

Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Zespole Placówek Oświatowych nr 3 w Mławie

Podstawa prawna:

Ustawa z dnia 14 czerwca 1966 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2022 r. poz. 2000).

Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 r., nr 5 poz. 46).

Rozdział I

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Regulamin określa organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Zespole Placówek Oświatowych nr 3 w Mławie.
2. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o:
 - 1) skardze – należy przez to rozumieć skargę dotyczącą w szczególności zaniedbań lub nienależytego wykonywania zadań przez pracowników, naruszenia praworządności lub słuszych interesów skarżących, mobbingu, naruszenia dóbr osobistych lub naruszenia zasad współżycia społecznego, niestosownych zachowań pracowników wobec współpracowników oraz dzieci, uczniów i rodziców dzieci oraz uczniów uczęszczających do placówek wchodzących w skład Zespołu Placówek Oświatowych nr 3 w Mławie, przewlekłego lub biurokratycznego załatwiania spraw,
 - 2) wniosku – należy przez to rozumieć wniosek dotyczący ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy, zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludzkich,
 - 3) Zespole – należy przez to rozumieć Zespół Placówek Oświatowych nr 3 w Mławie,
 - 4) dyrektorze – należy przez to rozumieć dyrektora Zespołu Placówek Oświatowych nr 3 w Mławie,
 - 5) wicedyrektorze – należy przez to rozumieć wicedyrektora Zespołu Placówek Oświatowych nr 3 w Mławie,
 - 6) Komisji – należy przez to rozumieć komisję rozpatrującą skargi i wnioski,
 - 7) członku Komisji – należy przez to rozumieć osobę wchodzącą w skład Komisji rozpatrującej skargi i wnioski upoważnioną przez Dyrektora Zespołu Placówek Oświatowych nr 3 w Mławie,
 - 8) pracownikowi administracji – należy przez to rozumieć sekretarza lub kierownika gospodarczego Zespołu Placówek Oświatowych nr 3 w Mławie.
3. Skarga lub wniosek mogą być złożone w imieniu własnym lub w imieniu innej osoby za jej zgodą, jeżeli składający skargę posiada należyte umocowanie do reprezentowania interesów osoby, której skarga lub wniosek dotyczy.

4. Dyrektor przyjmuje i rozpatruje skargi i wnioski w sposób uwzględniając zasady równego traktowania stron, z zachowaniem zasad obiektywizmu oraz mając na względzie przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa

Rozdział II

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

§ 2

1. W Zespole pisemne skargi i wnioski przyjmowane są przez dyrektora, wicedyrektora lub pracownika administracji.
2. W Zespole ustne skargi i wnioski przyjmowane są przez dyrektora.
3. Skargi i wnioski mogą być składane w formie pisemnej, poprzez pocztę elektroniczną lub ustnie do protokołu, którego wzór stanowi **Załącznik nr 1** do niniejszego Regulaminu.
4. Skargi i wnioski składane anonimowo bez podania imienia, nazwiska oraz adresu wnoszącego skargę nie podlegają rozpatrzeniu.
5. Tryb i sposób składania skarg i wniosków zamieszczony jest na stronie internetowej Zespołu oraz wywieszony na tablicy ogłoszeń.

§ 3

1. Skargi i wnioski zapisywane są w rejestrze skarg i wniosków, którego wzór stanowi **Załącznik nr 2** do niniejszego Regulaminu.
2. Do rejestru skarg i wniosków nie wpisuje się skarg i wniosków o charakterze anonimowym, tj. niezawierających imienia i nazwiska oraz adresu osoby wnoszącej skargę lub wniosek.

