załącznik do Zarządzenia
nr 24/2015/2016
Dyrektora MZS w Skępem
z dnia 04.01.2016r.
w sprawie wprowadzenia
procedury przyjmowania
i rozpatrywania
skarg i wniosków.

Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Miejskim Zespole Szkół w Skępem

Podstawa prawna:

- *Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego* (t.j. Dz.U. z 2013 r. poz. 267 ze zm.) dział VIII, tj., art. 221-260 Kpa,
- *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).

Rozdział I
Przyjmowanie i rejestrowanie skarg oraz wniosków

1. Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez pracowników wyznaczonych imiennie (*zał. nr 1*) przez Dyrektora szkoły codziennie w godzinach pracy szkoły oraz przez Dyrektora w poniedziałki w godzinach od 9.00 do 11.00 oraz od wtorku do piątku w godzinach od 12.00 do 13.00.
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pośrednictwem poczty tradycyjnej, elektronicznej lub ustnie do protokołu wg wzoru **(** *zał. nr 2*) do niniejszej procedury.
3. Przyjmujący skargi i wnioski na żądanie wnoszącego wydaje pisemne potwierdzenie zgłoszenia.
4. Pracownik przyjmujący skargę /wniosek zobowiązany jest przekazać ją niezwłocznie Dyrektorowi szkoły.
5. Rejestr skarg i wniosków stanowi *zał. nr 3* do niniejszej procedury.
6. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

Rozdział II
Kwalifikacja i rejestracja skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonuje dyrektor szkoły.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora szkoły jako skarga lub wniosek, wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
3. Skargi i wnioski, które nie należą do kompetencji szkoły, należy zarejestrować, a następnie przesłać pismem przewodnim zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę, wskazując właściwy organ, a kopię skargi/wniosku i pisma szkoły zostawić w dokumentacji szkoły.
4. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, dyrektor wzywa wnoszącego do wyjaśnienia lub uzupełnienia w ciągu 7 dni, z pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
5. Skargi i wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, następnie pismem przewodnim przesłać kopie właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego. Kopie skargi/wniosku i pism szkoły przechowuje się w dokumentacji.
6. Skargi i wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania. Dyrektor może informacje zawarte w anonimowej skardze lub wniosku wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.
7. Imiennej dekretacji skargi/wniosku wpływającej do szkoły dokonuje Dyrektor szkoły. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

8. Pracownik prowadzący rejestr skarg i wniosków rejestruje je poprzez odręczne wpisanie na obwolucie skargi/wniosku numeru, obowiązującego w dokumentacji skargi/wniosku składającego się z:
   8.1. symbolu szkoły,
   8.2. symbolu klasyfikacyjnego jednolitego wykazu akt,
   8.3. kolejnego numeru z rejestru,
   8.4. dwóch ostatnich cyfr danego roku kalendarzowego,
   8.5. inicjałów osoby wyznaczonej do ich rozpatrywania,
   8.6. ponadto wpisuje się termin ich załatwienia oraz nadzoruje terminowość załatwiania skarg i wniosków.
9. Rejestr skarg i wniosków uwzględnia następujące rubryki: (*zał. nr 3).*
   9.1. liczba porządkowa,
   9.2. data wpływu skargi/wniosku,
   9.3. data rejestrowania skargi/wniosku,
   9.4. adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek,
   9.5. treść (krótka) skargi lub wniosku,
   9.6. termin załatwienia skargi/wniosku,
   9.7. imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
   9.8. datę załatwienia skargi/wniosku,
   9.9. informacja (krótka) o sposobie załatwienia skargi/wniosku,
   9.10. informacja o terminie realizacji wydanych zaleceń- jeśli takie wydano.
   9.11. Do rejestru nie wpisuje się skarg i wniosków skierowanych do innych organów i przesłanych do wiadomości szkoły.

Rozdział III
Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski rozpatruje dyrektor szkoły lub osoba przez niego każdorazowo upoważniona. Pracownik upoważniony do załatwienia skargi/wniosku winien postępować według wskazówek zamieszczonych w *zał. nr 4.*
2. Z wyjaśnienia skargi lub wniosku sporządza się dokumentację zawierającą:
   2.1. oryginał skargi/wniosku,
   2.2. notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego- *zał. nr 5.*
   2.3. materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku (oświadczenia, opinie, kserokopie dokumentów, wyciągi, nagrania monitoringu wizyjnego itp.,),
   2.4. wyczerpującą odpowiedź do wnoszącego, informującą o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
   2.5. pismo z wydanymi zaleceniami- jeśli wymaga tego sprawa,
3. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
   3.1. oznaczenie organu, od którego pochodzi,
   3.2. wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/ wniosków zawartych w skardze/wniosku,

3.3. faktyczne i prawne (z podaniem podstawy prawnej) uzasadnienie, jeśli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,

3.4. imię i nazwisko, podpis i stanowisko osoby upoważnionej do załatwienia skargi.

