załącznik nr 1 do

**zarządzenia nr 39/2020**

**Dyrektora**

**PCEiKK w Bolesławcu**

**z dnia 15 grudnia2020 r.**

**Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków**

**w Powiatowym Centrum Edukacji i Kształcenia Kadr w Bolesławcu**

*Podstawa prawna:*

1. *Ustawa z dn. 14 czerwca 1960r.-Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz.U. z 2017 r., poz. 1257).*
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 – w każdy wtorek w godzinach od 13ºº do 14 ºº i czwartek w godzinach od 9ººdo 11 ºº;

2. Skargi mogą być wnoszone:

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

**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 placówki, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ, kopię pisma zostawić w dokumentacji placówki.
  4. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować a następnie pismem przewodnim przesłać właściwym organom zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić w dokumentacji placówki.
  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. Pracownik upoważniony 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:
       1. ustalenie źródeł informacji, trybu i form ich zbierania,
       2. ustalenie wykazu dokumentów przewidzianych do kontroli, badania,
       3. przygotowanie narzędzi wspomagających wyjaśnienie sprawy, np. ankiet, listy pytań, kwestionariusza wywiadu, arkusza diagnostycznego, itp.,
    7. 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;
    8. analiza zebranych materiałów w postepowaniu wyjaśniającym, ustalenie stanu faktycznego, odniesienie się do stanu prawnego i zasadności zarzutów;
    9. opracowanie projektu odpowiedzi na skargę/ wniosek;
    10. sformułowanie wniosków do dalszej pracy celem poprawy wskazanego obszaru pracy placówki, 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. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
   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. imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
2. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie placówki.

**Rozdział IV**

**Terminy rozpatrywania skarg i wniosków**

**§ 4.** 1. Z 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.

1. 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.

*Załączniki:*

* 1. *protokół przyjęcia skargi ustnej,*
  2. *protokół przyjęcia skargi ustnej z potwierdzeniem ,*
  3. *notatka służbowa,*
  4. *imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków,*
  5. *wzór rejestru skarg i wniosków*

załącznik nr 1 do

**Regulamin przyjmowania i rozpatrywania**

**skarg i wniosków**

**w PCEiKK w Bolesławcu**

**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 nr 3 do

**Regulamin przyjmowania i rozpatrywania**

**skarg i wniosków**

**w PCEiKK w Bolesławcu**

**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 nr 2 do

**Regulamin przyjmowania i rozpatrywania**

**skarg i wniosków**

**w PCEiKK w Bolesławcu**

# 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 nr 4 do

**Regulamin przyjmowania i rozpatrywania**

**skarg i wniosków**

**w PCEiKK w Bolesławcu**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków** | | |
| L.p | Imię, nazwisko i stanowisko służbowe | Zakres upoważnienia |
|  |  |  |

# 

załącznik nr 5 do

**Regulamin przyjmowania i rozpatrywania**

**skarg i wniosków**

**w PCEiKK w Bolesławcu**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Rejestr skarg i wniosków** | | |  |  |  |  |  |
| L.p | Data wpływu | Data  zarejestrowania | Adres osoby lub  instytucji wnoszącej | Skarga/wniosek dotyczy: |  |  | Termin  załatwienia |
|  |  |  |  |  |  |  |  |