

REGULAMIN
W SPRAWIE ORGANIZACJI PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I
WNIOSKÓW W ZESPOLE SZKÓŁ ZAWODOWYCH
I OGÓLNOKSZTAŁCĄCYCH W ŻUKOWIE

Postanowienia ogólne.

§ 1

1. Tryb postępowania w sprawach rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków regulują ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks Postępowania Administracyjnego – Dział VIII (Dz. U. rok 2013 poz. 267 ze zmianami) oraz Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. rok 2002 nr 5 poz. 46).
2. Procedura skargowa jest samodzielnym, wewnętrznym, jednoinstancyjnym postępowaniem kontrolno-wyjaśniającym
3. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o:
 - a) skardze – rozumie się przez to pismo, którego przedmiotem w szczególności jest zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez właściwe organy lub przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw,
 - b) wniosku – pismo, którego przedmiotem w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności,
 - c) RSiW – Rejestr Skarg i Wniosków,
 - d) dokumentacji niezbędnej do rozpatrzenia sprawy – rozumie się przez to w szczególności wyjaśnienia, pisma, kopie dokumentów i informacje będące w posiadaniu Zespołu Szkół Zawodowych i Ogólnokształcących w Żukowie, a mające istotne znaczenie dla wyjaśnienia skargi,
 - e) skardze na pracownika szkoły – rozumie się przez to skargę, której przedmiotem jest naruszenie przez pracownika Zespołu Szkół Zawodowych i Ogólnokształcących w Żukowie zasad etyki, sumienności lub staranności zawodowej poprzez działanie niezgodne z prawem, zaniechanie działań lub zaniedbanie w wykonywaniu zadań publicznych lub interesów skarżących,
 - f) skardze pozytywnej – to skarga, której zarzuty zostały potwierdzone w przeprowadzonym postępowaniu wyjaśniającym,
 - g) skardze negatywnej-to skarga, w której wskazane nieprawidłowości nie znalazły potwierdzenia,
 - h) Kierownictwie Zespołu Szkół – należy przez to rozumieć Dyrektora, Wicedyrektora i Kierownika Szkolenia Praktycznego,
 - i) Dyrektorze – należy przez to rozumieć Dyrektora Zespołu Szkół Zawodowych i Ogólnokształcących w Żukowie;
 - j) Osobie rozpatrującą skargę/wniosek – należy przez to rozumieć Dyrektora lub wyznaczonego przez niego pracownika;

- k) Pracownika administracyjnym – należy przez to rozumieć pracownika samorządowego zatrudnionego w Zespole Szkół Zawodowych i Ogólnokształcących w Żukowie;
- l) Zespole Szkół – należy przez to rozumieć Zespół Szkół Zawodowych i Ogólnokształcących w Żukowie ul. Gdyńska 5, 83-330 Żukowo

Kwalifikacja skargi lub wniosku.

§ 2

1. O tym czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje jego treść, a nie forma zewnętrzna.
2. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.
3. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.

Przyjmowanie skarg i wniosków

§ 3

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
2. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie. – wzór protokołu określa załącznik nr 1.
3. Przyjmujący skargi lub wnioski zobowiązani są potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego osoba wnosząca skargę lub wniosek.
4. Za datę wpływu skargi lub wniosku uznaje się dzień ich wniesienia do Zespołu Szkół Z zastrzeżeniem ust. 5.
5. W przypadku skarg lub wniosków przesłanych pocztą elektroniczną decyduje dzień wpływu do systemu informatycznego Zespołu Szkół w godzinach urzędowania, a w przypadku złożenia do protokołu – dzień sporządzenia i podpisania protokołu przez skarżącego lub wnioskodawcy.
6. Data wpływu skargi lub wniosku określona w ust. 5 rozpoczyna bieg terminu do załatwienia skargi (określony w art. 237 § 1 KPA) lub wniosku (określony w art. 244 § 1 KPA) .
7. Skargi i wnioski wnoszone do Zespołu Szkół rejestrowane są w RSiW .
8. Wzór rejestru skarg i wniosków określa załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu.

