

**Regulamin/procedura
przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w II Liceum Ogólnokształcącym
im. Bolesława Chrobrego w Sopocie**

**Rozdział I
Postanowienia ogólne**

§ 1

1. Regulamin określa zasady przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w II Liceum Ogólnokształcącym im. Bolesława Chrobrego w Sopocie.
2. Ilekroć w regulaminie jest mowa o:
 - a) ustawie - należy przez to rozumieć ustawę z dnia 14 czerwca 1960 r. poz. 168 Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2024 r. poz. 572 z późn zm.) - dalej k.p.a
 - b) rozporządzeniu – należy rozumieć rozporządzenie z dnia 08 stycznia 2020 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46)
 - c) dyrektorze - należy przez to rozumieć dyrektora szkoły
 - d) szkole - należy przez to rozumieć szkołę II Liceum Ogólnokształcące im. Bolesława Chrobrego w Sopocie
 - e) regulaminie – należy rozumieć Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w II Liceum Ogólnokształcącym w Sopocie

**Rozdział II
Procedura przyjmowania skarg i wniosków**

§ 2

1. Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez Dyrektora szkoły po wcześniejszym umówieniu i w godzinach, w których Dyrektor nie ma zaplanowanych zajęć lekcyjnych lub wyznaczonego pracownika – w poniedziałki od 10.00 do 17.00, środy i piątki między 09.00 a 15.00
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - a) pisemnie,
 - b) pocztą elektroniczną na adres lo2@lo2.sopot.pl lub w przypadku uprawnionych osób - pocztą systemu Librus
 - c) ustnie do protokołu wg. wzoru (zał. Nr 1),
 - d) pocztą tradycyjną lub wysyłką cyfrową, przy pomocy e-doręczeń AE:PL-67378-44982-EDURU-20

3. Przyjmujący skargę / wniosek potwierdza złożenie skargi / wniosku.
4. W przypadku, gdy skargę / wniosek przyjmuje pracownik wyznaczony przez dyrektora, to zobowiązany on jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.

Rozdział III Kwalifikacja i rejestr skarg i wniosków

§ 3

1. W szkole prowadzi się rejestr skarg i wniosków wg wzoru (zał. Nr 2).
2. Rejestr prowadzony jest przez pracownika sekretariatu, który odpowiada za poprawność wpisów do rejestru.
3. Rejestr przechowuje się w sekretariacie szkoły.

§ 4

1. Kwalifikowania spraw/skargi i wnioski / dokonuje Dyrektor szkoły, na podstawie art. 222, art. 227 oraz art. 241 k.p.a.
2. Sprawa zakwalifikowana przez Dyrektora szkoły, jako skarga lub wniosek, wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
3. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, dyrektor wzywa wnoszącego o wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. Skargę/wniosek, który nie należy do kompetencji szkoły wpisuje się do rejestru, a następnie przesyła się go zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo też zwraca się mu sprawę wskazując właściwy organ. Kopię skargi/wniosku i pism szkoły przechowuje się w dokumentacji.
5. Skargę/wniosek dotyczącą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, następnie przesłać kopię skargi/wniosku właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego. Kopię skargi/wniosku i pism szkoły przechowuje się w dokumentacji.
6. Skarga/wniosek niezawierająca imienia i nazwiska /nazwy/ oraz adresu wnoszącego – anonim – po dokonaniu rejestracji pozostaje bez rozpoznania.
7. Skargi/wnioski przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu, w takim samym trybie, jak skargi i wnioski osób fizycznych lub prawnych.
8. Do rejestru nie wpisuje się skarg i wniosków skierowanych do innych organów i przesłanych do wiadomości szkoły.

Rozdział IV Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 5

1. Dyrektor szkoły przy rozpatrywaniu skargi/wniosku winien postępować według następującej kolejności działań:
 - 1) przyjęcie, kwalifikowanie i rejestracja skargi/wniosku;
 - 2) analiza treści skargi/wniosku;
 - 3) określenie i wyszczególnienie zarzutów;