4. Pismo z odpowiedzią do wnoszącego skargę/wniosek, przed jego wysłaniem parafuje Dyrektor szkoły.
5. Pełną dokumentację, po zakończeniu sprawy, pracownik rozpatrujący skargę/ wniosek składa u pracownika rejestrującego skargi i wnioski – nie później niż w ciągu 7 dni po upływie terminu jej Art. 222 kpa- O tym czy pismo jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.
6. Za jakość i prawidłowe załatwienie skargi/ wniosku odpowiada pracownik, na którego dekretowano skargę/wniosek.

Art. 227 kpa- Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez właściwe organy albo przez pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie sprawy.

Art. 241 kpa –Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności, załatwienia potwierdzające ten fakt własnoręcznym podpisem w rejestrze skarg i wniosków. Na obwolucie skargi/ wniosku, na której zamieszcza się spis dokumentów zgromadzonych w trakcie załatwiania skargi/wniosku, powinien znajdować się również podpis pracownika rozpatrującego skargę/wniosek.

7. Kontrolę nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje Dyrektor szkoły. Dwa razy w roku dokonuje analizy wpływających do szkoły skarg i wniosków a jej wyniki przekazuje radom pedagogicznym i uwzględnia je w działaniach na rzecz poprawy jakości pracy szkoły.

Rozdział IV
Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargi oraz wnioski rozpatruje się w terminie:
   1.1. **do 14 dni,** gdy skargę/wniosek wnosi radny,
   1.2. **do 1 miesiąca,** gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
   1.3. **do 2 miesięcy,** gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana,
   1.4. **do 7 dni,** należy:
      1.4.1. 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- (*zał. nr 6 , 6a),*
      1.4.2. przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy w sprawie jest organ wymiaru sprawiedliwości (*zał. nr 7),*

1.4.3. przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów, z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów (*zał. nr 8),*

1.4.4. przesłać informację do wnoszącego o przesunięcie terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia – jeżeli nie ma możliwości ich załatwienia w określonym terminie- *(zał. nr 9, 9a),*

1.4.5. zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku- *(zał. nr 10),*

1.4.6. udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

Spis załączników:

1. wykaz pracowników upoważnionych do:
   1.1. przyjmowania skarg i wniosków,
   1.2. załatwiania skarg/wniosków,
2. protokół przyjęcia skargi ustnej,
3. wzór rejestru skarg i wniosków,
4. postępowanie przy rozpatrywaniu skarg i wniosków,
5. notatka służbowa,
6. pismo przekazujące skargę wg właściwości,
7. pismo przekazujące wniosek wg właściwości,
8. pismo zwracające skargę wnoszącemu,
9. przesłanie odpisów skargi/ wniosku do właściwych organów,
10. pismo informujące o wyznaczeniu nowego terminu załatwienia skargi,
11. pismo informujące o wyznaczeniu nowego terminu załatwienia wniosku,
12. prośba o dodatkowe informacje.

zał. nr 1

Wykaz pracowników upoważnionych do przyjmowania skarg i wniosków w Miejskim Zespole Szkół w Skępem.

L.p	Imię i nazwisko pracownika	Stanowisko służbowe
2.	Beata Tężycka	Wicedyrektor szkoły
3.	Anna Brzezińska	Wicedyrektor szkoły
4.	Barbara Kalksztejn	Sekretarz szkoły
5.	Małgorzata Rutkowska	Sekretarz szkoły
6.	Marek Polichnowski	Kierownik admin.-gospodarczy

Wykaz pracowników upoważnionych do rozpatrywania skarg i wniosków w Miejskim Zespole Szkół w Skępem.

