

REGULAMIN
przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Centrum Kształcenia Zawodowego i Ustawicznego Województwa Śląskiego
w Raciborzu

Podstawa prawna:

- Dział VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn.: Dz. U. z 2016 r. poz. 23)
- rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji, przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5 poz. 46)

Rozdział I
Przyjmowanie skarg i wniosków

§ 1.

W Centrum Kształcenia Zawodowego i Ustawicznego Województwa Śląskiego w Raciborzu wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez dyrektora, wicedyrektora lub upoważnionego pracownika szkoły - w godzinach pracy tych osób.

§ 2.

Skargi i wnioski mogą być wnoszone:

- 1) pisemnie;
- 2) pocztą elektroniczną;
- 3) telefaxem;
- 4) ustnie do protokołu; protokół sporządza się zgodnie ze wzorem określonym w załączniku nr 1 do Regulaminu.

§ 3.

Pracownik Centrum Kształcenia Zawodowego i Ustawicznego Województwa Śląskiego w Raciborzu, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.

Rozdział II
Kwalifikowanie skarg i wniosków

§ 4.

Dyrektor lub wicedyrektor kwalifikuje sprawę jako skargę lub wniosek. Następnie skarga lub wniosek wpisywane są do rejestru skarg i wniosków.

§ 5.

1. Rejestr skarg i wniosków prowadzi pracownik sekretariatu szkoły.
2. Pracownik sekretariatu szkoły rejestruje skargę bądź wniosek w obowiązującej dokumentacji szkoły, natomiast dyrektor szkoły na obwołucie skargi lub wniosku wpisuje inicjały osoby wyznaczonej do ich rozpatrywania, ponadto wpisuje termin ich załatwienia, nadzoruje terminowość załatwienia skargi lub wniosku.

§ 6.

Skargi/wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrzenia.

§ 7.

1. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji szkoły, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością nie później niż w terminie 7 dni, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę, wskazując właściwy organ. Kopię pisma pozostawia się w dokumentacji szkoły.
2. Pismo w sprawie przekazania skargi/wniosku wydaje się zgodnie ze wzorem określonym w załączniku nr 2 do Regulaminu.
3. Pismo w sprawie zawiadomienia skarżącego o organie właściwym do rozpoznania skargi wydaje się zgodnie ze wzorem określonym w załączniku nr 3 do Regulaminu.

Rozdział III Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 8.

1. Skargi/wnioski rozpatruje dyrektor szkoły lub upoważniony pracownik szkoły.
2. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą 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 wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem;
 - 5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.

§ 9.

1. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi/wniosku powinno 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, stanowisko służbowe osoby rozpatrującej skargę;
 - 4) jeżeli zawiadomienie sporządzone zostało w formie dokumentu elektronicznego, powinno być opatrzone bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym za pomocą ważnego kwalifikowanego certyfikatu.
2. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać także uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie, że jeśli skarżący ponowi skargę bez wskazania nowych okoliczności - organ może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko odpowiednią adnotacją w aktach sprawy - bez zawiadamiania skarżącego.
3. Zawiadomienie, o którym mowa w ust. 1 i 2 wydaje się zgodnie ze wzorem określonym w załączniku nr 4 do Regulaminu.

§ 10.

Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.

§ 11.

Za jakość i prawidłowe wykonanie, załatwienia skargi/wniosku odpowiadają osoby, na które zadekretowano wniosek/skargę.

Rozdział IV Terminy załatwiania skarg i wniosków

§ 12.

1. Niezwłocznie załatwiane są sprawy, które mogą być rozpatrzone w oparciu o dowody przedstawione przez stronę lub w oparciu o fakty i dowody powszechnie znane.
2. W ciągu miesiąca załatwiane są sprawy wymagające postępowania.

§ 13.

1. O każdym przypadku niezakończonych sprawy w terminie zawiadamia się stronę podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.
2. Zawiadomienie, o którym mowa w ust. 1, wydaje się odpowiednio w przypadku skargi lub wniosku - zgodnie ze wzorami określonymi w załączniku nr 5 i 6 do Regulaminu.

**PROTOKÓŁ
przyjęcia ustnie wniesionej skargi/wniosku**

W dniu

.....
(imię i nazwisko) (stanowisko służbowe)

przyjąłem od Skarżącego/Wnioskodawcy

.....
(imię, nazwisko, adres zamieszkania)

.....
skargę/wniosek o następującej treści:
.....
.....

.....
Skarżący/Wnioskodawca dołącza do protokołu następujące załączniki:
.....
.....

Na tym protokół zakończono i po odczytaniu podpisano:

.....
(podpis wnoszącego podanie)

.....
(podpis sporządzającego protokół)

**Załącznik nr 2
do Regulaminu
przyjmowania
i rozpatrywania skarg
w CKZiUWŚ w Raciborzu**

.....
oznaczenie szkoły publicznej

(pieczęć)

.....
(miejsce i data wydania)

.....
(oznaczenie organu, do którego przekazuje się skargę/wniosek)

W związku ze skargą/wnioskiem Pana/Pani w sprawie doręczonej w dniu, działając na podstawie art. 231 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn.: Dz. U. z 2016 r. poz. 23) / art. 243 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn.: Dz. U. z 2016 r. poz. 23) przekazuję niniejsze pismo jako organowi właściwemu do jej/jego rozpoznania.

