

## **Zarządzenie Nr 19/2014**

Dyrektora Zespołu Szkół Budowlanych  
z dnia 21 grudnia 2014 r.

**w sprawie: wprowadzenia Procedury przyjmowania, rejestrowania, rozpatrywania i załatwiania skarg/wniosek w Zespole Szkół Budowlanych w Rybniku**

Działając na podstawie :

- ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013 r. poz. 267 z późn. zm)
- rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków(Dz. U. Nr 5 z 2002 r. poz. 46)

**zarządzam, co następuje:**

### § 1

Wprowadzam Procedurę przyjmowania, rejestrowania, rozpatrywania i załatwiania skarg/wniosek w Zespole Szkół Budowlanych w Rybniku – stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.

### § 2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2015 r.

**DYREKTOR ZESPOŁU**

(-) Marek Florczyk

**Procedura  
przyjmowania, rejestrowania, rozpatrywania i załatwiania skarg /wniosków  
w Zespole Szkół Budowlanych w Rybniku.**

**Rozdział I: Podstawy prawne**

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego ( tekst jednolity: Dz.U. Nr 98 z 2000 r. , poz. 1071 z późn. zm.).
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków ( Dz. U. Nr 5 z 2002 r., poz. 46)

**Rozdział II: Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków**

1. W Zespole Szkół Budowlanych w Rybniku wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
  - a) dyrektora,
  - b) wicedyrektorzy
2. Dyrektor zespołu lub wicedyrektorzy przyjmują skargi i wnioski we wtorki i w czwartki od godz. 8<sup>00</sup> do 15<sup>30</sup>.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie za pomocą, telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
4. Wzór protokołu, o którym mowa w pkt 3 stanowi **załącznik nr 1** do niniejszej procedury.
5. Pracownik zespołu, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
6. W zespole rejestr skarg i wniosków prowadzony jest przez dyrektora zgodnie z rzeczowym wykazem akt pod numerem 050 określającym hasło klasyfikacyjne tego typu spraw.
7. Wpisaniu do rejestru skarg i wniosków podlegają wszystkie – wniesione do zespołu- na piśmie lub ustnie:
  - a) skargi - odpowiadające treści art. 227 Kodeksu postępowania administracyjnego, z którego wynika, że cyt. „Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw”,
  - b) wnioski – odpowiadające treści art. 241 Kodeksu postępowania administracyjnego, z którego wynika, że cyt. „Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszania organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności”.

8. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego – anonimy.
9. 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.
10. 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) przedmiot skargi/wniosku,
  - f) termin załatwienia skargi/wniosku,
  - g) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
  - h) przekazano do załatwienia wg właściwości,
  - i) data załatwienia skargi/wniosku,
  - j) sposób załatwienia skargi/wniosku,
  - k) uwagi.
11. Dyrektor rejestrując sprawę wpisuje odręcznie odpowiednie treści do rubryk przedstawionych w pkt. 10 rozdziału II procedury.
12. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości zespołu.
13. Wzór rejestru skarg i wniosków wnoszonych do zespołu stanowi **załącznik nr 2** do niniejszej procedury.

### **Rozdział III: Kwalifikowanie skarg i wniosków**

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wniosku 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 do wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji zespołu, zostają zarejestrowane, a następnie pismem przewodnim przesłane zgodnie z właściwością, z jednoczesnym zawiadomieniem o tym wnoszącego sprawę. Kopia pisma pozostaje w dokumentacji zespołu.

5. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, zostają zarejestrowane, następnie odpisy pismem przewodnim zostają przesłane właściwym organom, z jednoczesnym zawiadomieniem o tym wnoszącego, a kopie pozostają w dokumentacji zespołu.
6. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.
7. Dyrektor informacje zawarte w anonimowej skardze/wniosku wykorzystuje w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.

#### **Rozdział IV: Rozpatrywanie skarg i wniosków**

1. Skargi /wnioski rozpatruje dyrektor zespołu 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 informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego (wzór powyższej notatki stanowi **załącznik nr 4** do niniejszej procedury),
  - 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 zostaje załatwiony odmownie,
  - d) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
5. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie zespołu.

#### **Rozdział V: Terminy rozpatrywania skarg i wniosków**

1. Osoby upoważnione rozpatrują i załatwiają skargi i wnioski zgodnie ze swymi kompetencjami w trybie i terminach załatwiania spraw według Kpa.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki. Niezwłocznie załatwia się sprawy, które mogą być rozpatrzone w oparciu o posiadane już dowody ( dokumenty).

3. 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.
  
4. Do siedmiu dni należy:
  - a) przesłać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego, 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.
  
5. Osoby odpowiedzialne za rozpatrywanie skarg i wniosków w razie niewłaściwego i nieterminowego załatwienia skarg/wniosków podlegają odpowiedzialności służbowej.

## **Rozdział VI: Postanowienia końcowe**

1. W Zespole Szkół Budowlanych w Rybniku skargi/wnioski oraz dokumentację dotyczącą ich załatwienia przechowuje się w sekretariacie zespołu w teczkach oznaczonych według jednolitego rzeczowego wykazu akt.
2. Procedura przyjmowania, rejestrowania, rozpatrywania i załatwiania skarg /wniosków w Zespole Szkół Budowlanych w Rybniku wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2015 r

**PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ**

w Zespole Szkół Budowlanych w Rybniku w dniu .....  
 (zachować anonimowość – tak – nie)

---

(Nazwisko i Imię oraz stanowisko pracownika przyjmującego skargę)

---

(Nazwisko i Imię oraz adres osoby wnoszącej skargę)

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

<b>Zarzut</b>	<b>Argumenty, fakty, data</b>	<b>Źródła informacji (świadek, dokument)</b>
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....

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

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

.....  
 (podpis osoby wnoszącej skargę)

.....  
 ( podpis pracownika przyjmującego skargę )

---



**Imienny wykaz osób upoważnionych do rozpatrywania skarg/wnioseków  
w Zespole Szkół Budowlanych w Rybniku.**

Lp.	Imię i nazwisko	Funkcja w zespole
1.	Marek Florczyk	dyrektor
2.	Grażyna Budziarska	wicedyrektor
3.	Lech Skała	wicedyrektor
4.	Sylwestra Nagler-Minakowska	kierownik gospodarczy



**NOTATKA SŁUŻBOWA**  
**z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego**

**przez** .....  
(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

**w sprawie skargi/wniosku nr** .....

**złożonej przez** .....  
(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę/wnisek)

**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 odniesienie do stanu prawnego z podstawą prawną)

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

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

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

Wobec powyższego należy:

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

.....  
(podpis i stanowisko służbowe)