**Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków**

***w Zespole Szkół w Widuchowej***

*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.** Skargi i wnioski przyjmowane są w sekretariacie szkoły w każdy poniedziałek w godzinach od 8:00 – 9:00.

2. Skargi mogą być wnoszone:

1. pisemnie;
2. ESP (Elektroniczna Skrzynka Podawcza) Zespołu Szkół w Widuchowej.
3. Pracownik przyjmujący skargę/ wniosek potwierdza złożenie skargi/wniosku, jeżeli osoba je wnosząca zażada potwierdzenia.
4. Pracownik przyjmujący skargę/ wniosek obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
5. W szkole prowadzi się Rejestr skarg i wniosków wg wzoru, który przechowuje się w sekretariacie szkoły.
6. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.
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 II**

**Kwalifikowanie skarg i wniosków**

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

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. Skargi/wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
5. 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 do rozpatrywania skarg/wniosków jest zobowiązany

1. przeanalizowanie zarzutów w aspekcie prawnym;
2. 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;
3. opracowanie projektu odpowiedzi na skargę/ wniosek;
4. w przypadku, gdy z treści skargi/wniosku nie można ustalić jej przedmiotu – wezwać skarażącego do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia w term,inie 7 dni od daty otrzymania wezwaniaz jednoczesnym pouczeniem, że nieusunięcie brtaków spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania;

**§ 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. 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.

 Dyrektor

Zespołu Szkół w Widuchowej