Zespół Szkół Ogólnokształcących Nr 11

ul. Sienkiewicza 33, 41-800 Zabrze
tel./fax (032)271-59-80
e-mail: sekretariat@zso11.zabrze.pl
www.lo3.zabrze.pl

ZESPÓŁ SZKÓŁ OGÓLNOKSZTAŁCĄCYCH NR 11
41-800 Zabrze, ul. Sienkiewicza 33
tel./fax 032 271-59-80
NIP 648-23-27-575 Regon 276354508

ZARZĄDZENIE DYREKTORA
ZESPOŁU SZKÓŁ OGÓLNOKSZTAŁCĄCYCH NR 11 W ZABRZU
NR 15/2015 Z DNIA 20.04.2015R.

w sprawie nadania Regulaminu organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków oraz przyjmowania i załatwiania interwencji w Zespole Szkół Ogólnokształcących Nr 11 w Zabrzu.

Na podstawie art. 36 ust. 1 ustawy o systemie oświaty z dnia 07.09.1991r. (Dz. U. z 2004r. Nr 256, poz. 2572 z późniejszymi zmianami) z uwzględnieniem art. 69 ust. 1 pkt. 3 ustawy o finansach publicznych z dnia 27.08.2009r. (Dz. U. Nr 157, poz. 1240 z 2009r. z późniejszymi zmianami) oraz art. 223 § 1 i art. 253 Kodeksu postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2013r., poz. 267 z późniejszymi zmianami) i § 3 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 08.01.2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46) zarządza się, co następuje:

§ 1. Nadać „Regulamin organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków oraz przyjmowania i załatwiania interwencji w Zespole Szkół Ogólnokształcących Nr 11 w Zabrzu", który stanowi załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Traci moc Zarządzenie Dyrektora Zespołu Szkół Ogólnokształcących Nr 11 w Zabrzu nr 12/2012 z dnia 20.09.2012r. w sprawie w sprawie wprowadzenia Regulaminu organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków oraz przyjmowania i rozpatrywania interwencji w Zespole Szkół Ogólnokształcących Nr 11 w Zabrzu.

§ 3. 1. Przyjmowanie skarg zgodnie z § 3 ust. 1 i 2 Regulaminu.

2.Przyjmowanie, rejestrowanie, wysyłanie bądź przygotowywanie do zatwierdzenia odpowiedzi zgodnie z niniejszym Regulaminem i ustanowionym pełnomocnictwem koordynuje sekretarz szkoły.

§ 4. Nadzór nad wykonywaniem niniejszego zarządzenia sprawuje Dyrektor Zespołu Szkół Ogólnokształcących Nr 11 w Zabrzu

§ 5. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

DYREKTOR SZKOŁY
mgr Magdalena Kaernbach-Woltaś

ZESPÓŁ SZKÓŁ OGÓLNOKSZTAŁCĄCYCH NR 11
41-800 Zabrze, ul. Sienkiewicza 33
tel. 32 271 59 80
NIP: 648-23 27 565, REGON: 276304306
3

Załącznik nr 1 do Zarządzenia Dyrektora Zespołu Szkół Ogólnokształcących Nr 11 w Zabrzu nr 15/2015 z dnia 20.04.2015r.

Regulamin organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków oraz przyjmowania i załatwiania interwencji w Zespole Szkół Ogólnokształcących Nr 11 w Zabrzu

Rozdział 1.
Postanowienia ogólne

§ 1. Regulamin określa zasady organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków oraz przyjmowania i i załatwiania interwencji w Zespole Szkół Ogólnokształcących Nr 11 w Zabrzu.

§ 2. Ilekroć w niniejszym Regulaminie jest mowa o:

1. **Anonimie** – należy przez to rozumieć skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego, które zgodnie z Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46) , wydanym na mocy art. 226 Kpa, pozostawia się bez rozpoznania.
2. **Kierownictwie Szkoły** - należy przez to rozumieć: Dyrektora, Wicedyrektorów.
3. **Wicedyrektor Gimnazjum** – należy przez to rozumieć Wicedyrektora Gimnazjum nr 3 z Oddziałami Dwujęzycznymi
4. **Wicedyrektor Liceum** – należy przez to rozumieć Wicedyrektora III Liceum Ogólnokształcącego z Oddziałami Dwujęzycznymi.
5. **Kpa** – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2013r., poz. 267 z późniejszymi zmianami).
6. **Mieście** - należy przez to rozumieć gminę miejską Zabrze – miasto na prawach powiatu.
7. **Dyrektorze** – należy przez to rozumieć Dyrektora Zespołu Szkół Ogólnokształcących nr 11 w Zabrzu
8. **Osobie rozpatrującej skargę/wniosek** – należy przez to rozumieć Dyrektora lub umocowanego przez niego pracownika.
9. **Przyjmującym skargę/wniosek** – należy przez to rozumieć członków Kierownictwa szkoły bądź pracowników wymienionych w § 3 ust. 2 niniejszego Regulaminu.
10. **Skardze/wniosku** - rozumie się przez to sprawy wniesione do Dyrektora, które są rozpatrywane zgodnie z przepisami Działu VIII Kpa.
11. **Skarżącym** – należy przez to rozumieć wnoszącego skargę w rozumieniu Działu VIII Kpa.
12. **ZSO nr 11** – należy przez to rozumieć Zespół Szkół Ogólnokształcących nr 11 w Zabrzu, ul. Sienkiewicza 33
13. **Wnioskodawcy** - należy przez to rozumieć osobę wnoszącą wniosek w rozumieniu Działu VIII Kpa.
14. **Pracowniku** - należy przez to rozumieć pracownika Zespołu Szkół Ogólnokształcących nr 11 w Zabrzu.

15. **Regulaminie** - należy przez to rozumieć Regulamin organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków oraz przyjmowania i załatwiania interwencji w Zespole Szkół Ogólnokształcących Nr 11 w Zabrzu.
16. **JRWA** – należy przez to rozumieć Jednolity Rzeczowy Wykaz Akt obowiązujący w ZSO nr 11 w Zabrzu.
17. **Instrukcja** - należy przez to rozumieć Instrukcję Kancelaryjną obowiązującą w ZSO nr 11 w Zabrzu.
18. **Sekretariat** - należy przez to rozumieć pracownika zatrudnionego w ZSO nr 11 mającego stanowisko pracy w sekretariacie.

Rozdział 2.
Przyjmowanie skarg i wniosków

§ 3. W ZSO nr 11 skargi i wnioski przyjmują:

1. Kierownictwo Szkoły:
   a) Dyrektor ZSO Nr 11 - co środę w godzinach od 14^{00} do 15^{30}
   b) Wicedyrektor Gimnazjum – co wtorek w godzinach od 14^{00} do 15^{30}
   c) Wicedyrektor Liceum – co poniedziałek w godzinach 14^{00}-15^{30}
2. Pracownicy wyznaczeni przez Kierownictwo Szkoły – od poniedziałku do piątku w godzinach od 10.00-14.00.

§ 4. Informacje o terminach i miejscu przyjmowania skarg i wniosków zamieszczone są na tablicy ogłoszeń w ZSO Nr 11 oraz w zakładce menu przedmiotowego teleinformatycznej strony BIP Zabrze. Odpowiedzialnym za umieszczenie oraz aktualizację informacji o terminach i miejscu przyjmowania skarg i wniosków na tablicy ogłoszeń jest sekretarz szkoły, a w zakładce menu przedmiotowego teleinformatycznej strony BIP Zabrze – kierownik gospodarczy.

§ 5. Skargi i wnioski można wnosić pisemnie na nośniku papierowym, drogą elektroniczną lub ustnie, wówczas podlegają zaprotokołowaniu przez Przyjmującego skargę lub wniosek. Na sporządzonym protokole, który stanowi załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu, wymagane są podpisy: Skarżącego/Wnioskodawcy, Przyjmującego skargę/wniosek oraz protokolanta.

§ 6. Rozpatrywanie skargi/wniosku jest postępowaniem jednoinstancyjnym o charakterze uproszczonym, którego zakończenie (udzielenie odpowiedzi o sposobie załatwienia) nie daje podstaw do uruchomienia postępowania odwoławczego lub sądowo administracyjnego. Akta postępowania skargowego są dokumentem o charakterze wewnętrznym i nie udostępnia się ich na zasadach ustalonych dla akt z postępowania administracyjnego.

Rozdział 3.
Rejestracja skarg i wniosków

§ 7. Rejestr skarg i wniosków wnoszonych do ZSO nr 11 prowadzony jest w sekretariacie szkoły. Rejestr prowadzi pracownik zatrudniony na stanowisku Sekretarza szkoły, który zgodnie z zakresem obowiązków służbowych, uprawnień i odpowiedzialności koordynuje rozpatrywanie skarg i wniosków:

1. rejestruje skargę lub wniosek,
2. zakłada sprawę nadając skardze/wnioskowi znak sprawy z symbolem literowym Sekretariatu, tj. S
3. przekazuje sprawę/wniosek według właściwości.
4. wzór rejestru skarg i wniosków określa załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu.

