

## **Zarządzenie Nr 11/2014/2015**

**Dyrektora Zespołu Szkół Ekonomicznych im. Marii Skłodowskiej - Curie w Rzeszowie**

**z dnia 1 czerwca 2015 r.**

**w sprawie wprowadzenia Regulaminu organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków oraz przyjmowania i rozpatrywania interwencji w Zespole Szkół Ekonomicznych w Rzeszowie.**

Na podstawie Działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013 r. poz. 267 z późniejszymi zmianami) i Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46) zarządzam, co następuje:

### § 1

Wprowadzam „Regulaminu organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków oraz przyjmowania i rozpatrywania interwencji w Zespole Szkół Ekonomicznych w Rzeszowie” stanowiący załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

### § 2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**Regulamin**  
**organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania**  
**skarg i wniosków oraz przyjmowania i rozpatrywania**  
**interwencji w Zespole Szkół Ekonomicznych w Rzeszowie**

**§ 1**

**Postanowienia ogólne**

1. Zarządzenie określa organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków oraz przyjmowania i rozpatrywania interwencji w Zespole Szkół Ekonomicznych w Rzeszowie.
2. **Skarga** – przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników, naruszenie praworządności lub słuszych interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
3. **Wniosek** – przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.
4. Ilekroć w niniejszym Regulaminie jest mowa o:
  - 1) Kierownictwie ZSE – należy przez to rozumieć Dyrektora, Zastępcę;
  - 2) Kodeks postępowania administracyjnego – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 14 czerwca 1960r. *Kodeks postępowania administracyjnego* (Dz. U. z 2013r., poz. 267 z późniejszymi zmianami);
  - 3) Osoba rozpatrująca skargę/wniosek – należy przez to rozumieć Dyrektora lub wyznaczonego przez niego pracownika;
  - 4) Pracownik administracyjny – należy przez to rozumieć pracownika samorządowego zatrudnionego w Zespole Szkół Ekonomicznych w Rzeszowie.
  - 5) Dyrektor – należy przez to rozumieć Dyrektora Zespołu Szkół Ekonomicznych w Rzeszowie.
  - 6) ZSE – należy przez to rozumieć Zespół Szkół Ekonomicznych im. Marii Skłodowskiej-Curie w Rzeszowie, ul. Hoffmanowej 13.

**§ 2**

### Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą faksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
2. Skargi i wnioski wnoszone ustnie przyjmują:
  - a) Dyrektor ZSE w **poniedziałek** w godzinach od **14<sup>00</sup>** do **16<sup>00</sup>** oraz w **środy** w godzinach **od 13<sup>00</sup> do 15<sup>00</sup>**
  - c) zastępca dyrektora lub pracownicy sekretariatu codziennie od godz. 7<sup>30</sup> do godz. 15<sup>30</sup>
3. Z przyjęcia skargi lub wniosku wniesionego ustnie osoby wskazane w ust. 2 sporządzają protokół.
4. Wzór protokołu określa załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
5. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko (nazwę), adres wnoszącego skargę lub wniosek oraz zwięzły opis sprawy. Protokół podpisują osoba wnosząca skargę lub wniosek oraz osoba przyjmująca skargę lub wniosek.
6. Skargi lub wnioski wnoszone pisemnie przyjmuje pracownik sekretariatu ZSE.
7. Przyjmujący skargi lub wnioski zobowiązani są potwierdzić złożenie skargi lub wnioski, jeżeli zażąda tego osoba wnosząca skargę lub wniosek.
8. O tym czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje jego treść, a nie forma zewnętrzna.
9. 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

#### Rejestrowanie skarg i wniosków

1. Rejestr skarg i wniosków wnoszonych do ZSE prowadzony jest w sekretariacie.
2. Wzór rejestru skarg i wniosków określa załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu.
3. Osoby przyjmujące skargi i wnioski wnoszone ustnie do protokołu zobowiązane są po przyjęciu skargi lub wniosku przekazać protokół z wniesienia skargi lub wniosku do sekretariatu, celem zarejestrowania w rejestrze skarg i wniosków i nadania dalszego biegu sprawie.

