Załącznik do Zarządzenia Dyrektora I LIceum Ogólnokształcacego im. Stefana Żeromskiego w ozorkowie w Ozorkowie Nr 20/2023/2024 z dnia 1 września 2024r.

**Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków**

**w I Liceum Ogólnokształcącym im. Stefana Żeromskiego w Ozorkowie**

*Podstawa prawna:*

1. *Ustawa z dn. 14 czerwca 1960r.-Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz.U. z 2023 r., poz. 775).*
2. *Rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 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 i wniosków**

**§ 1**

1. Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
2. dyrektora szkoły we wtrorki 14.00-15.00 (po telefonicznym uzgodnieniu) lub wicedyrektora szkoły we wtorki 15.00-16.00 (po telefonicznym uzgodnieniu)
3. Skargi mogą być wnoszone:
4. pisemnie;
5. telefonicznie,
6. pocztą elektroniczną;
7. ustnie- zał. 2;
8. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek potwierdza złożenie skargo/wniosku, jeżeli osoba je wnoszaca zażąda potwierdzenia.
9. Pracownik przyjmujący skargę /wniosek obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
10. W szkole prowadzi się Rejestr skarg i wniosków wg wzoru – *zał.3* Rejestr skarg i wniosków przechowuje się w sekretariacie szkoły. Posiada on następujące rubryki:
11. liczba porządkowa;
12. data wpływu skargi/wniosku;
13. data rejestrowania skargi/wniosku;
14. adres osoby lub instytucji wnosząej skargę/wniosek;
15. informacja dotycząca tematyki skargi/wniosku;
16. termin załatwienia skargi/wniosku;
17. nazwisko i imię osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku;
18. data rozpatrzenia
19. krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy.
20. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.
21. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.
22. 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 II**

**Kwalifikowanie skarg i wniosków**

**§ 2**

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wniosku 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, pracownik rozpatrujący skargę lub wniosek 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 nastepnie pismem przewodnim w terminie 7 dni przesłac zgodnie z właściwą, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszacego albo zwrrócić mu sprawę wskazując właściwy organ, kopię pisma zostawić w dokumentacji szkoły.
5. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, w tym szkołę, należy zarejestrować a następnie pismem przewodnim przesłać właściwym organom zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, kopię zostawić w dokumentacji szkoły.
6. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.
7. Dyrektor może informacje zawarte w anonimowej skardze/wniosku wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.

1. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegaja rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie jak skargi i wnioski osób fizycznych i prawnych.

**Rozdział III**

**Rozpatrywanie skarg i wniosków**

**§ 3**

1. Pracownik upoważniony do rozpatrywania skarg/wniosków jest zobowiązany przestrzegać następującej kolejności działań:
2. przyjęcie, kwalifikowanie i rejestracja skargi/wniosku;
3. analiza treści skargi/wniosku;
4. określenie i wyszczególninie zarzutów;
5. w przypadku, gdy z treści skargi/wniosku nie można ustalić jej przedmiotu należy wezwać skarżącego do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania z jednoczesnym pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania;
6. przeanalizowanie zarzutów w aspekcie prawnym;
7. zaplanowanie trybu działań/czynności postępowania wyjaśniającego, w tym:
8. ustalenie źródeł informacji, trybu i form ich zbierania,
9. ustalenie wykazu dokumentów przewidzianych do kontroli, badania,
10. przygotowanie narzędzi wspomagających wyjaśnienie sprawy, np. ankiet, listy pytań, kwestionariusza wywiadu, arkusza diagnostycznego, itp.;
11. w przypadku braku możliwości załatwienia skargi/wniosku w określonym terminie przygotować zawiadomienie o przedłużeniu okresu rozpatrywania skargi/wniosku wraz z podaniem przyczyny i planowanego terminu zakończenia;
12. analiza zebranych materiałów w postępowaniu wyjaśniającym, ustalenie stanu faktycznego, odniesienie się do stanu prawnego i zasadności zarzutów;
13. opracowanie projektu odpowiedzi na skargę/wniosek;
14. sformułowanie wniosków do dalszej pracy celem poprawy wskazanego obszaru pracy szkoły, w przypadku, gdy skarga/wniosek były zasadne.

**§ 4**

1. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
   1. oryginał skargi/wniosku, w tym protokół przyjęcia skargi ustnej;
   2. notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach

postępowania wyjaśniającego – *zał.3.*;

* 1. materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku;
  2. odpowiedź do skarżącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia

sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem;

* 1. inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.

