**REGULAMIN PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW**

w Zespole Szkół Ogólnokształcących nr 1 w Świdniku

**Podstawa prawna**

1. Ustawa z dn. 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego

(tekst jednolity: Dz. U. z 2016 r. poz. 23 z późn. zm.)

2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji

przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46

z późn. zm.)

**Rozdział I**

**Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków**

1. W szkole wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:

a) Dyrektora

b) Wicedyrektorów

2. Dyrektor szkoły przyjmują skargi i wnioski poprzez sekretariat szkoły lub osobiście

w godzinach dyżuru ustanowionego na dany rok szkolny.

3. Wicedyrektorzy przyjmują skargi i wnioski codziennie poprzez sekretariat szkoły lub

osobiście w godzinach dyżuru na dany rok szkolny.

4. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą poczty elektronicznej, dziennika elektronicznego, a także ustnie do protokołu (załącznik nr 1).

5. Pracownik szkoły, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, zobowiązany

jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.

6. Sekretariat szkoły prowadzi rejestr skarg i wniosków.

7. Rejestr skarg i wniosków uwzględnia następujące rubryki:

a) liczba porządkowa,

b) data wpływu skargi/wniosku,

c) data rejestrowania skargi/wniosku,

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.

8. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

**Rozdział II**

**Kwalifikowanie skarg i wniosków**

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 nie usunięcie 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 z 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, następnie pismem przewodnim przesłać odpisy

właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie

zostawić w dokumentacji szkoły.

**Rozdział III**

**Rozpatrywanie skarg i wniosków**

1. Skargi/wnioski rozpatruje dyrektor szkoły lub osoba przez niego upoważniona.

2. Imienny wykaz osób upoważnionych do rozpatrywania skarg/wniosków zawiera

załącznik nr 3 do niniejszej procedury.

3. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:

a) oryginał skargi/wniosku,

b) notatkę służbową z postępowania wyjaśniającego (załącznik nr 2)

c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,

d) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie

rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,

e) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.

4. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:

a) oznaczenie organu, od którego pochodzi,

b) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się

do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,

c) faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona

odmownie,

d) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.

5. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie

szkoły.

6. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej

osobie, ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności

służbowej.

**Rozdział IV**

**Terminy rozpatrywania skarg i wniosków**

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.

2. Skargę/wniosek rozpatruje się:

a) do czternastu dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny,

b) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,

c) do dwóch miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana,

3. 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 z podaniem powodów tego przesunięcia,

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.

**Załączniki:**

1) protokół przyjęcia skargi ustnej

2) notatka służbowa z postępowania wyjaśniającego

3) imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków

Dyrektor ZSO nr 1 w Świdniku

Mirosław Król