

ZESPÓŁ SZKÓŁ

im. Św. Jadwigi Śląskiej
59-610 Wleń, ul. Dworcowa 10
tel./fax 75-713-63-69, 75-713-70-82
NIP 616-12-23-895 REGON 000265081

**REGULAMIN PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA
SKARG I WNIOSEKÓW**

W

**Zespole Szkół im. Świętej Jadwigi Śląskiej we Wleniu
Przedszkole i Szkoła Podstawowa**

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz. U z 2018r. poz. 2096)
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r., Nr 5, poz. 46)

Rozdział I

Sprawy ogólne

§1.1 Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej gwarantuje każdemu obywatelowi prawo składania skarg i wniosków dotyczących działalności gminnych jednostek organizacyjnych.

2. Skargi i wnioski można składać w interesie publicznym, własnym lub innej osoby za jej zgodą.

3. Nikt nie może być narażony na jakikolwiek uszczerbek lub zarzut z powodu złożenia skargi lub wniosku albo z powodu dostarczenia materiału do publikacji o znamionach skargi lub wniosku, jeżeli działa w granicach dozwolonych prawem.

§2.1. Rodzice mają prawo zgłaszać uwagi na temat funkcjonowania szkoły z zachowaniem drogi służbowej: **nauczyciel/wychowawca/pedagog – dyrektor – organ prowadzący (w sprawach należących do kompetencji organu prowadzącego) lub organ nadzorujący (w kwestiach należących do kompetencji organu nadzorującego)**

Rozdział II

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

§ 2.1 Wnoszący skargi i wnioski przyjmowania są przez:

- 1) Dyrektora Zespołu Szkół – w każdy poniedziałek w godzinach 13.00-15.00 w gabinecie dyrektora szkoły lub w innym ustalonym wcześniej terminie lub poprzez sekretariat szkoły codziennie w godzinach pracy sekretariatu szkoły.
- 2) Pracowników wyznaczonych imiennie (zał 1) przez dyrektora szkoły – codziennie w godzinach pracy

2. Skargi mogą być wnoszone:

1) pisemnie – na adres Zespół Szkół im. Św. Jadwigi Śląskiej, ul. Dworcowa 10, 59-610 Wleń

2) telefonicznie – 75 7 136 369

3) pocztą elektroniczną/telefaksem: sekretariat@szkolewlen.pl lub skrytka ePUAP: /zespolszkolwlen/SkrytkaESP

4) ustnie do protokołu w siedzibie szkoły

3. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek potwierdza złożenie skargi/wniosku, jeżeli osoba je wnosząca zażąda potwierdzenia

4. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie Dyrektorowi

5. W szkole prowadzi się Rejestr Skarg i Wniosków wg wzoru – zał 3. Rejestr skarg i wniosków przechowuje się w sekretariacie szkoły. Rejestr skarg i wniosków posiada następujące rubryki:

- 1) liczba porządkowa
- 2) data wpływu skargi/wniosku
- 3) data rejestrowania skargi/wniosku
- 4) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek
- 5) informacja czego dotyczy skargę/wniosek
- 6) termin załatwienia skargi/wniosku
- 7) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku
- 8) datę rozpatrzenia
- 9) krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy

6. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego- anonimy

7. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły

8. 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

Kwalifikowanie skarg i wniosków

§ 3.1 Kwalifikowania spraw jako skargi i wnioski dokonuje Dyrektor.

2. Każda sprawa zakwalifikowana przez Dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.

3. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, Dyrektor wzywa wnoszącego skargę o wyjaśnienie lub uzupełnienie z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji szkoły należy zarejestrować a następnie pismem przewodnim w terminie 7 dni przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ, kopię pisma zostawić w dokumentacji szkoły.

5. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować a następnie pismem przewodnim przesłać w terminie 7 dni właściwym organom zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić w dokumentacji szkoły.

6. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.

7. Dyrektor może informacje zawarte w anonimowej skardze/wniosku wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.

8. 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 IV

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 4.1 Rozpatrywaniem skarg i wniosków zajmuje się Dyrektor Zespołu Szkół im. Św. Jadwigi Śląskiej we Wleniu, lub jego Zastępca lub inny upoważniony przez dyrektora pracownik w zakresie swoich kompetencji.

