

Zarządzenie Dyrektora Centrum Edukacji w Zabrzu  
Nr 2/KZ/2010 z dnia 30 września 2010r.

**w sprawie: wprowadzenia Regulaminu organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w CENTRUM EDUKACJI w Zabrzu.**

Na podstawie Działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późn.zm.) 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. Wprowadzony zostaje „Regulaminu organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Centrum Edukacji w Zabrzu” stanowiący załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.
2. Zobowiązuję wszystkich pracowników do zapoznania się z niniejszym zarządzeniem i stosowania jego postanowień.
3. Nadzór nad wykonywaniem niniejszego zarządzenia sprawuje Dyrektor Centrum Edukacji w Zabrzu
4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

## **Regulamin organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Centrum Edukacji w Zabrze**

### **§ 1**

#### **Postanowienia ogólne**

1. Zarządzenie określa organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Centrum Edukacji w Zabrze.
2. Ilekroć w niniejszym Regulaminie jest mowa o:
  - 1) KPA – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 14 czerwca 1960r. *Kodeks postępowania administracyjnego* (Dz. U. Nr 98, poz. 1071 z 2000r. z późniejszymi zmianami);
  - 2) CE w Zabrze– Centrum Edukacji w Zabrze, ul. 1 Maja 12 (IX Liceum Ogólnokształcące, Technikum nr 1, Gimnazjum nr 11)
  - 3) Kierownictwie Centrum Edukacji– Dyrektor CE w Zabrze oraz wicedyrektorzy, a także stanowiska kierownicze;
  - 4) Dyrektor– Dyrektor CE w Zabrze;
  - 5) Osoba rozpatrująca skargę/wniosek– Dyrektor lub wyznaczony przez niego pracownik;
  - 6) Pracownik administracyjny– pracownik niepedagogiczny zatrudniony w CE w Zabrze;
  - 7) 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,
  - 8) Wniosek – przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

3. W widocznym miejscu, na terenie Centrum Edukacji w Zabrzu należy umieścić informację wskazującą osoby wyznaczone do przyjmowania skarg i wniosków, jak również miejsce oraz czas przyjmowania skarżących w sprawach skarg i wniosków.

## § 2

### Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, a także ustnie do protokołu.
2. Skargi i wnioski wnoszone ustnie przyjmują:
  - a) Dyrektor CE w Zabrzu w **środy i piątki** w godzinach od **12<sup>00</sup>** do **13<sup>00</sup>**
  - b) Wicedyrektor lub inna osoba z kierownictwa CE w Zabrzu, zgodnie z harmonogramem godzin pracy (stanowiącym zał. nr 1 do niniejszego Regulaminu)
  - c) Pracownicy administracyjni w godzinach urzędowania.
3. Z przyjęcia skargi lub wniosku wniesionego ustnie osoby wskazane w ust. 2 sporządzają protokół.
4. Wzór protokołu określa załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu.
  - a) 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.
5. Skargi lub wnioski wnoszone pisemnie przyjmuje sekretariat CE w Zabrzu (p. 108).
6. Przyjmujący skargi lub wnioski zobowiązani są potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego osoba wnosząca skargę lub wniosek.
7. O tym czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje jego treść, a nie forma zewnętrzna.
8. 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

#### **Rozpatrywanie skarg i wniosków**

1. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku dyrektor CE w Zabrze wyznacza pracownika odpowiedzialnego za rozpatrzenie skargi lub wniosku oraz wyznacza odpowiedni termin załatwienia sprawy.
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 niezwłocznie.
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 niezakończono sprawy w terminach, o których mowa w pkt. 4 i 5 osoba odpowiedzialna za rozpatrzenie jest zobowiązana powiadomić strony o przyczynie zwłoki i ustalić nowy termin załatwienia sprawy.
7. Na niezakończono skargi lub wniosku w terminie określonym w pkt. 4, 5 i 6 stronie służy zażalenie do organu wyższego stopnia – Naczelnika Wydziału Oświaty Urzędu Miejskiego w Zabrzu.
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 CE w Zabrzu .

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, a w razie konieczności podpisem radcy prawnego.
11. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi lub wniosku powinno ponadto zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
12. Dyrektor CE w Zabrzu zatwierdza zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
13. Wniesione skargi i wnioski powinny być rozpatrzone i załatwiane z należytą starannością i terminowo.
14. 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.
15. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku należy zawiadomić podmiot wnoszący skargę lub wniosek.
16. 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, dyrektor CE w Zabrzu może w odpowiedzi na tę skargę podtrzymać swoje poprzednie stanowisko. O takim sposobie załatwienia sprawy organ załatwiający skargę zawiadamia organ wyższego stopnia.

## **§ 4**

### **Rejestrowanie skarg i wniosków**

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

## **§ 5**

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

1. Kopie zawiadomień o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z dokumentacją postępowania przechowywane są w sekretariacie CE w Zabrze.
2. Sekretariat nadaje numer sprawy oraz zakłada teczkę aktową a także rejestruje w spisie spraw, zgodnie z postanowieniami instrukcji kancelaryjnej.
3. Niezwłocznie po przekazaniu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku Sekretariat odnotowuje to w rejestrze skarg i wniosków.

## **§ 7**

### **Postanowienia końcowe**

1. Do spraw nieuregulowanych niniejszym zarządzeniem mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. KPA (tekst jednolity – Dz.U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 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).



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

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 skargę/wniosek*



Załącznik. 3  
Regulaminu organizacji  
przyjmowania, rozpatrywania  
i załatwiania skarg i wniosków  
w Centrum Edukacji w Zabrze

### Rejestr skarg i wniosków

Lp.	Data wpływu skargi/wniosku	Nazwa podmiotu przekazującego skargę/wniosek data i znak pisma	Znak sprawy	Data zlecenia załatwienia skargi/wniosku	Przedmiot skargi/wniosku	Termin załatwienia skargi/wniosku
1	2	3	4	5	6	7

1	2	3	4	5	6	7