

**Regulamin organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania
skarg i wniosków oraz przyjmowania i rozpatrywania
interwencji w Zespole Szkół Ogólnokształcących w Wąbrzeźnie**

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Zarządzenie określa organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków oraz przyjmowania i rozpatrywania interwencji w Zespole Szkół Ogólnokształcących w Wąbrzeźnie.
2. **Skarga** – przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników, naruszenie praworządności lub słusznych interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
3. **Wniosek** – przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.
4. W widocznym miejscu w budynkach Zespołu Szkół Ogólnokształcących w Wąbrzeźnie należy umieścić informację wskazującą osoby wyznaczone do przyjmowania skarg i wniosków, jak również miejsce oraz czas przyjmowania skarżących w sprawach skarg i wniosków.
5. Ilekroć w niniejszym Regulaminie jest mowa o:
 - 1) Kierownictwie ZSO – należy przez to rozumieć dyrektora szkoły,
 - 2) Kodeks postępowania administracyjnego – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 14 czerwca 1960 r. *Kodeks postępowania administracyjnego* (Dz. U. Nr 98, poz. 1071 z 2000r. z późniejszymi zmianami);
 - 3) Osoba rozpatrująca skargę/wniosek – należy przez to rozumieć dyrektora lub wyznaczonego przez niego pracownika;
 - 4) Pracownik administracyjny – należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w Zespole Szkół Ogólnokształcących w Wąbrzeźnie na etacie sekretarza szkoły;

- 5) Dyrektor – należy przez to rozumieć Dyrektora Zespołu Szkół Ogólnokształcących w Wąbrzeźnie;
- 6) ZSO – należy przez to rozumieć Zespół Szkół Ogólnokształcących w Wąbrzeźnie, ul. Wolności 35.

§ 2

Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, a także ustnie do protokołu.
2. Skargi i wnioski wnoszone ustnie przyjmują:
 - a) Dyrektor ZSO lub zastępująca go osoba środy w godzinach od 9.00 do 11.00.
 - c) Sekretarz szkoły w każdy wtorek od godz. 8.00 do godz. 12.00
3. Z przyjęcia skargi lub wniosku wniesionego ustnie osoby wskazane w ust. 2 sporządzają protokół.
4. Wzór protokołu określa załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
5. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko (nazwę), adres wnoszącego skargę lub wniosek oraz zwięzły opis sprawy. Protokół podpisują osoba wnosząca skargę lub wniosek oraz osoba przyjmująca skargę lub wniosek.
6. Skargi lub wnioski wnoszone pisemnie przyjmuje sekretariat ZSO.
7. Przyjmujący skargi lub wnioski zobowiązani są potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego osoba wnosząca skargę lub wniosek.
8. O tym czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje jego treść, a nie forma zewnętrzna.
9. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.

§ 3

Rejestrowanie skarg i wniosków

1. Rejestr skarg i wniosków wnoszonych do ZSO prowadzony jest w sekretariacie.
2. Wzór rejestru skarg i wniosków określa załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu.
3. Osoby przyjmujące skargi i wnioski wnoszone ustnie do protokołu zobowiązane są po przyjęciu skargi lub wniosku przekazać protokół z wniesienia skargi lub wniosku do sekretariatu, celem zarejestrowania w rejestrze skarg i wniosków i nadania dalszego biegu sprawie.

§ 4

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku dyrektor ZSO wyznacza pracownika odpowiedzialnego za rozpatrzenie skargi lub wniosku oraz wyznacza odpowiedni termin załatwienia skargi lub wniosku.
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 lub wniosku polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, w tym na przygotowaniu szczegółowych informacji oraz przygotowaniu projektu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
4. Skargi i wnioski, które nie wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień, powinny być rozpatrzone i załatwione bez zbędnej zwłoki.
5. Skargi i wnioski wymagające uzgodnień, porozumień lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego powinny być rozpatrzone nie później niż w terminie jednego miesiąca.

6. O każdym przypadku niezakończono sprawy w terminach, o których mowa w pkt. 4 i 5 ZSO jest zobowiązane powiadomić strony, powiadamiając przyczyny zwłoki i ustalając nowy termin zakończenia sprawy.
7. Na niezakończono skargi lub wniosku w terminie określonym w pkt. 4, 5 i 6 stronie służy zażalenie do organu prowadzącego szkołę – Starostwa Powiatowego w Wąbrzeźnie.
8. Projekt zawiadomienia o sposobie zakończenia skargi lub wniosku wraz z pełną dokumentacją z przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego należy przedstawić do zatwierdzenia w wyznaczonym terminie dyrektorowi ZSO .
9. Zawiadomienie o sposobie zakończenia skargi lub wniosku powinno między innymi zawierać: oznaczenie podmiotu, od którego pochodzi, wskazanie, w jaki sposób skarga lub wniosek została zakończono oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stopnia służbowego osoby upoważnionej do zakończenia skargi lub wniosku. Zawiadomienie o odmowie zakończenia skargi lub wniosku powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne.
10. Zawiadomienie o sposobie zakończenia skargi lub wniosku należy sporządzić w dwóch egzemplarzach (oryginał i kopia). Kopia zawiadomienia powinna być opatrzona podpisem osoby rozpatrującej skargę lub wniosek, a w razie konieczności podpisem radcy prawnego.
11. Zawiadomienie o odmownym zakończeniu skargi lub wniosku powinno ponadto zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
12. Dyrektor ZSO zatwierdza zawiadomienie o sposobie zakończenia skargi lub wniosku.
13. Wniesione skargi i wnioski powinny być rozpatrzone i zakończone z należytą starannością, wnikliwie i terminowo.
14. Zakończono skargi lub wniosku powinno być poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności sprawy. Zakończono skargi lub wniosku polega na rozstrzygnięciu sprawy lub podjęciu innych stosownych środków, usunięciu stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstania.

15. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku należy zawiadomić podmiot wnoszący skargę lub wniosek.
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. O takim sposobie załatwienia sprawy organ załatwiający skargę zawiadamia organ wyższego stopnia.

§ 5

Przechowywanie dokumentacji dotyczącej skarg i wniosków

1. Kopie zawiadomień o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z dokumentacją postępowania przechowywane są w sekretariacie ZSO.
2. Sekretariat 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 sekretariat odnotowuje to w rejestrze skarg i wniosków.

§ 6

Przyjmowanie i rozpatrywanie interwencji

1. Interwencje można składać w formie ustnej bądź pisemnej.
2. W imieniu dyrektora ZSO interwencje przyjmuje wyznaczony pracownik.

§ 7

Postanowienia końcowe

1. Do spraw nieuregulowanych niniejszym zarządzeniem mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity – Dz. U. z 2000 r. nr 98, poz. 1071 z późniejszymi zmianami) oraz przepisy 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).

Załącznik nr 1
do Regulaminu organizacji
przyjmowania, rozpatrywania
i załatwiania skarg i wniosków
w ZSO w Wąbrzeźnie.

PROTOKÓŁ

przyjęcia skargi/wniosku* wniesionego ustnie

W dniu 20r., 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*