

Załącznik nr 1 do Zarządzenia nr 4/2017/2018 Dyrektora
Zespołu Szkół Ponadpodstawowych w Wodzisławiu Śl.
z dnia 19.10.2017 r. w sprawie wprowadzenia Procedury
przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w
Zespole Szkół Ponadpodstawowych w Wodzisławiu
Śląskim

**PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I
WNISKÓW W ZESPOLE SZKÓŁ PONADPODSTAWOWYCH W
WODZISŁAWIU ŚLĄSKIM**

§ 1.

Ilekcioć w Procedurze przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Zespole Szkół Ponadpodstawowych w Wodzisławiu Śląskim zwanej dalej „Procedurą” jest mowa o:

- 1) **Kodeksie**– należy przez to rozumieć Ustawę z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (t. j. Dz. U. z 2016 r. poz. 23 z późn. zm.);
- 2) **Dyrektorze** – oznacza to Dyrektora Zespołu Szkół Ponadpodstawowych w Wodzisławiu Śląskim;
- 3) **Osobie rozpatrującej skargę/ wniosek** – należy przez to rozumieć Dyrektora lub wyznaczonego przez niego pracownika;
- 4) **Jednostce** – należy przez to rozumieć Zespół Szkół Ponadpodstawowych w Wodzisławiu Śląskim;
- 5) **Skardze** – przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników, naruszenie praworządności lub słusznycb interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw;
- 6) **Wniosku** – przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

§ 2.

1. W Zespole Szkół Ponadpodstawowych w Wodzisławiu Śląskim skargi i wnioski przyjmowane są przez Dyrektora lub wyznaczonego przez niego pracownika.
2. Dyrektor przyjmuje interesantów w środy w godzinach od 14 do 16.
3. Informacja dotycząca terminu i czasu przyjmowania interesantów umieszczona jest na drzwiach sekretariatu.
4. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - 1) pocztą elektroniczną na adres e-mail: sekretariat@tischner-wodzislaw.pl
 - 2) faxem: (32)4552228
 - 3) pisemnie na adres jednostki: Zespół Szkół Ponadpodstawowych ul. Kardynała Stefana Wyszyńskiego 39, 44-300 Wodzisław Śląski

- 4) ustnie.
5. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie. Wzór protokołu stanowi **Załącznik Nr 1**.
6. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis sprawy.
7. Pracownik jednostki, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, zobowiązany jest przekazać ją niezwłocznie Dyrektorowi.
8. Skargi i wnioski oraz inne pisma i dokumenty z nimi związane rejestruje się i przechowuje w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.
9. 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.
10. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrzenia.
11. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
 - 1) liczbę porządkową,
 - 2) tytuł stanowiący zwięzłe odniesienie się do treści sprawy,
 - 3) nazwę podmiotu, od którego sprawa wpłynęła
 - 4) znak pisma wszczynającego sprawę,
 - 5) datę pisma wszczynającego sprawę,
 - 6) datę wszczęcia sprawy,
 - 7) datę ostatecznego załatwienia sprawy,
 - 8) uwagi (w tym informacje dotyczące sposobu załatwienia sprawy).

Kwalifikowanie skarg i wniosków

§ 3.

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonuje Dyrektor jednostki.
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 należycie ustalić ich przedmiotu, Dyrektor wzywa wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie 7 dni od otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 4.

1. Skargi/ wnioski rozpatruje Dyrektor jednostki lub osoba przez niego upoważniona.
2. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy Dyrektor zbiera niezbędne materiały.
3. Z wyjaśnienia skargi/ wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - 1) oryginał skargi/ wniosku;
 - 2) notatkę służbową informującą o wynikach postępowania wyjaśniającego (**Załącznik Nr 2**);
 - 3) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/ wniosku;
 - 4) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowym potwierdzeniem jej wysłania (**Załącznik Nr 3**);
 - 5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
2. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
 - 1) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/ wniosków zawartych w skardze/ wniosku;
 - 2) faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/ wniosek została załatwiona odmownie;
 - 3) imię i nazwisko, stanowisko służbowe osoby rozpatrującej skargę.
4. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest u Dyrektora jednostki.

5. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

§ 5.

1. Skargę/ wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
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 do wnoszącego informację 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.

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ / WNIOSKU USTNEGO

W dniu Pan/Pani
zam. tel.

złożył(a) skargę/ wniosek o następującej treści:

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

Do skargi załączono następujące dokumenty:

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

.....
(podpis wnoszącego)

.....
(podpis przyjmującego skargę/ wniosek)

Załącznik nr 2 do Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Zespole Szkół Ponadpodstawowych w Wodzisławiu Śląskim

.....
(miejsowość, data)

NOTATKA SŁUŻBOWA
z postępowania wyjaśniającego

przeprowadzonego przez

.....

(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

w sprawie skargi: znak sprawy

złożonej przez

(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)

a dotyczącej: (wskazać zarzuty)

.....

.....

.....

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

1.

2.

3.

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono co następuje:

(podać stan faktyczny i odniesienie do stanu prawnego z podstawą prawną, jeżeli skarga/ wniosek została załatwiona odmownie)

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

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia: *(związane ze sprawą i inne)*

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

Wobec powyższego należy: *(podać podjęte decyzje np. wydać zalecenia pracownikowi, wydać pouczenie, instruktaż itp.)*

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

(podpis, stanowisko służbowe)

Znak sprawy....., dnia

ODPOWIEDŹ NA SKARGĘ/ WNIOSEK

Pan/Pani

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

Na podstawie **art. 237 §3** (skarga) / na podstawie **art. 244 §2** (wniosek) Kodeksu postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2016r. poz. 23 ze zm.) zawiadamiam, że skarga/ wniosek Pana/ Pani

z dnia
dotycząca/y

.....
jest uzasadniona(y)/ nieuzasadniona(y)/ częściowo uzasadniona(y).

Sposób załatwienia skargi, a w przypadku odmownego załatwienia skargi uzasadnienie faktyczne i prawne zgodnie z **art. 238 § 1** Kodeksu postępowania administracyjnego:

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

Pouczenie:

Zgodnie z **art. 239** Kodeksu postępowania administracyjnego 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 - organ właściwy do jej rozpatrzenia może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy - bez zawiadamiania skarżącego.

.....

(podpis Dyrektora)