

Zarządzenie Nr 12/2022
Dyrektora Zespołu Szkół Zawodowych w Wołowie
z dnia 03 listopada 2022 r.
w sprawie wprowadzenia Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Zespole Szkół Zawodowych w Wołowie

Podstawa prawna:

1. *Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego ((Dz. U. z 2021 r. poz. 735, 1491 i 2052 ze zm.).*
2. *Rozporządzenie 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)*

zarządzam co następuje:

§ 1

Wprowadza się w życie Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Zespole Szkół Zawodowych w Wołowie, stanowiący załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Zobowiązuje się wszystkich nauczycieli i pracowników do przestrzegania i stosowania procedur.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

DYREKTOR

mgr Henryka Przybyłowicz

**Procedura przyjmowania
i rozpatrywania skarg i wniosków
w Zespole Szkół Zawodowych Wołowie**

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dn. 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2021 r. poz. 735, 1491 i 2052 ze zm.).
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skargi wniosków (Dz.U. z 2002 r., Nr 5, poz. 46).

Rozdział I

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W szkole wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
 - 1) dyrektora,
 - 2) wicedyrektorów.
2. Dyrektor szkoły lub zastępcy przyjmują skargi i wnioski:
 - 1) dyrektor – każdego dnia podczas obecności;
 - 2) wicedyrektorzy – podczas nieobecności Dyrektora.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
4. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie (w protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko /nazwę/ i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy).
5. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.
6. Rejestr skarg i wniosków prowadzi sekretariat 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 od osób fizycznych i prawnych.
8. Do rejestru nie wpisuje się skarg i wniosków, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego – anonimy.
9. Rejestr skarg 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.
11. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

Rozdział II

Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. Kwalifikowania sprawy jako skargi lub wniosku 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 wyjaśnienie lub uzupełnienie, z pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.

4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji szkoły, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ, kopię pisma należy zostawić w dokumentacji szkoły.
5. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, następnie pismem przewodnim przesłać odpisy właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić w dokumentacji szkoły.
6. Skargi/wnioski anonimowe pozostają bez rozpatrzenia.

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi/wnioski rozpatruje dyrektor szkoły lub osoba przez niego upoważniona.
2. 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,
 - 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.
4. 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) faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
 - 4) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
5. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.
6. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

Rozdział IV

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki:
 - 1) Do czternastu dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny,
 - 2) do 1 miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające;
 - 3) do 2 miesięcy, gdy skarga lub wniosek jest szczególnie skomplikowana;
 - 4) do 7 dni należy:
 - a) 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,
 - b) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości,
 - c) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów,
 - d) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia,
 - e) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,
 - f) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

DYREKTOR

mgr Henryka Przybyłowicz