**REGULAMIN**

**przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Zespole Szkół w Staninie**

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 Zespole Szkół w Staninie wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez dyrektora lub wicedyrektora w godzinach pracy tych osób.

**§ 2.**

Skargi i wnioski mogą być wnoszone:

1) pisemnie;

2) pocztą elektroniczną;

3) faxem;

4) ustnie do protokołu; protokół sporządza się zgodnie ze wzorem określonym
w załączniku nr 1 do Regulaminu.

**Rozdział II**

**Kwalifikowanie skarg i wniosków**

**§ 3.**

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

**§ 4.**

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 obwolucie skargi lub wniosku wpisuje inicjały osoby wyznaczonej do ich rozpatrywania, ponadto wpisuje termin ich załatwienia, nadzoruje terminowość załatwienia skargi lub wniosku.

**§ 5.**

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

**§ 6.**

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**

**§ 7.**

1. Skargi/wnioski rozpatruje dyrektor szkoły lub upoważniony pracownik szkoły.

2. 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 wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem;

5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.

**§ 8.**

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.

**§ 9.**

Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.

**§ 10.**

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

**Rozdział IV**

**Terminy załatwiania skarg i wniosków**

**§ 11.**

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.

**§ 12.**

1. O każdym przypadku niezałatwienia 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.