1. Zawiadomienie o załatwieniu wniosku/skargi zawiera::
   1. oznaczenie organu, od którego pochodzi;
   2. wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się

do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,

* 1. podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi/wniosku, w przypadku gdy zawiadomienie sporządzone zostało w formie dokumentu elektronicznego odpowiedź opatruje się bezpiecznym podpisem elektronicznym.
  2. zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi/wniosku powinno zawierać oprócz, jak w punktach 1-3, uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 § 1 kpa.

1. W przypadku, gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia zostala uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę (chodzi oczywiście o pierwszą skargę), a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności, organ właściwy do rozpatrzenia tej skargi może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy- bez zawiadamiania skarżącego**.**
2. Pełna dokumetacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.

**Rozdział IV**

**Terminy rozpatrywania skarg i wniosków**

**§ 5**

* + 1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.

1. 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.
2. Do siedmiu dni należy**:**
3. zwrócić skargę/wniosek wnoszącemu sprawę ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu;
4. przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwym jest organ wymiaru sprawiedliwości;
5. przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów, w tym szkoły;
6. przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia;
7. zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku;
8. udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

4. W razie niezałatwienia skargi /wniosku w terminie stronie słuzy zażalenie do organu administracji publicznej wyższego stopnia.

*Załączniki:*

1. *protokół przyjęcia skargi ustnej - zał. 1*
2. *protokół przyjęcia skargi ustnej z potwierdzeniem – zał. 2*
3. *notatka służbowa - zał. 3*
4. *imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków – zał. 4*
5. *wzór rejestru skarg i wniosków – zał. 5*

***załącznik 1***

*Dyrektor*

*I Liceum Ogólnokształcacego im. Stefana Żeromskiego*

*w Ozorkowie*

**PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ**

w dniu……………………., godzina……………………

……………………………………………………………………………......…………………………

(Nazwisko i imie i stanowisko pracownika przyjmujacego skargę)

…………………………………………………………………................................................

(Nazwisko i imię oraz adres osoby wnoszacej skargę)

**Wyszczególnienie zarzutów, podanie argumentów, przytoczenie faktów,. wskazanie źródeł majacych potwaierdzić zarzuty:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Zarzut | Argumenty, fakty, data | Źródła informacji (świadek, dokument) |
|  |  |  |

Wykaz dokumentów (kopii) załączonych do skargi:

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………… ……..………………………………

(podpis osoby wnoszacej skargę) (podpis pracownika przyjmujacego skargę)

***załącznik 2***

***PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ***

*W dniu ………………..Pan/Pani………………………………*

*zam. ……………………………………………………………*

*tel. ……………………………………………………………..*

*Złożył(a) skargę dotyczącą……………………………………………………………………..……*

*………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………*

*Do skargi załączono nastepujące dokumenty:*

*………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………*

…………………………………… ……..………………………………

(podpis osoby wnoszacej skargę) (podpis pracownika przyjmujacego skargę)

***załącznik 3***

***NOTATKA SŁUŻBOWA***

*Z postepowania wyjaśniajacego przeprowadzonego*

*przez……………………………………………………*

*(imie i nazwisko, stanowisko służbowe)*

*W sprawie skargi nr……………………………………………………………..*

*Złozonej przez……………………………………………………………………*

*(imie i nazwisko osoby wnoszacej skargę)*

*a dotyczacej: (wskazać zarzuty)*

*1………………………………………………………………………………………………..*

*2………………………………………………………………………………………………….*

*W trakcie postepowania wyjaśniajacego podjęto nastepujące czynności:*

*1……………………………………………………………………………………………………….*

*2……………………………………………………………………………………………………….*

*3………………………………………………………………………………………………………..*

*Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono:*

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

*………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………*

*W czasie badania sprawy poczyniono nastepujace spostrzeżenia:*

*…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………*

*Wobec powyższego należy:*

*……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………*

***załącznik 4***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków** | | |
| L.p. | Imię, nazwisko i stanowisko służbowe | Zakres upoważnienia |
| 2. | **Anna Plaskota – Dyrektor Szkoły**  **Katarzyna Kulesza- Wicedyrektor Szkoły** | Całokształt dzialaności  Całokształt działalności |

***załącznik 5***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **REJESTR SKARG I WNIOSKÓW** | | | | | |
| **Lp.** | **Data wpływu** | **Data zarejestrowania** | **Adres osoby lub instytucji wnoszącej** | **Skarga/wniosek dotyczy:** | **Termin załatwienia** |
|  |  |  |  |  |  |