

Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Liceum Ogólnokształcącym im. Polskiej Macierzy Szkolnej w Mińsku Mazowieckim

Podstawa prawna:

1. *Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz.U. z 2021 r. poz. 735, 1491).*
2. *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 Postanowienia ogólne

§ 1

1. Regulamin określa organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg oraz wniosków w Liceum Ogólnokształcącym im. Polskiej Macierzy Szkolnej w Mińsku Mazowieckim, zwanego dalej Szkołą.
2. Skarga – przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań i obowiązków przez pracowników, naruszenie praworządności lub słuszych 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 społeczności.
4. Za załatwione pozytywnie uważa się skargi i wnioski, które w toku postępowania wyjaśniającego zostały potwierdzone w całości lub częściowo.
5. Za załatwione negatywnie uważa się skargi i wnioski, w których wskazane sprawy lub nieprawidłowości nie znalazły potwierdzenia, bądź w przypadku wniosków - nie zostały zaakceptowane.
6. Regulamin przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków Liceum Ogólnokształcącym im. Polskiej Macierzy Szkolnej w Mińsku Mazowieckim dostępny jest w Sekretariacie Liceum oraz na stronie internetowej www.piekna.edu.pl.

Rozdział II

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

§ 2

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone: pisemnie, telefonicznie, telefaksem, pocztą elektroniczną, a także ustnie do protokołu – *Załącznik Nr 1*.
2. Skargi i wnioski wnoszone ustnie przyjmuje Dyrektor Szkoły lub zastępujący go Wicedyrektor Szkoły – codziennie w godzinach 8.00-16.00.
3. Skargi i wnioski wnoszone: pisemnie, telefonicznie, telefaksem, za pomocą poczty elektronicznej przyjmuje Sekretariat Szkoły codziennie w godzinach 8.00-16.00.
4. Pracownik przyjmujący skargę/ wniosek potwierdzania złożenie skargi/wniosku, jeżeli osoba je wnosząca zażąda potwierdzenia.
5. Pracownik przyjmujący skargę/ wniosek obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
6. W szkole prowadzi się Rejestr skarg i wniosków wg wzoru – *Załącznik Nr 2*. 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 na temat, czego dotyczy skarga/wniosek;
 - 6) termin załatwienia skargi/wniosku;
 - 7) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku;
 - 8) data rozpatrzenia;
 - 9) krótka informacja o sposobie załatwiania sprawy
7. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego – anonimy.
8. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

Rozdział III

Kwalifikowanie skarg i wniosków

§ 3

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonuje dyrektor.
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 ustalić ich przedmiotu, dyrektor wzywa wnoszącego o wyjaśnienia lub uzupełnienia, 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 przesłać zgodnie 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 właściwym

organom zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić w dokumentacji szkoły.

6. Skargi i wnioski zgłoszone anonimowo tzn. niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego skargę lub wniosek – po dokonaniu rejestracji, pozostawia się bez rozpoznania. Informacje zawarte w skardze/wniosku Dyrektor Szkoły może wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru.
7. 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. Skargi i wnioski rozpatruje Dyrektor Szkoły lub Wicedyrektor Szkoły.
2. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku, Dyrektor Szkoły lub Wicedyrektor Szkoły może wyznaczyć pracownika Szkoły odpowiedzialnego za rozpatrzenie skargi lub wniosku, wyznaczając termin załatwienia skargi lub wniosku oraz złożenia projektu zawiadomienia do zatwierdzenia przez Dyrektora Szkoły.
3. Przy rozpatrywaniu skarg/wniosków należy przestrzegać następującej kolejności działań:
 - 1) przyjęcie, kwalifikowanie i rejestracja skargi/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 nieusunięcie brtaków 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 przygotować zawiadomienie o przedłużeniu okresu rozpatrywania skargi/wniosku wraz z podaniem przyczyn 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. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - 1) oryginał skargi/wniosku;
 - 2) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego – **Załącznik Nr 3**;
 - 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.
5. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
- 1) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
 - 2) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
 - 3) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
6. 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.
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 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.

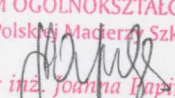
Rozdział VI
Postanowienia końcowe

§ 6

1. Kontrolę nad realizacją przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje Dyrektor Szkoły, który corocznie dokonuje analizy wpływających skarg i wniosków, a jej wyniki przekazuje Radzie Pedagogicznej oraz uwzględnia w działaniach na rzecz poprawy jakości pracy Szkoły.
2. W sprawach dotyczących przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków, nieujętych w niniejszej Procedurze stosuje się odpowiednio przepisy Kodeksu Postępowania Administracyjnego (tekst jednolity: Dz.U. z 2021 r. poz. 735, 1491) 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).

Załączniki:

- 1) protokół przyjęcia skargi ustnej,
- 2) wzór rejestru skarg i wniosków,
- 3) notatka służbowa.

DYREKTOR
LICEUM OGÓLNOKSZTAŁCĄCEGO
im. Polskiej Młodzieży Szkolnej

mgr inż. Joanna Kapińska

Mińsk Mazowiecki, dnia 4 listopada 2021 r.

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

w dniu, godzina

.....
(Nazwisko i imię oraz stanowisko pracownika przyjmującego skargę)

.....
(Nazwisko i imię oraz adres osoby wnoszącej skargę)

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

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

Wykaz dokumentów (kopii) załączonych do skargi

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

.....
(podpis osoby wnoszącej skargę) (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:

1.
2.
3.

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono:

(podać stan faktyczny i odniesienia do stanu prawnego z podstawą prawną)

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

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

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

Wobec powyższego należy:

.....
.....

.....
(podpis, stanowisko służbowe)