Przyjęcia obywateli w sprawach skarg i wniosków

§ 4

1. Skargi i wnioski przyjmują:
 - a) Kierownictwo Zespołu Szkół , co najmniej raz w tygodniu w ustalonych, uprzednio ogłoszonych dniach i godzinach,
 - b) Pracownicy administracyjni w godzinach pracy Zespołu Szkół.

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 5

1. Skargi i wnioski wpływające do Zespołu Szkół powinny być rozpatrywane zgodnie z obowiązującymi terminami oraz ustalonym trybem.
2. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinno w sposób wyczerpujący odnosić się do przedmiotu skargi lub wniosku oraz zawierać elementy określone w art. 238 § 1 K.P.A.
3. Zawiadomienie o odmowie załatwienia skargi lub wniosku powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne.
4. W przypadku gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności – rozpatrujący skargę lub wniosek może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy-bez zawiadamiania skarżącego.
5. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku dyrektor Zespołu Szkół rozpatruje skargę lub wniosek lub wyznacza pracownika odpowiedzialnego za rozpatrzenie skargi lub wniosku.
6. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie.
7. Rozpatrzenie skargi lub wniosku polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, w tym na przygotowaniu szczegółowych informacji oraz przygotowaniu projektu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
8. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku zatwierdza Dyrektor Zespołu Szkół.
9. Skargi i wnioski, które nie wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień, powinny być rozpatrzone i załatwione bez zbędnej zwłoki.
10. Skargi i wnioski wymagające uzgodnień, porozumień lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego powinny być rozpatrzone nie później niż w terminie jednego miesiąca.
11. O każdym przypadku niezałatwienia sprawy w terminie określonym pkt. 9 i 10 Zespół Szkół jest zobowiązany zawiadomić stronę skarżącą lub wnioskującą, podając przyczyny zwłoki i wskazać nowy termin załatwienia sprawy.
12. Na niezałatwienie skargi lub wniosku w terminie określonym w pkt. 9 i 10 stronie służy zażalenie do organu wyższego stopnia – Starosty Powiatu Kartuskiego.

Przechowywanie dokumentacji dotyczącej skarg i wniosków

§ 5

1. Kopie zawiadomień o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z dokumentacją postępowania przechowywane są w sekretariacie Zespołu Szkół.
2. Pracownik administracji nadaje numer sprawy oraz zakłada teczkę aktową i odpowiadający jej spis spraw zgodnie z postanowieniami instrukcji kancelaryjnej.
3. Niezwłocznie po przekazaniu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku pracownik administracji odnotowuje to w rejestrze skarg i wniosków.

§ 7

Postanowienia końcowe

1. Do spraw nieuregulowanych niniejszym zarządzeniem mają zastosowanie przepisy:
 - a) Ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. rok 2013 poz. 267 ze zmianami),
 - b) 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).

PROTOKÓŁ

przyjęcia skargi/wniosku* wniesionego ustnie

W dniu 20 r., w.....

.....

(nazwa instytucji)

Pan(i).....

Zamieszkały(a) w

przy ul. nr

Wnosi ustnie do protokołu następującą skargę/wniosek*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

1.
2.

Wnoszący wskazuje na następujące dowody i wnosi o przesłuchanie następujących świadków

1.
2.
3.

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

.....
*Przyjmujący zgłoszenie skargi/wniosku**

.....
Wnoszący

** niepotrzebne skreślić*

Rejestr skarg i wniosków

| Lp. | Data wpływu skargi (wniosku) | Nazwa podmiotu przekazującego skargę (wniosek) data i znak pisma | Nasz znak | Data zlecenia załatwienia skargi (wniosku) | Przedmiot skargi (wniosku) | Termin załatwienia skargi (wniosku) |
|-----|------------------------------|--|-----------|--|----------------------------|-------------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

DYREKTOR
mgr Gabriela Kowalska