Rozdział III

Kwalifikowanie skarg i wniosków oraz ich rozpatrywanie

§ 4

1. Po przyjęciu skargi lub wniosku przez upoważnioną osobę dyrektor dokonuje jej kwalifikacji, biorąc pod uwagę treść pisma, a nie jego formę zewnętrzną.
2. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania wyjaśnienia lub uzupełnienia z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.
3. Skarga lub wniosek powinny być rozpatrzone bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu 30 dni od dnia wptynięcia skargi lub wniosku. W przypadku niedotrzymania niniejszego terminu dyrektor zawiadamia strony o przyczynach zwłoki i wskazuje nowy termin rozpatrzenia sprawy wraz z pouczeniem o prawie do wniesienia ponaglenia.

§ 5

1. Skargi i wnioski rozpatruje dyrektor, wicedyrektor lub w imieniu dyrektora inne upoważnione przez niego osoby.
2. Dyrektor może upoważnić wyznaczonych pracowników do koordynowania rozpatrywania skarg i wniosków, którzy mogą pełnić również rolę doradczą i opiniodawczą.
3. Dyrektor lub wicedyrektor decyduje, czy skarga lub wniosek ma zasadny charakter. W przypadku podjęcia decyzji o nierozpatrywaniu skargi lub wniosku należy wnoszącego

- skargę lub wniosek powiadomić o odmownym załatwieniu skargi lub wniosku wraz z uzasadnieniem faktycznym i prawnym.
4. Jeżeli skarga dotyczy określonej osoby, nie może być przekazana do rozpoznania tej osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku bezpośredniej nadrzędności służbowej lub osobie, która może wykazać się brakiem obiektywizmu.
 5. Dyrektor lub wicedyrektor po przyjęciu skargi lub wniosku i stwierdzeniu ich zasadności przeprowadza postępowanie wyjaśniające, mogące polegać na:
 - 1) przeprowadzeniu rozmowy wyjaśniającej z wnoszącym skargę lub wniosek, jeżeli zachodzi taka potrzeba,
 - 2) przeprowadzeniu rozmowy wyjaśniającej z osobą/osobami, której skarga lub wniosek dotyczy,
 - 3) przeprowadzeniu konfrontacji z wnoszącym skargę lub wniosek oraz osobą/osobami, której skarga lub wniosek dotyczy,
 - 4) przeprowadzeniu rozmów z osobami, które mogą wnieść jakieś wyjaśnienia do sprawy,
 - 5) przeprowadzeniu kontroli lub obserwacji w obszarze będącym przedmiotem skargi lub wniosku,
 - 6) przeprowadzeniu kontroli dokumentacji, która może posłużyć wyjaśnieniu sytuacji, będącej przedmiotem skargi lub wniosku.
 6. Kontrola lub obserwacja o której mowa w ust. 3 pkt 5 powyżej może być przeprowadzona przez dyrektora lub wskazaną przez niego osobę. Z przeprowadzonej obserwacji lub kontroli sporządza się protokół zawierający przebieg i zakres obserwacji lub kontroli oraz wnioski, spostrzeżenia i zalecenia.

§ 6

1. Rozpatrzenia skargi lub wniosku może dokonać Komisja, której przewodniczącym jest dyrektor i w skład której wchodzi jako członek Komisji upoważniony przez dyrektora wicedyrektor oraz przedstawiciel/przedstawiciele zakładowej organizacji związkowej. Do pracy w Komisji jako jej członka dyrektor dodatkowo może upoważnić nauczyciela lub pracownika administracji.
2. Członkowie Komisji rozpatrującej skargi i wnioski koordynują proces rozpatrywania skarg i wniosków oraz pełnią rolę doradczą i opiniodawczą na rzecz przewodniczącego.
3. Komisja w ramach swojej działalności o której mowa w ust. 2 powyżej przeprowadza działania, mogące polegać na:
 - 1) analizie wniesionej skargi lub wniosku w formie pisemnej lub w formie ustnej do protokołu,
 - 2) przeprowadzeniu rozmowy wyjaśniającej z wnoszącym skargę lub wniosek, jeżeli zachodzi taka potrzeba,
 - 3) przeprowadzeniu rozmowy wyjaśniającej z osobą/osobami, której skarga lub wniosek dotyczy,
 - 4) przeprowadzeniu konfrontacji z wnoszącym skargę lub wniosek oraz osobą/osobami, której skarga lub wniosek dotyczy,
 - 5) przeprowadzeniu rozmów z osobami, które mogą wnieść jakieś wyjaśnienia do sprawy,
 - 6) przeprowadzeniu analizy dokumentacji, która może posłużyć wyjaśnieniu sytuacji, będącej przedmiotem skargi lub wniosku,

