

Regulamin
organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg, wniosków i petycji w Zespole
Szkół Technicznych i Ogólnokształcących Nr 2 w Katowicach

Postanowienia ogólne

§ 1.

1. Ilekroć w niniejszym regulaminie jest mowa o:
 - 1) „Zespole” – należy przez to rozumieć Zespół Szkół Technicznych i Ogólnokształcących Nr 2 w Katowicach;
 - 2) „Dyrektorze” – należy przez to rozumieć Dyrektora Zespołu Szkół Technicznych i Ogólnokształcących Nr 2 w Katowicach;
 - 3) „zastępcach dyrektora” – należy przez to rozumieć wicedyrektora oraz kierownika szkolenia praktycznego Zespołu Szkół Technicznych i Ogólnokształcących Nr 2 w Katowicach;
 - 4) „sekretarzu” – należy przez to rozumieć sekretarza Zespołu Szkół Technicznych i Ogólnokształcących Nr 2 w Katowicach.
2. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników, naruszenie praworządności lub słuszych interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
3. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.
4. Przedmiotem petycji może być żądanie, w szczególności, zmiany przepisów prawa, podjęcia rozstrzygnięcia lub innego działania w sprawie dotyczącej podmiotu wnoszącego petycję, życia zbiorowego lub wartości wymagających szczególnej ochrony w imię dobra wspólnego, mieszczących się w zakresie zadań i kompetencji Dyrektora.
5. Rozpatrywanie oraz załatwianie skarg i wniosków w Zespole odbywa się zgodnie z Ustawą z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2017 r., poz. 1257) oraz przepisami 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).
6. Rozpatrywanie petycji w Zespole odbywa się zgodnie z przepisami ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2017 r., poz. 1123), a w zakresie nieuregulowanym w ustawie, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego.

Przyjmowanie skarg, wniosków i petycji

§ 2.

1. Sekretarz koordynuje przyjmowanie i rozpatrywanie skarg, wniosków i petycji kierowanych do Dyrektora.
2. Skargi, wnioski petycje mogą być wnoszone:
 - 1) osobiście w sekretariacie Zespołu;
 - 2) za pośrednictwem poczty;
 - 3) za pośrednictwem faksu;
 - 4) za pośrednictwem poczty elektronicznej sekretariat@zstio2.katowice.pl;
 - 5) za pośrednictwem elektronicznej platformy usług administracji publicznej ePUAP;
 - 6) ustnie do protokołu.
3. Wzór protokołu na okoliczność złożenia ustnej skargi/wniosku/petycji stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.

4. Dyrektor i zastępcy dyrektora przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków co do zasady w każdy wtorek w godzinach od 14.30 do 16.00. Szczegółowy wykaz dni i godzin ustalany jest na początku każdego roku szkolnego i publikowany w Biuletynie Informacji Publicznej oraz na tablicy ogłoszeń.
5. Sekretarz oraz pracownicy przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków codziennie w godzinach pracy.
6. Skargi i wnioski podlegają ewidencji w Rejestrze Skarg i Wniosków.
7. Ewidencja obejmuje wpis wszystkich skarg i wniosków kierowanych do Dyrektora, bez względu na formę i miejsce złożenia.
8. Rejestr Skarg, Wniosków i Petycji prowadzi sekretarz Zespołu.
9. Rejestr Skarg, Wniosków i Petycji zawiera:
 - 1) liczbę porządkową sprawy;
 - 2) datę wpływu;
 - 3) nazwisko i imię oraz adres wnoszącego sprawę;
 - 4) zwięzły opis przedmiotu sprawy;
 - 5) obowiązujący termin załatwienia;
 - 6) faktyczną datę załatwienia;
 - 7) sposób załatwienia, znak sprawy, imię i nazwisko pracownika odpowiedzialnego za załatwienie skargi lub wniosku.
10. Pracownik sekretariatu:
 - 1) rejestruje skargę, wniosek lub petycję, o których mowa w ust. 1;
 - 2) przekazuje, zgodnie z dekreacją, do załatwienia właściwej osobie informując o numerze nadanym w Rejestrze Skarg i Wniosków.
11. W przypadku, gdy składający skargę, wniosek lub petycję ma zamiar zażądać potwierdzenia złożenia skargi, wniosku lub petycji składa ją w dwóch egzemplarzach.
12. Przyjmujący skargi, wnioski i petycje zobowiązani są potwierdzić złożenie skargi, wniosku i petycji jeżeli zażąda tego osoba wnosząca skargę, wniosek lub petycję.
13. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
14. O tym czy pismo jest skargą, wnioskiem, petycją decyduje jego treść, a nie forma zewnętrzna.
15. Jeżeli z treści skargi, wniosku lub petycji nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę, wniosek lub petycję do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi, wniosku lub petycji bez rozpatrzenia.