2. Pracownik upoważniony do rozpatrywania skarg/wniosków jest zobowiązany przestrzegać następującej kolejności działań:

- 1) Przyjęcie, kwalifikowanie i rejestracja skarg/wniosku;
- 2) Analiza treści skargi/wniosku;
- 3) Określenie i wyszczególnienie zarzutów;
- 4) W przypadku, gdy z treści skargi/wniosku nie można ustalić jej przedmiotu – wezwać skarżącego do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania z jednoczesnym pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania;
- 5) Przeanalizowanie zarzutów w aspekcie prawnym;
- 6) Zaplanowanie trybu działań/czynności postępowania wyjaśniającego, w tym:
 - a) Ustalenie źródeł informacji, trybu i form ich zbierania
 - b) Ustalenie wykazu dokumentów przewidzianych do kontroli, badania.
 - c) Przygotowanie narzędzi wspomagających wyjaśnienie sprawy, np. ankiet, listy pytań, kwestionariusza wywiadu, arkusza diagnostycznego, itp.
- 7) W przypadku braku możliwości załatwienia skargi/wniosku w określonym terminie należy przygotować zawiadomienie o przedłużeniu okresu rozpatrywania skargi/wniosku wraz z podaniem przyczyny i planowanego terminu zakończenia.
- 8) Analiza zebranych materiałów w postępowaniu wyjaśniającym, ustalenie stanu faktycznego, odniesienie się do stanu prawnego i zasadności zarzutów;
- 9) Opracowanie projektu odpowiedzi na skargę/wniosek;
- 10) Sformułowanie wniosków do dalszej pracy celem poprawy wskazanego obszaru pracy szkoły, w przypadku gdy skarga/wniosek były zasadne.

§ 4.2. Z wyjaśnienie 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 skarżącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem;
- 5) Inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.

2. Zawiadomienie o załatwieniu skargi/wniosku zawiera:

- 1) oznaczenie organu, od którego pochodzi;
 - 2) wyczerpujące informacje o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku;
 - 3) podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi, a przypadku gdy zawiadomienie sporządzone zostało w formie dokumentu elektronicznego odpowiedź opatruje się bezpiecznym podpisem elektronicznym;
 - 4) zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi/wniosku powinno zawierać oprócz zapisów, jak w punktach 1-3, uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie om treści art. 239 § 1 kpa.
3. W przypadku, gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano, w odpowiedzi na skargę (chodzi o pierwszą skargę), a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności, organ właściwy do rozpatrzenia tej skargi może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy – bez zawiadamiania skarżącego
4. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.

Rozdział V

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

§ 5.1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.

2. 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 po wcześniejszym powiadomieniu wnioskodawcy lub skarżącego.

3. 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 powodu przesunięcia tego wniosku;

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.

4. W razie nieułatwienia skargi/wniosku w terminie stronie służy zażalenie do organu administracji publicznej wyższego stopnia.

Rozdział VI

Postanowienia końcowe

§ 6.1. Nadzór i kontrolę nad przyjmowaniem i załatwianiem skarg i wniosków sprawuje Dyrektor Zespołu Szkół im. Świętej Jadwigi Śląskiej we Wleniu.

2. W sprawach dotyczących przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków nieujętych w niniejszym Regulaminie stosuje się odpowiednio przepisy Kodeksu Postępowania Administracyjnego.

