminach przyjmowania skarg i wniosków wywieszona jest w widocznym miejscu w budynku placówki.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
  - 1) Pisemnie,
  - 2) za pomocą poczty elektronicznej,
  - 3) ustnie do protokołu,
  - 4) telefonicznie,
4. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę i przyjmujący zgłoszenie. (zał. 1).
5. Pracownik Centrum, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności zobowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
6. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku telefonicznie, przyjmujący zgłoszenie sporządza notatkę z rozmowy telefonicznej i informuje wnoszącego o konieczności wniesienia skargi lub wniosku w formie pisemnej w terminie 7 dni, pod rygorem pozostawienia sprawy bez rozpatrzenia.
7. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji Centrum, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ, kopię pisma zostawiamy w dokumentacji placówki.
8. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw polegających na rozpatrzeniu przez różne organy należy zarejestrować, następnie pismem przewodnim przesłać odpisy właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego.

9. Skargi/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.
10. W protokole i notatce zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko wnoszącego oraz zwięzły opis treści sprawy.
11. Przyjmujący skargę lub wniosek, potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.
12. W placówce prowadzi się rejestr skarg i wniosków. Rejestr prowadzi zastępca dyrektora ds. administracyjno-gospodarczych.
13. Rejestr skarg/wniosków uwzględnia następujące rubryki:
  - 1) liczba porządkowa,
  - 2) data wpływu skargi/wniosku,
  - 3) data rejestracji 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 załatwienia,
  - 9) krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy.
14. Skargę lub wniosek ewidencjonuje się w rejestrze, nawet jeśli nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego – anonimy.
15. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości Centrum.
16. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego do złożenia w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie sprawy bez rozpatrzenia.
17. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy spraw podlegających rozpatrzeniu przez organ sprawujący nadzór pedagogiczny lub organ prowadzący, dyrektor przekazuje niezwłocznie skargę lub wniosek właściwemu organowi, nie później jednak niż w terminie 7 dni, przesyłając odpis skargi lub wniosku i zawiadamiając o tym fakcie wnoszącego skargę lub wniosek.
18. 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,

- 3) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku (np. ankiety, wywiady)
  - 4) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
  - 5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
19. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
- 1) oznaczenie organu, z którego pochodzi,
  - 2) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
  - 3) faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
  - 4) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
20. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie.
21. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
22. Skargę/wniosek rozpatruje się:
- 1) do 14 dni,
  - 2) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
  - 3) do dwóch miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana i wymaga dłuższego czasu na rozpatrzenie.
23. Do siedmiu dni należy:
- 1) przesłać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego 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) zwrócić się z prośbą do wnoszącego o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,
  - 5) przesłać informacje do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia sprawy z podaniem powodów tego przesunięcia,
  - 6) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

## **PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ**

**w dniu .....** (zachować anonimowość – tak – nie)

.....  
( Nazwisko i Imię oraz stanowisko pracownika przyjmującego skargę)

.....  
( Nazwisko i Imię oraz adres osoby wnoszącej skargę)

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

<b>Zarzut</b>
<b>Opis sytuacji, inne informacje, uzasadnienie, fakty, daty</b>
<b>Inne uwagi</b>

**Wykaz dokumentów( kopii) załączonych do skargi:**

.....  
.....

.....  
( Podpis osoby wnoszącej skargę)

.....  
(Podpis pracownika przyjmującego skargę)