L.p	Imię i nazwisko pracownika	Stanowisko służbowe
2.	Beata Tężycka	Wicedyrektor szkoły
3.	Anna Brzezińska	Wicedyrektor szkoły
4.	Marek Polichnowski	Kierownik admin.-gospodarczy

zał. nr 2

Protokół przyjęcia skargi ustnej / wniosku ustnego

W dniu .....Pan/Pani …….....

zam. .....
wnosi ustnie do protokołu skargę / wniosek* następującej treści:
…….....
……..……..
……...….
……
……..……..
……..……..
……
...….
.....
.....
.....
.....

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

1. ……
2. ……
3. ……

Wnoszący wskazuje na następujące dowody:

1. ……
2. ……
3. ……

Wnoszący prosi o przesłuchanie następujących świadków:

1. ……
2. ……
3. ……

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

.....	.....
(podpis osoby wnoszącej skargę)	*(podpis pracownika przyjmującego skargę/ wniosek)*

* - niepotrzebne skreślić

zał. nr 4

Postępowanie przy rozpatrywaniu skarg i wniosków.

1. Przyjęcie, kwalifikowanie i rejestracja skargi/wniosku.
2. Analiza treści skargi/wniosku.
3. Wyłonienie i wyszczególnienie zarzutów.
4. Jeżeli z treści skargi/wniosku nie można ustalić jej przedmiotu należy wezwać wnoszącego skargę do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania z jednoczesnym pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania- (*zał. nr 12*).
5. Analiza zarzutów przedstawionych w skardze w aspekcie aktów prawnych.
6. Zaplanowanie trybu i działań (czynności) postępowania wyjaśniającego:
a) ustalenie źródeł informacji, trybu i form ich zbierania,
b) ustalenie dokumentów przewidzianych do kontroli, analizy,
c) przygotowanie narzędzi wspomagających wyjaśnienie sprawy, np.:
- kwestionariusz wywiadu z uczniem, nauczycielem, itp.,
- kwestionariusz ankiety,
- scenariusz spotkania z radą pedagogiczną, radą rodziców, samorządem uczniowskim,
- arkusz diagnostyczny,

d) zaplanowanie terminów wszystkich przewidzianych czynności (harmonogram).
7. W przypadku braku możliwości załatwienia skargi/wniosku w określonym terminie, pisemne zawiadomienie osobę wnoszącą, zgodnie z *zał. nr 10 i 11.*
8. Przeprowadzenie zaplanowanych działań i czynności oraz zebranie materiałów.
9. Analiza zebranych materiałów, ustalenie stanu faktycznego, odniesienie się do stanu prawnego i zasadności zarzutów.
10. Wyszczególnienie innych spostrzeżeń niezwiązanych ze skargą/wnioskiem , a wynikających ze sprawowanego nadzoru pedagogicznego.
11. Redagowanie uwag i wniosków oraz określenie przyczyn sytuacji zaistniałej w szkole/placówce.
12. Sporządzenie notatki służbowej wg wzoru- *zał. nr 5.*
13. Opracowanie projektu odpowiedzi do wnoszącego o wynikach prowadzonego postępowania wyjaśniającego, rozstrzygnięciach, wydanych poleceniach lub podjętych działaniach związanych z załatwieniem sprawy oraz jej skonsultowanie z Dyrektorem szkoły.
14. Przesłanie do wnoszącego informacji pisemnej o wynikach prowadzonego postępowania wyjaśniającego, rozstrzygnięciach, podjętych działaniach.
15. Przesłanie do szkoły/placówki informacji o wynikach załatwienia skargi/wniosku z ewentualnymi zaleceniami (z terminem i podstawą prawną), pouczeniem, uwagami, wskazaniami itp.
16. Sformułowanie wniosków do dalszej pracy- w aspekcie poprawy pracy szkoły.

zał. nr 5

.....
(miejscowość, data)

Notatka służbowa
z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez

…….....
(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

w sprawie skargi nr …….....

złożonej przez …….....
(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)

dotyczącej: (*wskazać zarzuty*)

1. ……
2. ……
3. ……
4. .....

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

1. ……
2. ……
3. ……
4. .....

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono, co następuje:
(podać stan faktyczny i odniesienie do stanu prawnego z podstawą prawną)
……
……
……
.....
.....
.....
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 dyrektora szkoły)

zał. nr 6

.....
(miejscowość, data)

.....
(nr sprawy)

.....

.....

.....

(*adresat)*

Dyrektor Miejskiego Zespołu Szkół w Skępem przekazuje według właściwości, zgodnie z art. 231 Ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. –Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. 2013 r. poz. 267 ze zm), skargę
Pana/Pani.....

zam. .....

dotyczącą .....