Rozdział 4.
Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 8. Po zapoznaniu się z treścią skargi/wniosku dyrektor ZSO Nr 11 może wyznaczyć Pracownika odpowiedzialnego za rozpatrzenie skargi/wniosku.

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

§ 10. Osoba rozpatrująca skargę/wniosek zobowiązana jest przeprowadzić z należytą starannością postępowanie wyjaśniające dla ustalenia stanu faktycznego i prawnego sprawy oraz przygotować projekt odpowiedzi, zawierający rozstrzygnięcie zasadności skargi/wniosku.

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

§ 12. Wysyłki odpowiedzi zawierającej rozstrzygniecie zasadności skargi/wniosku dokonuje właściwa merytorycznie osoba do rozpatrzenia sprawy z zachowaniem procedur ustalonych w Instrukcji Kancelaryjnej dla ZSO Nr 11 w Zabrzu. Odpowiedź zawierającą rozstrzygnięcie zasadności skargi/wniosku Dyrektor podpisuje osobiście. Wysłania przesyłki dokonuje się za potwierdzeniem odbioru.

§ 13. Nie załatwia się w trybie skargowym:
1. anonimów;
2. pism z żądaniem wznowienia postępowania, stwierdzenia nieważności decyzji administracyjnych, czy ustalenia decyzji ostatecznej;
3. skarg na decyzję podlegającą zaskarżeniu w administracyjnym lub sądowo administracyjnym toku instancji;
4. wniosków podlegających rozpatrzeniu w trybie ustawy o dostępie do informacji publicznej.

§ 14. Jeżeli Przyjmujący skargę/wniosek z treści pisma nie może należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa Skarżącego/Wnioskodawcę, aby nie później niż w ciągu 7 dni od daty otrzymania wezwania doprecyzował przedmiot skargi/wniosku. Wezwanie powinno zawierać pouczenie, że nieusunięcie braków w terminie spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania.

§ 15. W przypadku skargi/wniosku niezgodnego z właściwością rzeczową Kierownictwa Szkoły, Przyjmujący skargę/wniosek zobowiązany jest przekazać sprawę nie później niż w terminie 7 dni od daty wpływu właściwemu organowi równocześnie powiadomić o tym fakcie Skarżącego/Wnioskodawcę.

§ 16. Skargi/wnioski rozpatrywane są zgodnie z właściwością merytoryczną, a wszyscy pracownicy zobowiązani są do współpracy w procesie rozpatrywania skarg i wniosków.

§ 17. 1. Po zatwierdzeniu przez Dyrektora odpowiedzi zawierającej rozstrzygnięcie zasadności skargi/wniosku sekretarz szkoły:

a) dokonuje wysłania odpowiedzi do Skarżącego/Wnioskodawcy,

b) odpowiedni rejestruje dokumentację stanowiącą akta sprawy.

2.Na zasadach ustalonych w Rozporządzeniu *w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych* sekretarz szkoły, dokumentację dotyczącą skargi/wniosku odpowiednio archiwizuje.

Rozdział 5.
Przyjmowanie i załatwianie interwencji

§ 18. Interwencje można składać w formie pisemnej lub ustnej w terminach właściwych dla składania skarg i wniosków ustalonych w § 3 ust. 1 i 2 niniejszego Regulaminu.

§ 19. W imieniu Dyrektora interwencje może przyjmować Kierownictwo Szkoły, bądź wyznaczony przez Dyrektora pracownik.

§ 20. W przypadku interwencji zgłaszanej ustnie, Dyrektor, Kierownictwo Szkoły bądź pracownik wyznaczony przez Dyrektora sporządza protokół, który w szczególności zawiera: datę przyjęcia, imię i nazwisko (nazwę) interweniującego, jego adres, zwięzły opis sprawy. Na protokole wymagany jest podpis interweniującego oraz protokolanta.

§ 21. Dyrektor, Kierownictwo Szkoły otrzymawszy przez jednostkę nadrzędną interwencję, zobowiązany jest postępować zgodnie z otrzymanymi zaleceniami odnoście sposobu jej załatwienia.

§ 22. Odpowiedź na interwencję podpisuje Dyrektor bądź osoba przez niego upoważniona.

Rozdział 6.
Postanowienia końcowe

§ 23. W sprawach nieustalonych w niniejszym regulaminie przy rozpatrywaniu skarg i wniosków oraz załatwiania interwencji stosuje się przepisy Kpa, przepisy obowiązującego rozporządzenia w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków oraz przepisy wewnętrzne ustalone w ZSO Nr 11.

DYREKTOR SZKOŁY

mgr Magdalena Kaernbach-Wojtaś