

Regulamin przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w ZS w Wiechlicach

Zespół Szkół w Wiechlicach

ul. Brzozowa 17, 67-300 Szprotawa  
tel. 69 378 75 53

NIP 924-19-05-598, REGON 361961866

Zarządzenie Nr 36/2016  
Dyrektora Zespołu Szkół w Wiechlicach  
z dnia 09 lutego 2016r.

w sprawie wprowadzenia Regulaminu organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków oraz przyjmowania i rozpatrywania interwencji w Zespole Szkół w Wiechlicach

Na podstawie Działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późniejszymi zmianami) i Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46) zarządzam, co następuje:

1. Wprowadzam „Regulaminu organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków oraz przyjmowania i rozpatrywania interwencji w Zespole Szkół w Wiechlicach” stanowiący załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.
2. Zobowiązuję wszystkich pracowników do zapoznania się z niniejszym zarządzeniem i stosowania jego postanowień.
3. Nadzór nad wykonywaniem niniejszego zarządzenia sprawuje Dyrektor Zespołu Szkół w Wiechlicach.
4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

09.02.2016r.  
DYREKTOR  
Zespołu Szkół w Wiechlicach  
*mgr Cezylia Brodzińska*

**§ 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 ZS w Wiechlicach lub zastępująca go osoba w **poniedziałek** w godzinach od 8<sup>00</sup> do 12<sup>00</sup>
  - c) pracownicy administracyjni 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 ZS w Wiechlicach.
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 ZS w Wiechlicach 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 ZS w Wiechlicach 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 niezałatwienia sprawy w terminach, o których mowa w pkt. 4 i 5 ZS w Wiechlicach jest zobowiązane powiadomić strony, powiadamiając przyczyny zwłoki i ustalając nowy termin załatwienia sprawy.

7. Na niezadowolnienie skargi lub wniosku w terminie określonym w pkt. 4, 5 i 6 stronie służy zażalenie do organu wyższego stopnia – Burmistrza Szprotawy lub Kierownika Wydziału Edukacji Kultury i Sportu.
8. Projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z pełną dokumentacją z przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego należy przedstawić do zatwierdzenia w wyznaczonym terminie dyrektorowi ZS w Wiechlicach.
9. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinno między innymi zawierać: oznaczenie podmiotu, od którego pochodzi, wskazanie, w jaki sposób skarga lub wniosek została załatwiona oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stopnia służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub wniosku. Zawiadomienie o odmowie załatwienia skargi lub wniosku powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne.
10. Zawiadomienie o sposobie załatwienia 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 załatwieniu skargi lub wniosku powinno ponadto zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
12. Dyrektor ZS w Wiechlicach zatwierdza zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
13. Wniesione skargi i wnioski powinny być rozpatrzone i załatwiane z należytą starannością, wnikliwie i terminowo.
14. Załatwienie skargi lub wniosku powinno być poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności sprawy. Załatwienie 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 ZS w Wiechlicach.
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 ZS w Wiechlicach 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 1**  
**do Regulaminu organizacji**  
**przyjmowania, rozpatrywania**  
**i załatwiania skarg i wniosków**  
**w ZS w Wiechlicach.**

**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*

## Załącznik 2

do Regulaminu organizacji przyjmowania,  
rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków  
w ZS w Wiechlicach.

## 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