

**Regulamin organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania
skarg i wniosków oraz przyjmowania i rozpatrywania interwencji
w Zespole Szkolno - Przedszkolnym nr 11 w Krakowie**

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Zarządzenie określa organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków oraz przyjmowania i rozpatrywania interwencji w Zespole Szkolno - Przedszkolnym nr 11 w Krakowie.
2. Skarga – przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań 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 ludności.
4. W widocznym miejscu w budynkach Zespołu Szkolno - Przedszkolnego nr 11 w Krakowie należy umieścić informację wskazującą osoby wyznaczone do przyjmowania skarg i wniosków, jak również miejsce oraz czas przyjmowania skarżących w sprawach skarg i wniosków.
5. Ilekroć w niniejszym Regulaminie jest mowa o:
 - 1) Kierownictwie Zespołu Szkolno - Przedszkolnego nr 11 w Krakowie – należy przez to rozumieć Dyrektora, Wicedyrektorów;
 - 2) Kodeks postępowania administracyjnego – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz. U. 2013 Nr 0, poz. 267 z późniejszymi zmianami);
 - 3) Osoba rozpatrująca skargę/wniosek – należy przez to rozumieć Dyrektora lub wyznaczonego przez niego pracownika;
 - 4) Pracownik administracyjny – należy przez to rozumieć pracownika samorządowego zatrudnionego w Zespole Szkolno - Przedszkolnym nr 11 w Krakowie;
 - 5) Dyrektor – należy przez to rozumieć Dyrektora Zespołu Szkolno - Przedszkolnego nr 11 w Krakowie;
 - 6) ZSP11 – należy przez to rozumieć Zespół Szkolno - Przedszkolny nr 11 w Krakowie, ul. Aleksandry 17.

§ 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 ZSP11 lub zastępująca go osoba w środy w godzinach przyjmowania stron,
 - c) pracownicy administracyjni sekretariatu w każdy czwartek od godz. 8.00 do godz. 16.00,
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 ZSP11.
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 ZSP11 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 ZSP11 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 ZSP11 jest zobowiązane powiadomić strony, powiadamiając przyczyny zwłoki i ustalając nowy termin załatwienia sprawy.
7. Na niezałatwienie skargi lub wniosku w terminie określonym w pkt. 4, 5 i 6 stronie służy zażalenie do organu wyższego stopnia – Dyrektora Wydziału Edukacji Urzędu Miasta Krakowa.
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 ZSP11.
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 ZSP11 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 ZSP11.
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 ZSP11 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. 2013 Nr 0, poz. 267 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. 2002 Nr 5, poz. 46).