3. Do niniejszego Regulaminu dołącza się następujące załączniki:

- 1) Załącznik nr 1 – wzór *Protokół przyjęcia skargi ustnej*;
- 2) Załącznik nr 2 – wzór *Protokół przyjęcia skargi ustnej (telefonicznej)*
- 3) Załącznik nr 3 – wzór *Notatka służbowa*;
- 4) Załącznik nr 4 - *Imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków*;
- 5) Załącznik nr 5 – wzór *Rejestru skarg i wniosków*

- 6) Załącznik nr 6 - *Imienny wykaz osób uprawnionych do przyjmowania skarg i wniosków*
- 7) Załącznik nr 7 - *wzór Odpowiedź na skargę*

Niniejszy Regulamin został ogłoszony zarządzeniem dyrektora szkoły nr 46/2019/202 z dnia 27 sierpnia 2020r

Dyrektor

Zespołu Szkół im. Świętej Jadwigi Śląskiej we Wleniu

DYREKTOR Anna Wilińska
Zespół Szkół im. Św. Jadwigi Śląskiej
we Wleniu
mgr Anna Wilińska

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

w dniu....., o godzinie.....

.....
/nazwisko i imię pracownika przyjmującego skargę/
.....

.....
/nazwisko i imię, adres osoby wnoszącej skargę/
.....

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

Zarzut	Argumenty, fakty, data	Źródła informacji (świadek, dokumenty)
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		

Wykaz dokumentów (kopii) załączonych do skargi:

.....
.....

Podpis osoby wnoszącej skargę:.....

Podpis pracownika przyjmującego skargę:.....

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ (telefonicznej)

w dniu....., o godzinie.....

.....

./nazwisko i imię pracownika przyjmującego skargę/

Pan/Pani.....

./nazwisko i imię, adres osoby wnoszącej skargę/

Złożył/złożyła skargę dotyczącą:.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Podpis pracownika przyjmującego skargę:.....

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:

.....
.....
.....
.....

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono (podać stan faktyczny, podstawę prawną):.....

.....
.....
.....
.....
.....

Wobec powyższego należy (wnioski, spostrzeżenia):

.....
.....
.....
.....
.....

.....
/podpis, stanowisko służbowe/

Załącznik 4

Imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków		
L.p	Imię i nazwisko służbowe	Zakres upoważnienia
1.	Anna Wilińska – dyrektor Zespołu Szkół im. Świętej Jadwigi Śląskiej	Pełny, skargi i wnioski dotyczące działalności Szkoły Podstawowej i Przedszkola; kuchni i stołówki szkolnej oraz przedszkolnej,
2	Magdalena Borkowska – Zastępca dyrektora Zespołu Szkół	Pełny, skargi i wnioski dotyczące działalności Szkoły Podstawowej i Przedszkola; kuchni i stołówki szkolnej oraz przedszkolnej,

Rejestr skarg i wniosków					
L.p.	Data wpływu	Data zarejestrowania	Adres osoby lub instytucji wnoszącej	Skarga/wniosek dotyczy:	Termin załatwienia

Imienny wykaz osób uprawnionych do przyjmowania skarg i wniosków		
L.p	Imię i nazwisko służbowe	
1.	Anna Wilińska – dyrektor Zespołu Szkół im. Świętej Jadwigi Śląskiej	
2	Magdalena Borkowska – Zastępca dyrektora Zespołu Szkół	
3	Karolina Sztela – Wicedyrektor ds. Przedszkola	
4.	Krystyna Rykaczewska – Główna Księgowa	
5.	Jerzy Skwarek – Kierownik gospodarczy Zespołu Szkół	
6	Agnieszka Krupińska – samodzielny referent ds. Sekretariatu i Płac	
7.	Magdalena Szymczak – Specjalista ds. Płac	
8.	Bogusława Słociak – samodzielny referent ds. żywności - intendent	

Załącznik nr 7

Wleń, dnia

Pan(Pani).....

.....

.....

Dyrektor Szkoły Zespołu Szkół im. Św. Jadwigi Śląskiej we Wleniu zawiadamia, że na podstawie Art. 237 §3 i Art. 238 §1/Art. 244 §2 ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2018 r. poz. 2096, z 2019 r. poz. 60, 730, 1133) i Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków obowiązującej w szkole, zawiadamia, że Pana/Pani skarga/wniosek z dnia

A. jest uzasadniona/y

Skarga/wniosek została/ł załatwiona/y w następujący sposób:

.....
.....
.....

B. jest nieuzasadniona/y z następujących przyczyn:

.....
.....
.....
.....

Podpis Dyrektora