.....
(podpis i pieczęć dyrektora szkoły / placówki oświatowej
lub osoby przez niego upoważnionej)

Otrzymuje:

.....
(oznaczenie skarżącego/wnioskodawcy)

**Załącznik nr 3
do Regulaminu
przyjmowania
i rozpatrywania skarg
w CKZiUWŚ w Raciborzu**

.....
oznaczenie szkoły publicznej / placówki oświatowej
(pieczęć)

.....
(miejsce i data wydania)

.....
.....
(oznaczenie skarżącego)

W związku z Pana/Pani skargą w sprawie doręczonej w dniu
....., działając na podstawie art. 231 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania
administracyjnego (tekst jedn.: Dz. U. z 2016 r. poz. 23), wskazuję, iż organem właściwym do jej
rozpatrzenia jest

.....
(podpis i pieczęć dyrektora szkoły / placówki
oświatowej lub osoby przez niego upoważnionej)

**Załącznik nr 4
do Regulaminu
przyjmowania
i rozpatrywania skarg
w CKZiUWŚ w Raciborzu**

.....
oznaczenie szkoły publicznej / placówki oświatowej

.....
(miejsce i data wydania)

(pieczęć)

.....
(oznaczenie wnioskodawcy)

**ZAWIADOMIENIE
o sposobie załatwienia skargi/wniosku**

Działając na podstawie art. 237 § 3 (art. 237 § 3 i 247 - w przypadku wniosku) ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn.: Dz. U. z 2016 r. poz. 23) zawiadamiam, iż Pana/Pani skarga/wniosek z dnia dotycząca/-y została/-ł uznana/-y za uzasadnioną/nieuzasadnioną.

UZASADNIENIE

.....
.....
.....
Pouczenie *

Zgodnie z art. 239 k.p.a., przypadku gdy Skarżący ponowi skargę bez wskazania nowych okoliczności - organ może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko odpowiednią adnotacją w aktach sprawy - bez zawiadamiania skarżącego

Pouczenie **

Zgodnie z art. 246 § 1 k.p.a. Wnioskodawcy niezadowolonemu ze sposobu załatwienia wniosku służy prawo wniesienia skargi do Dyrektora

.....
(podpis i pieczęć dyrektora szkoły / placówki
oświatowej lub osoby przez niego upoważnionej)

* dotyczy trybu załatwiania skargi - w przypadku uznania skargi za bezzasadną

** dotyczy trybu załatwiania wniosku

**Załącznik nr 5
do Regulaminu
przyjmowania
i rozpatrywania skarg
w CKZiUWŚ w Raciborzu**

.....
oznaczenie szkoły publicznej
/ placówki oświatowej

.....
(miejsce i data wydania)

**ZAWIADOMIENIE
Skarżącego o przyczynie zwłoki
i wyznaczeniu nowego terminu załatwienia skargi**

Uprzejmie informuję, że w dniu wpłynęła skarga oznaczona numerem wg Rejestru Skarg i Wniosków prowadzonego w Szkole Jednocześnie informuję, że podjęto działania zmierzające do załatwienia sprawy, jednak z powodu skarga nie może być załatwiona w terminie przewidzianym w art. 237 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn.: Dz. U. z 2016 r. poz. 23).

Wniesiona sprawa zostanie rozpatrzona do dnia

.....
(podpis i pieczęć osoby upoważnionej
do załatwienia skargi)

Pouczenie:

W razie niezałatwienia skargi w terminie określonym powyżej, Skarżącemu przysługuje zażalenie w trybie i na zasadach określonych w art. 36-38 k.p.a. do (organ wyższego stopnia) zgodnie z art. 237 § 4 k.p.a.

**Załącznik nr 6
do Regulaminu
przyjmowania
i rozpatrywania skarg
w CKZiUWŚ w Raciborzu**

.....
oznaczenie szkoły publicznej /
placówki oświatowej

.....
(miejsce i data wydania)

(pieczęć)

**ZAWIADOMIENIE
Wnioskodawcy o podjętych czynnościach
i wyznaczeniu nowego terminu załatwienia wniosku**

Uprzejmie informuję, że w dniu wpłynął wniosek oznaczony numerem
wg Rejestru Skarg i Wniosków prowadzonego w Szkole Jednocześnie informuję, że podjęto
działania zmierzające do załatwienia sprawy, jednak z powodu skarga nie może być
załatwiona w terminie przewidzianym w art. 237 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania
administracyjnego (tekst jedn.: Dz. U. z 2016 r. poz. 23).

Wniesiona sprawa zostanie rozpatrzona do dnia

.....
(podpis i pieczęć osoby upoważnionej
do załatwienia wniosku)

Pouczenie:

W razie niez załatwienia wniosku w terminie określonym w art. 244 k.p.a. albo w terminie wskazanym w
niniejszym zawiadomieniu Wnioskodawcy prawo wniesienia skargi zgodnie z art. 246 § 2 k.p.a. do
.....