- 7) zalecaniu przeprowadzenia kontroli lub obserwacji przez ustalone osoby w obszarze będącym przedmiotem skargi lub wniosku.
4. Z pracy Komisji sporządzony jest przez wicedyrektora biorącego udział w pracach Komisji protokół zawierający ustalenia oraz wnioski i spostrzeżenia.
5. Po wysłuchaniu rad i opinii członków Komisji oraz po zapoznaniu się z protokołem, o którym mowa w ust. 4 powyżej dyrektor dokonuje ostatecznego rozpatrzenia skargi lub wniosku.

§ 7

1. Po przeprowadzeniu czynności o których mowa w § 5 i § 6 powyżej dyrektor informuje wnoszącego skargę lub wniosek o sposobie rozpatrzenia skargi lub wniosku.
2. W terminie 14 dni od doręczenia zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku osobie wnoszącej skargę lub wniosek przysługuje prawo złożenia umotywowanego wniosku o ponowne rozpatrzenie skargi lub wniosku.
3. Dyrektor może odmówić ponownego rozpatrzenia skargi lub wnioski, jeżeli uzna brak zasadności wniosku o ponowne rozpatrzenie skargi lub wniosku. O swojej decyzji pisemnie powiadamia osobę składającą wniosek o ponowne rozpatrzenie skargi lub wniosku.
4. Wniosek o ponowne rozpatrzenie sprawy jest rozpatrywany w ciągu 30 dni od dnia jego złożenia w sekretariacie Zespołu Placówek Oświatowych nr 3 w Mławie.
5. W razie stwierdzenia przypadków naruszenia organizacji, porządku pracy lub zasad współżycia społecznego przez pracownika, mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. – Kodeks pracy, dotyczące stosowania kar porządkowych.
6. W przypadku stwierdzenia zdarzeń wskazującej na złamanie prawa w sytuacjach wskazanych w ustawie z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks karny, o ich wystąpieniu zostaną powiadomione odpowiednie organy ścigania.

§ 8

1. Do spraw nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1966 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2022 r. poz. 2000).
2. Wszelkie zmiany w Regulaminie wprowadzane są zarządzeniem dyrektora Zespołu Placówek Oświatowych nr 3 w Mławie w ogłoszonym ujednoliconym tekście Regulaminu.
3. Zmiany w Regulaminie wprowadzono Zarządzeniem nr 18/2023 dyrektora Zespołu Placówek Oświatowych nr 3 z dnia 28 kwietnia 2023 r. w sprawie wprowadzenia zmian w Regulaminie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w zespole Placówek Oświatowych nr 3 w Mławie oraz wprowadzenia ujednoliconego tekstu Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Zespole Placówek Oświatowych nr 3 w Mławie.

Protokół przyjęcia skargi/wniosku w formie ustnej

W dniu Pan/Pani
zam.
tel.
złożył(a) skargę/wniosek dotyczącą/dotyczący

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

Do skargi/wniosku dołączono następujące dokumenty:

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

.....

(podpis wnoszącego skargę/wniosek)

.....

(podpis przyjmującego skargę/wniosek)

Rejestr skarg i wniosków

Lp.	Data wpływu skargi/wniosku	Nazwa podmiotu przekazującego skargę/wniosek	Numer skargi/wniosku	Osoba odpowiedzialna za załatwienie sprawy	Przedmiot skargi/wniosku	Termin załatwienia skargi/wniosku