.....

Ponadto, zgodnie z art. 31 pkt. 5a Ustawy z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty (tekst jednolity: Dz. U. z 1996 r., nr 67, poz. 329 z późn. zm.) i z § 4 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), uprzejmie prosimy o przesłanie nam kopii odpowiedzi do wnoszącego.

Do wiadomości:

1. (strona),
2. a/a.

zał. nr 7

.....
(miejscowość, data)

.....
(nr sprawy)

.....

.....

.....

(*adresat)*

Dyrektor Miejskiego Zespołu Szkół w Skępem przekazuje według właściwości, zgodnie z art. 231 Ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. –Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2013 r. poz. 267 ze zm), wniosek
Pana/Pani.....

zam. .....

dotyczący .....

.....

Ponadto, zgodnie z art. 31 pkt. 5a Ustawy z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty (tekst jednolity: Dz. U. z 1996 r., nr 67, poz. 329 z późn. zm.) i z § 4 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), uprzejmie prosimy o przesłanie nam kopii odpowiedzi do wnoszącego.

Do wiadomości:

1. (strona),
2. a/a.

zał. nr 8

.....
(miejscowość, data)

.....
(nr sprawy)

.....

.....

.....

(*adresat)*

Dyrektor Miejskiego Zespołu Szkół w Skępem zwraca Panu/Pani skargę, zgodnie z art. 231 Ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. –Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2013 r. poz. 267 ze zm.), ponieważ sprawy poruszane w piśmie nie należą do kompetencji naszego Urzędu.

Jednocześnie informujemy, że organem właściwym w sprawie jest

.....*

Do wiadomości:

1. (strona),
2. a/a.

∗ wpisać w przypadku, gdy na podstawie treści skargi można ustalić jaka instytucja jest właściwa do jej załatwienia

zał. nr 9

.....
(miejscowość, data)

.....
(nr sprawy)

.....

.....

.....

(*adresat)*

Dyrektor Miejskiego Zespołu Szkół w Skępem przekazuje według właściwości, zgodnie z § 4 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), odpis skargi / wniosku
Pana/Pani.....

zam. .....

dotyczącej .....

.....

Ponadto, zgodnie z art. 31 pkt. 5a Ustawy z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty (tekst jednolity: Dz. U. z 1996 r., nr 67, poz. 329 z późn. zm.) i z § 4 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), uprzejmie prosimy o przesłanie nam kopii odpowiedzi do wnoszącego.

Jednocześnie informujemy, że zbadamy sprawy pozostające w kompetencjach naszej szkoły.

Do wiadomości:

1. (wnoszący),
2. a/a.

zał. nr 10

.....
(miejscowość, data)

.....
(nr sprawy)

.....

.....

.....

(*adresat)*

Dyrektor Miejskiego Zespołu Szkół w Skępem informuje, że ze względu na .....
.....
.....
....

termin załatwienia Pana/Pani skargi ulega przesunięciu.

W związku z powyższym, na podstawie art. 237 § 4 i art. 36 Ustawy z dnia 14 06. 1960 r.- Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2013 r. poz. 267 ze zm), wyznacza się nowy termin załatwienia sprawy do dnia .....

Do wiadomości:

1. (strona),
2. a/a.

zał. nr 11

.....
(miejscowość, data)

.....
(nr sprawy)

.....

.....

.....

(*adresat)*

Dyrektor Miejskiego Zespołu Szkół w Skępem informuje, że ze względu
na .....
.....
.....
....

termin załatwienia Pana/Pani wniosku ulega przesunięciu.

W związku z powyższym, na podstawie art. 245 Ustawy z dnia 14 06. 1960 r.- Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2013 r. poz. 267 ze zm), wyznacza się nowy termin załatwienia sprawy do dnia .....

Do wiadomości:

1. (strona),
2. a/a.

zał. nr 12

.....
(miejscowość, data)

.....
(nr sprawy)

.....

.....

.....

(*adresat)*

Dyrektor Miejskiego Zespołu Szkół w Skępem informuje, że z treści Pana/Pani skargi/wniosku nie można należycie ustalić jej/jego przedmiotu.

W związku z powyższym na podstawie § 8 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), prosimy w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania niniejszego pisma , o przekazanie dodatkowych informacji.

Nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie Pana/Pani skargi/wniosku bez rozpoznania.

Do wiadomości:

1. wnoszący,
2. a/a.