

**REGULAMIN
PRZYJMOWANIA
I ROZPATRYWANIA
SKARG I WNIOSKÓW**

REGULAMIN PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W ZSP 15

(Podstawa prawna: Rozp. Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. na podstawie art. 226 ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. – kodeks postępowania administracyjnego)

Rozdział 1 Przepisy ogólne

§ 1

1. W ZSP 15 wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez *Komisję do spraw rozpatrywania skarg i wniosków* w składzie:
 - a) Dyrektor szkoły
 - b) Społeczny zastępca dyrektora
 - c) pedagog szkolny
2. Powołana komisja przyjmuje skargi i wnioski codziennie od godziny 8.00 do 15.00, we wtorki od 8.00 do 16.30.
3. Przyjmowane skargi i wnioski składane w ZSP 15 dotyczą spraw związanych z funkcjonowaniem i organizacją pracy dydaktyczno – wychowawczej, opiekuńczej oraz innych zadań wynikających z działalności placówki oświatowej.
4. Powyższy regulamin stosuje się również do:
 - skarg i wniosków przekazywanych do szkoły przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne, organizacje i instytucje społeczne oraz osoby fizyczne i prawne
 - materiałów prasowych i innych opublikowanych wiadomości, jeżeli mają znamiona skargi lub wniosku i zostały przesłane do szkoły przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne.

§ 2

Skargi lub wnioski adresowane bezpośrednio do organu prowadzącego lub nadzorującego i przesłane w odpisie do ZSP 15 rozpatruje i załatwia, w ramach swojej właściwości, organ, do którego były adresowane.

§ 3

1. Przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków powierza się wyodrębnionej wcześniej komisji, w tym imiennie wyznaczonym członkom pełniącym dyżur w danym terminie.

2. W siedzibie zespołu, w widocznym miejscu, umieszcza się informację wskazującą skład komisji wraz z wyznaczonymi pracownikami przyjmującymi oraz rozpatrującymi skargi i wnioski (przyjęty uchwałą Rady Pedagogicznej).

Rozdział 2

Przyjmowanie skarg i wniosków

§ 4

Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub z pomocą telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.

§ 5

1. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.
2. Wzór protokołu, o którym mowa w § 5 stanowi załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu.
3. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku jeżeli zażąda tego wnoszący.
4. Kwalifikowanie spraw jako skargi lub wniosku dokonuje dyrektor zespołu.
5. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga / wniosek wpisana jest do księgi rejestru. Rejestr prowadzi dyrektor.
6. Do rejestru wpisuje się także skargi / wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego – anonimy (wzór – załącznik nr 2).
7. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości zespołu.
8. Skargi / wnioski, które nie należą do kompetencji zespołu należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ, kopię pisma pozostawiając w dokumentacji zespołu.
9. Rejestr skarg uwzględnia rubryki:
 - a) liczba porządkowa
 - b) data wpływu skargi / wniosku
 - c) data rejestrowania skargi / wniosku (także anonimu)
 - d) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę / wniosek
 - e) informacja na temat czego dotyczy skarga / wniosek
 - f) termin załatwienia skargi / wniosku
 - g) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi / wniosku
 - h) data załatwienia
 - i) krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy (podjęte działania)

Rozdział 3

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 6

Skargi i wnioski rozpatruje dyrektor zespołu lub osoba przez niego upoważniona (członek powołanej Komisji)

§ 7

Imienny wykaz osób upoważnionych do rozpatrywania skarg i wniosków zawiera uchwała Rady Pedagogicznej nr 16 z dnia 8 grudnia 2003r.

§ 8

Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrywania tej osobie, ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

§ 9

Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego (tzw. anonimy) po dokonaniu oceny istoty sprawy rejestrujemy, a następnie rozpatrujemy bez odpowiedzi do nadawcy.

§ 10

1. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, Komisja rozpatrująca skargi / wnioski zbiera niezbędne materiały. W tym celu może zwrócić się do innych organów szkoły, pracowników, społeczności szkolnej o przekazanie niezbędnych materiałów i wyjaśnień.
2. Komisja rozpatrująca Skargi i wnioski może, na zasadach określonych w Statucie ZSP 15 lub w Programie Wychowawczym, wydać polecenie lub podjąć inne stosowne środki w celu usunięcia stwierdzonych uchybień oraz przyczyn ich powstawania.
3. Komisja jest zobowiązana do zawiadomienia redakcji prasowej, radiowej lub telewizyjnej o wynikach rozpatrzenia sprawy stanowiącej treść przesłanego tej Komisji przez redakcję materiału prasowego lub innej opublikowanej wiadomości, mającej znamiona skargi lub wniosku, a także dokonanych rozstrzygnięciach wydanych poleceniach lub podjętych środkach i działaniach.
4. W przypadku jeżeli z treści skargi / wniosku nie możemy należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego wniosek / skargę do złożenia w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z poczuciem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi / wniosku bez rozpoznania.
5. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, Komisja, do której wniesiono skargę lub wniosek rozpatruje sprawy należące do jej właściwości, dokonuje rejestracji, następnie pismem przewodnim przekazuje niezwłocznie odpis, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, właściwym

organom i zawiadamia o tym równocześnie wnoszącego skargę / wniosek, a kopię zostawia w dokumentacji zespołu.

§ 12

1. Z każdego wyjaśnienia skargi / wniosku powołana Komisja sporządza następującą dokumentację:
 - a) oryginał skargi / wniosku
 - b) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi / wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego (załącznik nr 3)
 - c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi / wniosku
 - d) odpowiedź do wnoszącego skargę / wniosek, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia spraw wraz z urzędowo potwierdzonym jej wystaniem
 - e) wysunięcie wniosków do otrzymanej skargi, nakreślenie działań naprawczych
 - f) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.

§ 13

Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:

- a) oznaczenie organu, od którego pochodzi
- b) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów zawartych w skardze / wniosku
- c) faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli wniosek / skarga został załatwiony odmownie
- d) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.

§ 14

Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie zespołu.

Rozdział 4

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

§ 15

Skargę / wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.

§ 16

Wydłużony termin rozpatrywania skarg / wniosków przysługuje:

- a) do czternastu dni, gdy skargę wnosi poseł Sejmu, senator, radny.
- b) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie związane z gromadzeniem dokumentacji celem wyjaśnienia rozpatrywanej skargi
- c) do dwóch miesięcy, gdy skarga / wniosek jest szczególnie skomplikowana.

§ 17

Do siedmiu dni należy:

- a) 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

- b) przesłać skargę / wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości
- c) przesłać odpisy skargi / wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów
- d) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi / wniosku do dwóch miesięcy (wskazać nowy termin załatwienia) z podaniem powodów tego przesunięcia, np. ze względu na zbliżający się koniec roku szkolnego, ze względu na bardzo złożony charakter sprawy, wymagający dodatkowego sprawdzenia i inne
- e) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi / wniosku
- f) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi / wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

Rozdział 5

Przepisy końcowe

§ 18

Regulamin wchodzi w życie po upływie czternastu dni od dnia ogłoszenia przez wychowawców klas I – VI w czasie najbliższych wywiadówek i spotkań z rodzicami.