Rozpatrywanie skarg, wniosków i petycji

§ 3.

1. Po zapoznaniu się z treścią skargi, wniosku lub petycji Dyrektor wyznacza pracownika odpowiedzialnego za rozpatrzenie skargi, wniosku lub petycji oraz wyznacza odpowiedni termin załatwienia skargi, wniosku lub petycji.
2. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku bezpośredniej nadrzędności służbowej.
3. Rozpatrzenie skargi, wniosku lub petycji polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, w tym na przygotowaniu szczegółowych informacji oraz przygotowaniu projektu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi, wniosku lub petycji.
4. Skargi, wnioski i petycje, które nie wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień, powinny być rozpatrzone i załatwione bez zbędnej zwłoki.
5. Skargi, wnioski i petycje wymagające uzgodnień, porozumień lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego powinny być rozpatrzone nie później niż w terminie jednego

miesiąca – a sprawy szczególnie skomplikowane nie później niż w ciągu dwóch miesięcy od dnia wszczęcia postępowania.

6. O każdym przypadku niezakończona sprawy w terminach, o których mowa w pkt. 4 i 5 Dyrektor jest zobowiązany powiadomić strony, powiadamiając przyczyny zwłoki i ustalając nowy termin zakończenia sprawy.
7. Na niezakończona skargi, wniosku lub petycji w terminie określonym w pkt. 4, 5 i 6 stronie służy zażalenie do organu wyższego stopnia.
8. Projekt zawiadomienia o sposobie zakończenia skargi, wniosku, petycji wraz z pełną dokumentacją z przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego należy przedstawić do zatwierdzenia w wyznaczonym terminie Dyrektorowi.
9. Zawiadomienie o sposobie zakończenia skargi, wniosku lub petycji powinno między innymi zawierać: oznaczenie podmiotu, od którego pochodzi, wskazanie, w jaki sposób skarga lub wniosek została zakończona oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stopnia służbowego osoby upoważnionej do zakończenia skargi, wniosku, petycji. Zawiadomienie o odmowie zakończenia skargi, wniosku, petycji powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne, a także pouczenie o treści zawartej w ust. 16.
10. Zawiadomienie o sposobie zakończenia skargi, wniosku lub petycji należy sporządzić w dwóch egzemplarzach (oryginał i kopia). Kopia zawiadomienia powinna być opatrzona podpisem osoby rozpatrującej skargę, wniosek lub petycję.
11. Zawiadomienie o odmownym zakończeniu skargi, wniosku lub petycji powinno ponadto zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
12. Dyrektor zatwierdza zawiadomienie o sposobie zakończenia skargi, wniosku lub petycji.
13. Wniesione skargi, wnioski, petycji powinny być rozpatrzone i zakończone z należytą starannością, wnikliwie i terminowo.
14. Zakończona skargi, wniosku lub petycji powinno być poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności sprawy. Zakończona skargi, wniosku lub petycji polega na rozstrzygnięciu sprawy lub podjęciu innych stosownych środków, usunięciu stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstania.
15. O sposobie zakończenia skargi, wniosku lub petycji należy zawiadomić podmiot wnoszący skargę, wniosek, petycję.
16. W przypadku, gdy skarga w wyniku jej rozpatrzenia uznana została za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności organ właściwy do jej rozpatrzenia może w odpowiedzi na tę skargę podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy – bez zawiadamiania skarżącego.

Przechowywanie dokumentacji dotyczącej skarg, wniosków, petycji

§ 4.

1. Kopie zawiadomień o sposobie zakończenia skargi, wniosku, petycji wraz z dokumentacją postępowania przechowywane są w sekretariacie Zespołu.
2. Sekretarz nadaje numer sprawy oraz odpowiadający jej spis spraw zgodnie z postanowieniami instrukcji kancelaryjnej.
3. Niezwłocznie po przekazaniu zawiadomienia o sposobie zakończenia skargi, wniosku, petycji sekretarz odnotowuje ten fakt w rejestrze skarg, wniosków i petycji.
4. Za koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków oraz kontrolę terminowości sposobu ich zakończenia odpowiada sekretarz.