## § 4

### Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku dyrektor ZSE wyznacza pracownika odpowiedzialnego za rozpatrzenie skargi lub wniosku oraz wyznacza odpowiedni termin załatwienia skargi lub wniosku.
2. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku bezpośredniej nadrzędności służbowej.
3. Rozpatrzenie skargi lub wniosku polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, w tym na przygotowaniu szczegółowych informacji oraz przygotowaniu projektu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
4. Skargi i wnioski, które nie wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień, powinny być rozpatrzone i załatwione bez zbędnej zwłoki.
5. Skargi i wnioski wymagające uzgodnień, porozumień lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego powinny być rozpatrzone nie później niż w terminie jednego miesiąca.
6. O każdym przypadku niezałatwienia sprawy w terminach, o których mowa w pkt. 4 i 5 ZSE jest zobowiązane powiadomić strony, powiadamiając przyczyny zwłoki i ustalając nowy termin załatwienia sprawy.
7. Na niezałatwienie skargi lub wniosku w terminie określonym w pkt. 4, 5 i 6 stronie służy zażalenie do organu wyższego stopnia – Dyrektora Wydziału Edukacji Urzędu Miasta Rzeszowa.
8. Projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z pełną dokumentacją z przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego należy przedstawić do zatwierdzenia w wyznaczonym terminie dyrektorowi ZSE.
9. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinno między innymi zawierać: oznaczenie podmiotu, od którego pochodzi, wskazanie, w jaki sposób skarga lub wniosek została załatwiona oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stopnia służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub wniosku. Zawiadomienie o odmowie załatwienia skargi lub wniosku powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne.
10. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku należy sporządzić w dwóch egzemplarzach (oryginał i kopia). Kopia zawiadomienia powinna być opatrzona podpisem osoby rozpatrującej skargę lub wniosek.
11. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi lub wniosku powinno ponadto zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.

12. Wniesione skargi i wnioski powinny być rozpatrzone i załatwiane z należytą starannością, wnikliwie i terminowo.
13. Załatwienie skargi lub wniosku powinno być poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności sprawy. Załatwienie skargi lub wniosku polega na rozstrzygnięciu sprawy lub podjęciu innych stosownych środków, usunięciu stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstania.
14. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku należy zawiadomić podmiot wnoszący skargę lub wniosek.
15. W przypadku gdy skarga w wyniku jej rozpatrzenia uznana została za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności organ właściwy do jej rozpatrzenia może w odpowiedzi na tę skargę podtrzymać swoje poprzednie stanowisko. O takim sposobie załatwienia sprawy organ załatwiający skargę zawiadamia organ wyższego stopnia.

## **§ 5**

### **Przechowywanie dokumentacji dotyczącej skarg i wniosków**

1. Kopie zawiadomień o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z dokumentacją postępowania przechowywane są w sekretariacie ZSE.
2. Sekretariat nadaje numer sprawy oraz odpowiadający jej spis spraw zgodnie z postanowieniami instrukcji kancelaryjnej.
3. Niezwłocznie po przekazaniu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku pracownik sekretariatu odnotowuje to w rejestrze skarg i wniosków.

## **§ 6**

### **Przyjmowanie i rozpatrywanie interwencji**

1. Interwencje można składać w formie ustnej bądź pisemnej.
2. W imieniu Dyrektora ZSE interwencje może przyjąć wyznaczony pracownik.

## **§ 7**

### **Postanowienia końcowe**

1. Do spraw nieuregulowanych niniejszym zarządzeniem mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego ( Dz.U. z 2013, poz. 267 z późniejszymi zmianami) oraz przepisy rozporządzenia 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).

Rzeszów, 2015-06-01

**Załącznik Nr 1 do Regulaminu  
organizacji przyjmowania,  
rozpatrywania  
i załatwiania skarg i wniosków  
w ZSE w Rzeszowie.**

**PROTOKÓŁ**

**przyjęcia skargi/wniosku\* wniesionego ustnie**

W dniu ..... 20 .....r., w.....

.....

(nazwa instytucji)

Pan(i).....

Zamieszkały(a) w .....

przy ul. .... nr .....

Wnosi ustnie do protokołu następującą skargę/wniosek\*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

1. ....
2. ....

Wnoszący wskazuje na następujące dowody i wnosi o przesłuchanie następujących świadków

1. ....
2. ....
3. ....

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

.....  
.....

*Przyjmujący zgłoszenie skargi/wniosku\** *Wnoszący*

*\* niepotrzebne skreślić*

Załącznik Nr 2  
do Regulaminu organizacji przyjmowania,  
rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków  
w ZSE w Rzeszowie.

**Rejestr skarg i wniosków**

<b>Lp.</b>	<b>Data wpływu skargi (wniosku)</b>	<b>Nazwa podmiotu przekazującego skargę (wniosek) data i znak pisma</b>	<b>Nasz znak</b>	<b>Data zlecenia załatwienia skargi (wniosku)</b>	<b>Przedmiot skargi (wniosku)</b>	<b>Termin załatwienia skargi (wniosku)</b>
1	2	3	4	5	6	7



