

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW w Zespole Szkół Samochodowych w Gdańsku

podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. 2021.735 j.t.),
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U.2002 nr 5, poz. 46).

Ikroć w procedurach jest mowa o:

- 1) **Szkole** – należy rozumieć przez to Zespół Szkół Samochodowych im. 1 Brygady Pancерnej im. Bohaterów Westerplatte w Gdańsku,
- 2) **Skardze** – należy rozumieć przez to zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez właściwe organy albo przez pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie sprawy
- 3) **Wniosku**- należy przez to rozumieć w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności, załatwienia potwierdzające ten fakt własnoręcznym podpisem w rejestrze skarg i wniosków

Rozdział I

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

§1

1. W szkole wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
 - a) dyrektora,
 - b) wicedyrektorów,
 - c) kierownika warsztatów szkolnych,
 - d) zastępcę kierownika warsztatów szkolnych
 - e) kierownika gospodarczego,
 - f) pracownika sekretariatu szkoły.
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - a) pisemnie,
 - b) telefonicznie lub za pomocą faksu,
 - c) pocztą elektroniczną na adres: sekretariat@zss.edu.gdansk.pl z dopiskiem skarga/wniosek,
 - d) ustnie do protokołu.

3. Przyjmowanie skarg i wniosków odbywa się w godzinach pracy sekretariatu oraz godzinach pracy osób upoważnionych do ich przyjmowania. Po godzinach pracy skargi lub wnioski zgłaszane są drogą elektroniczną.
4. Informacja o dniach i godzinach przyjęć jest wywieszona w widocznym miejscu w siedzibie szkoły.
5. Zgłoszenie skargi lub wniosku ustnie następuje poprzez sporządzenie protokołu (załącznik nr 1) przez przyjmującego zgłoszenie, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.
6. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.
7. Pracownik przyjmujący skargę /wniosek zobowiązany jest przekazać ją niezwłocznie Dyrektorowi szkoły.
8. Wzór Rejestru skarg i wniosków stanowi załącznik nr 2 do niniejszej procedury.
9. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

Rozdział II

Kwalifikowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków

§2

1. Kwalifikowaniem spraw jako skargi lub wnioski zajmuje się dyrektor szkoły.
2. Sprawa zakwalifikowana jako skarga lub wniosek wpisana zostaje do rejestru skarg i wniosków.
3. Skargi i wnioski, które nie należą do kompetencji szkoły, należy zarejestrować, a następnie przesłać pismem przewodnim zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę, wskazując właściwy organ, a kopię skargi/wniosku i pisma szkoły zostawić w dokumentacji szkoły.
4. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, dyrektor wzywa wnoszącego do wyjaśnienia lub uzupełnienia w ciągu 7 dni, z pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
5. Skargi i wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, następnie pismem przewodnim przesłać kopie właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego. Kopie skargi/wniosku i pism szkoły przechowuje się w dokumentacji.
6. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
7. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
8. Rejestr skarg i wniosków uwzględnia następujące rubryki: (zał. nr 2).
 - 1) liczba porządkowa,
 - 2) data wpływu skargi/wniosku,
 - 3) data rejestrowania skargi/wniosku,
 - 4) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek,
 - 5) treść (krótka) skargi lub wniosku,

- 6) termin załatwienia skargi/wniosku,
 - 7) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
 - 8) datę załatwienia skargi/wniosku,
 - 9) informacja (krótka) o sposobie załatwienia skargi/wniosku,
 - 10) informacja o terminie realizacji wydanych zaleceń- jeśli takie wydano.
10. Do rejestru nie wpisuje się skarg i wniosków skierowanych do innych organów i przesłanych do wiadomości szkoły.

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§3

1. Dyrektor szkoły lub osoba przez niego każdorazowo upoważniona rozpatruje zarejestrowane skargi i wnioski.
2. Pracownik upoważniony do załatwienia skargi/wniosku winien postępować zgodnie z procedurami.
3. Z wyjaśnienia skargi lub wniosku sporządza się dokumentację zawierającą:
 - a) oryginał skargi/wniosku,
 - b) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego,
 - c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku np.: oświadczenia, opinie, kserokopie dokumentów, wyciągi, nagrania monitoringu wizyjnego itp.,
 - d) wyczerpującą odpowiedź do wnoszącego, informującą o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
 - e) pismo z wydanymi zaleceniami- jeśli wymaga tego sprawa,
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 (z podaniem podstawy prawnej) uzasadnienie, jeśli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
 - d) imię i nazwisko, podpis i stanowisko osoby upoważnionej do załatwienia skargi.
5. Pismo z odpowiedzią do wnoszącego skargę/wniosek, przed jego wysłaniem parafuje Dyrektor szkoły.
6. Pełną dokumentację, po zakończeniu sprawy, pracownik rozpatrujący skargę/wniosek składa u pracownika rejestrującego skargi i wnioski – nie później niż w ciągu 7 dni po upływie terminu jej
7. Za jakość i prawidłowe załatwienie skargi/wniosku odpowiada pracownik, na którego dekretowano skargę/wniosek.

Rozdział IV
Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

§4

1. Skargę/ wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.
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 jej rozpatrzenia może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy - bez zawiadamiania skarżącego.
3. Jeżeli organ, który otrzymał wniosek, nie jest właściwy do jego rozpatrzenia, obowiązany jest w ciągu siedmiu dni przekazać go właściwemu organowi. O przekazaniu wniosku zawiadamia się równocześnie wnioskodawcę.

Rozdział V

Postanowienia końcowe

§5

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Procedurą mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy kodeksu postępowania administracyjnego.
2. Procedura wchodzi w życie w dniu ogłoszenia.

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

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

zam.

tel.

Złożył(a) skargę dotyczącą

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Do skargi załączono następujące dokumenty:

.....

.....

.....

.....

.....

(podpis przyjmującego skargę)

.....

(podpis wnoszącego skargę)

REJESTR SKARG I WNIOSKÓW

Lp	Data wpływu	Data zarejestrowania	Adres osoby lub instytucji wnoszącej	Przedmiot skargi lub wniosku	Termin załatwienia sprawy	Imię i Nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie sprawy	Data zakończenia sprawy	Informacja o sposobie załatwienia sprawy

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.

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:

.....

.....

.....

(data, podpis, stanowisko służbowe)