



**Regulamin przyjmowania, rozpatrywania
i załatwiania skarg i wniosków
w Zespole Szkół Techniczno-Informatycznych
im. Jana Nowaka-Jeziorańskiego w Łodzi**

Podstawy prawne rozpatrywania, skarg i wniosków.

- 1) Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (tj: Dz. U. z 1997 r. nr 78, poz. 483).
- 2) Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tj. Dz.U. z 2020r. poz. 256 z późn.zm.).
- 3) 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).
- 4) Ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz.U. z 2020 r. poz. 1041).
- 5) Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (tj. Dz.U. z 2020 r., poz. 346 z późn.zm).
- 6) Ustawa z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (Dz.U. z 2020 r. poz. 1920).
- 7) Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz.U. z 2020 r., poz. 344).

Rozdział I

Postanowienia ogólne

§ 1 Regulamin określa sposób przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Zespole Szkół Techniczno-Informatycznych im. Jana Nowaka-Jeziorańskiego w Łodzi.

§ 2. Przez skargę należy rozumieć w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników, naruszenie praworządności lub słuszych interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.

§ 3. Przez wniosek należy rozumieć w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

§ 4. W widocznym miejscu w budynku Zespołu Szkół Techniczno-Informatycznych im. Jana Nowaka-Jeziorańskiego w Łodzi oraz na stronie BIP umieszczone są informacje wskazujące osoby wyznaczone do przyjmowania skarg i wniosków, jak również miejsce oraz czas przyjmowania skarżących w sprawach skarg i wniosków.

§ 5. Ilekroć w niniejszym Regulaminie jest mowa o:

1) dyrektorze Zespołu – należy przez to rozumieć dyrektora Zespołu Szkół Techniczno-Informatycznych im. Jana Nowaka-Jeziorańskiego w Łodzi.

2) Zespole – należy przez to rozumieć Zespół Szkół Techniczno-Informatycznych im. Jana Nowaka-Jeziorańskiego w Łodzi

3) kodeksie postępowania administracyjnego – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 256 . z późn.zm.);

4) osobie rozpatrującej skargę lub wniosek – należy przez to rozumieć dyrektora Zespołu lub wyznaczonego przez niego pracownika;

5) pracowniku sekretariatu – należy przez to rozumieć pracownika sekretariatu zatrudnionego w Zespole Szkół Techniczno-Informatycznych im. Jana Nowaka-Jeziorańskiego w Łodzi.;

Rozdział II

Przyjmowanie skarg i wniosków

§ 6. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telefonicznie, za pomocą poczty elektronicznej a także ustnie.

§ 7. Skargi lub wnioski wnoszone pisemnie przyjmuje pracownik sekretariatu Zespołu lub inna osoba wyznaczona przez dyrektora Zespołu.

§ 8. 1. Przyjmujący skargi lub wnioski zobowiązany jest potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego osoba wnosząca skargę lub wniosek.

2. O tym czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje jego treść, a nie forma zewnętrzna.

3. 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.

Rozdział III

Rejestrowanie skarg i wniosków

§ 9. Rejestr skarg i wniosków wnoszonych do Zespołu prowadzony jest w sekretariacie.

§ 10. Wzór rejestru skarg i wniosków określa załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.

Rozdział IV

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 11. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku dyrektor Zespołu wyznacza pracownika odpowiedzialnego za rozpatrzenie skargi lub wniosku oraz wyznacza odpowiedni termin załatwienia skargi lub wniosku.

§ 12. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku bezpośredniej nadrzędności służbowej.

§ 13. 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.

§ 14. Wniesione skargi i wnioski powinny być rozpatrzone i załatwiane z należytą starannością, wnikliwie i terminowo.

§ 15. Skargi i wnioski, które nie wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień, powinny być rozpatrzone i załatwione bez zbędnej zwłoki.

§ 16. Skargi i wnioski wymagające uzgodnień, porozumień lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego powinny być rozpatrzone:

- 1) do czternastu dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny;
- 2) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające;
- 3) do dwóch miesięcy gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana.

§ 17. O każdym przypadku niezakończono sprawy w terminach, o których mowa w §15 i §16 dyrektor Zespołu jest zobowiązany powiadomić strony, informując o przyczynach zwłoki i ustalając nowy termin załatwienia sprawy.

§ 18. Na niezakończono skargi lub wniosku w terminie określonym w §15, §16 i §17, stronie służy zażalenie do organu wyższego stopnia- dyrektora Wydziału Edukacji w Departamencie Pracy, Edukacji i Kultury Urzędu Miasta Łodzi.

§ 19. Osoba wyznaczona do rozpatrzenia złożonej skargi lub wniosku przedstawia dyrektorowi Zespołu projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z pełną dokumentacją z przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego.

§ 20. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinno między innymi zawierać:

- 1) oznaczenie podmiotu, od którego pochodzi,
- 2) wskazanie, w jaki sposób skarga lub wniosek została załatwiona
- 3) podpis z podaniem imienia, nazwiska i stopnia służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub wniosku.

§ 21. Zawiadomienie o odmowie załatwienia skargi lub wniosku powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne.

§ 22. Dyrektor Zespołu zatwierdza zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.

§ 23. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku sporządza się w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach.

§ 24. 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.

§ 25. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku należy zawiadomić podmiot wnoszący skargę lub wniosek.

§ 26. 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 Zespołu może w odpowiedzi na tę skargę podtrzymać swoje poprzednie stanowisko.

Rozdział V

Przechowywanie dokumentacji dotyczącej skarg i wniosków.

§ 27. Kopie zawiadomień o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z dokumentacją postępowania przechowywane są w sekretariacie Zespołu.

§ 28. Pracownik sekretariatu nadaje numer sprawy oraz zakłada teczkę aktową i odpowiadający jej spis spraw zgodnie z postanowieniami instrukcji kancelaryjnej.

§ 29. Niezwłocznie po przekazaniu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku pracownik sekretariatu odnotowuje ten fakt w rejestrze skarg i wniosków.

Rozdział VI

Postanowienia końcowe

§ 30. Do spraw nieuregulowanych niniejszym regulaminem mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tj. Dz.U. z 2020r. poz. 256 z późn.zm.). 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).

§ 31. Regulamin wchodzi w życie z dniem 21 grudnia 2020 r.

Rejestr skarg i wniosków

Lp	Data wpływu skargi lub wniosku	Nazwa podmiotu lub imię i nazwisko oraz adres przekazującego skargę lub wniosek	Data wpływu skargi lub wniosku	Nadany znak sprawy	Przedmiot skargi lub wniosku	Termin załatwienia skargi lub wniosku	Uwagi
1	2	3		4	5	6	