**Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków**

**w III Liceum Ogólnokształcącym**

*Podstawa prawna:*

1. *Ustawa z dn. 14 czerwca 1960 r.- Kodeks postępowania administracyjnego (tj. Dz.U. 2018 poz. 2096 ).*
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:

1. dyrektora szkoły – w każdy poniedziałek w godzinach od 14,30 do 15,30;
2. pracowników sekretariatu – we czwartek i piątek w godzinach pracy .

2. Skargi mogą być wnoszone:

1. pisemnie
2. telefaksem
3. pocztą elektroniczną
4. ustnie do protokołu – *zał. 2*.
5. Pracownik przyjmujący skargę/ wniosek potwierdza złożenie skargi/wniosku, jeżeli osoba je wnosząca zażąda potwierdzenia.
6. Pracownik przyjmujący skargę/ wniosek obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
7. W szkole prowadzi się Rejestr skarg i wniosków wg wzoru – *zał.3*. Rejestr skarg i wniosków przechowuje się w sekretariacie szkoły. Rejestr skarg i wniosków posiada następujące rubryki:
8. liczba porządkowa;
9. data wpływu skargi/wniosku;
10. data rejestrowania skargi/wniosku;
11. adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek;
12. informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek;
13. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego- anonimy.
14. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.
15. 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 wnioski dokonuje dyrektor.

1. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
2. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, dyrektor wzywa wnoszącego o wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
3. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji szkoły, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim w terminie 7 dni przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ, kopię pisma zostawić w dokumentacji szkoły.
4. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować a następnie pismem przewodnim przesłać w terminie 7 dni właściwym organom zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić w dokumentacji szkoły.
5. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.
6. Dyrektor może informacje zawarte w anonimowej skardze/wniosku wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.
7. 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 III**

**Rozpatrywanie skarg i wniosków**

**§ 3.** 1.

Dyrektor lub wicedyrektor do rozpatrywania skarg/wniosków jest zobowiązany przestrzegać następującej kolejności działań:

1. przyjęcie, kwalifikowanie i rejestracja skargi/wniosku;
2. analiza treści skargi/wniosku;
3. określenie i wyszczególnienie zarzutów;
4. w przypadku, gdy z treści skargi/wniosku nie można ustalić jej przedmiotu – 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;
5. przeanalizowanie zarzutów w aspekcie prawnym;
6. zaplanowanie trybu działań / czynności postępowania wyjaśniającego, w tym:
7. ustalenie źródeł informacji, trybu i form ich zbierania,
8. ustalenie wykazu dokumentów przewidzianych do kontroli, badania,
9. przygotowanie narzędzi wspomagających wyjaśnienie sprawy, np. ankiet, listy pytań, kwestionariusza wywiadu, arkusza diagnostycznego, itp.,
10. w przypadku braku możliwości załatwienia skargi/wniosku w określonym terminie przygotować zawiadomienie o przedłużeniu okresu rozpatrywania skargi/wniosku wraz z podaniem przyczyny i planowanego terminy zakończenia;
11. analiza zebranych materiałów w postepowaniu wyjaśniającym, ustalenie stanu faktycznego, odniesienie się do stanu prawnego i zasadności zarzutów;
12. opracowanie projektu odpowiedzi na skargę/ wniosek;
13. sformułowanie wniosków do dalszej pracy celem poprawy wskazanego obszaru pracy szkoły, w przypadku, gdy skarga / wniosek były zasadne.

**§ 3.** 1. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następują dokumentację:

* 1. oryginał skargi/wniosku;
  2. notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego;
  3. materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku;
  4. odpowiedź do skarżącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem;
  5. inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.

1. Zawiadomienie o załatwienia 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;
   3. podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi/ wniosku, a w przypadku, gdy zawiadomienie sporządzone zostało w formie dokumentu elektronicznego odpowiedź opatruje się bezpiecznym podpisem elektronicznym;
   4. zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi/ wniosku powinno zawierać oprócz zapisów, jak w puntach 1 -3 , uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 § 1 kpa.
2. w przypadku, gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę , a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności, organ właściwy do rozpatrzenia tej skargi może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednia adnotacją w aktach sprawy – bez zawiadamiania skarżącego.
3. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.

**Rozdział IV**

**Terminy rozpatrywania skarg i wniosków**

**§ 4.** 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, po wcześniejszym powiadomieniu wnioskodawcy lub skarżącego.
2. Do siedmiu dni należy**:**
   1. 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;
   2. przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości;
   3. przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów;
   4. przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia;
   5. zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku;
   6. udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.
3. W razie niezałatwienia skargi/ wniosku w terminie stronie służy zażalenie do organu administracji publicznej wyższego stopnia.

*Załączniki:*

1. *protokół przyjęcia skargi ustnej – załącznik nr 1,*
2. *protokół przyjęcia skargi ustnej z potwierdzeniem - załącznik nr 2,*
3. *notatka służbowa - załącznik nr 3,*
4. *wzór rejestru skarg i wniosków - załącznik nr 4.*

***załącznik 1***

Dyrektor

III Liceum Ogólnokształcącego

w Krakowie

**PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ**

w dniu ………………… , godzina ..............................

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

*( Nazwisko i imię oraz stanowisko pracownika przyjmującego skargę )*

**…………………………………………………………………………………………………...**

*( Nazwisko i imię oraz adres osoby wnoszącej skargę )*

**Wyszczególnienie zarzutów, podanie argumentów, przytoczenie faktów, wskazanie źródeł mających potwierdzić zarzuty:**

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

**Wykaz dokumentów (kopii) załączonych do skargi**

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

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

*( podpis osoby wnoszącej skargę ) ( podpis pracownika przyjmującego skargę )*

***załącznik 2***

**PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ**

W dniu…………………….Pan/Pani…………………………………………………………

zam. ……………………………………………………………………………......……………..

Tel. ………………………………………………………………………….......………………..

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

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

Do skargi załączono następujące dokumenty:

......................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

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

*( podpis osoby wnoszącej skargę ) ( podpis pracownika przyjmującego skargę )*

***załącznik 3***

**NOTATKA SŁUŻBOWA**

Z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego

przez………………………………………………………………………………

*( imię i nazwisko, stanowisko służbowe )*

W sprawie skargi nr……………………………………………………………………………

Złożonej przez………………………………………………………………………………….

*( imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę )*

a dotyczącej: ( wskazać zarzuty )

1. …………………………………………………………………………………………………………………………………….

2. …………………………………………………………………………………………………………………………………….

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

1. ……………………………………………………………………………………………………………………………………

2. ……………………………………………………………………………………………………………………………………

3. ……………………………………………………………………………………………………………………………………

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono:

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

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

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

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

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

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

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

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

Wobec powyższego należy:

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

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

....................…………………………………

*(podpis, stanowisko służbowe)*

***załącznik 4***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| L.p. | Data wpływu | Data zarejestrowania | Adres osoby lub instytucji wnoszącej | Skarga/ wniosek dotyczy: |
|  |  |  |  |  |