- 4) w przypadku, gdy z treści skargi/wniosku nie można ustalić jej przedmiotu – wezwać skarżącego do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania z jednoczesnym pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania (zał. Nr 6);
- 5) przeanalizowanie zarzutów w aspekcie prawnym;
- 6) zaplanowanie trybu działań / czynności postępowania wyjaśniającego, w tym:
 - a) ustalenie źródeł informacji, trybu i form ich zbierania,
 - b) ustalenie wykazu dokumentów przewidzianych do kontroli, badania,
 - c) przygotowanie narzędzi wspomagających wyjaśnienie sprawy, np. ankiet, listy
 - d) pytań, kwestionariusza wywiadu, arkusza diagnostycznego, itp.,
- 7) w przypadku braku możliwości załatwienia skargi/wniosku w określonym terminie przygotować zawiadomienie o przedłużeniu okresu rozpatrywania skargi/wniosku wraz z podaniem przyczyny i planowanym terminie zakończenia (zał. Nr 5);
- 8) analiza zebranych materiałów w postępowaniu wyjaśniającym, ustalenie stanu faktycznego, odniesienie się do stanu prawnego i zasadności zarzutów;
- 9) opracowanie projektu odpowiedzi na skargę/ wniosek;
- 10) sformułowanie wniosków do dalszej pracy celem poprawy wskazanego obszaru pracy szkoły, w przypadku, gdy skarga / wniosek były zasadne.

§ 6

1. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - 1) oryginał skargi/wniosku;
 - 2) notatkę służbową (zał. Nr 3) informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego;
 - 3) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku;
 - 4) odpowiedź do skarżącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem;
 - 5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
2. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
 - 1) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
 - 2) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
 - 3) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
3. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.

Rozdział V **Terminy rozpatrywania skarg i wniosków**

§ 7

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się:
 - 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.
3. Do siedmiu dni należy:

- 1) przesłać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu (zał. Nr 4);
- 2) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości;
- 3) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów;
- 4) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia;
- 5) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku;
- 6) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

Rozdział VI

Postanawiania końcowe

§ 8

1. Jednolity tekst regulaminu został sporządzony w dniu 20.01.2025 r. wchodzi w życie w dniu jego ogłoszenia w drodze zarządzenia dyrektora szkoły.
2. Tekst Regulaminu z dnia 01 czerwca 2020 r. (zarządzenie dyrektora szkoły nr 34/2019/2020 r.) traci moc obowiązywania.
3. Zmiany w niniejszym regulaminie będą dokonywane w drodze nowelizacji lub aneksu.

Załączniki:

1. Protokół przyjęcia skargi ustnej.
2. Wzór rejestru skarg i wniosków.
3. Notatka służbowa.
4. Pismo zwracające skargę wnoszącemu.
5. Pismo informujące o wyznaczeniu nowego terminu załatwienia skargi.
6. Prośba o dodatkowe informacje.

Załącznik nr 1
do regulaminu/procedury
przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w II Liceum Ogólnokształcącym im. Bolesława Chrobrego w Sopocie

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

W dniu, godz.

Pan/Pani

Zamieszkały/a:.....

Tel

Wyszczególnienie zarzutów, podanie argumentów, przytoczenie faktów, wskazanie źródeł mających potwierdzić zarzuty:

Zarzuty	Argumenty (fakty, źródła informacji)
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Wykaz dokumentów (kopii) załączonych do skargi:

1.

2.

3.

.....
(podpis wnoszącego skargę)

.....
(podpis osoby przyjmującej skargę)

Załącznik nr 2
do regulaminu/procedury
przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w II Liceum Ogólnokształcącym im. Bolesława Chrobrego w Sopocie

REJESTR SKARG I WNIOSKÓW

Lp.	Data wpływu skargi/wniosku	Data rejestrowania skargi/wniosku	Adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek	Treść skargi/wniosku	Termin załatwienia skargi/wniosku

Załącznik nr 3
do regulaminu/procedury
przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w II Liceum Ogólnokształcącym im. Bolesława Chrobrego w Sopocie

NOTATKA SŁUŻBOWA

z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez
(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

w sprawie skargi nr.....

złożonej przez
(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)

a dotyczącej: (wskazać zarzuty)

1.

2.

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

1.

2.

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono co następuje:
(podać stan faktyczny i odniesienie do stanu prawnego z podstawą prawną)

.....
.....

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

.....
.....

Wobec powyższego należy:

.....
.....

.....
(podpis dyrektora szkoły)

Załącznik nr 4
do regulaminu/procedury
przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w II Liceum Ogólnokształcącym im. Bolesława Chrobrego w Sopocie

Pismo zwracające skargę wnoszącemu

.....
(miejscowość, data)

.....
(nr sprawy)

.....

.....

.....
(adresat)

Dyrektor II Liceum Ogólnokształcącego im. Bolesława Chrobrego w Sopocie zwraca Pana/Pani skargę, zgodnie z art. 231 Ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2024 r. poz. 572 z późn zm.), ponieważ sprawy poruszane w piśmie nie należą do kompetencji naszego Szkoły.

Jednocześnie informujemy, że organem właściwym w sprawie jest

.....*

*wpisać, w przypadku, gdy na podstawie treści skargi można ustalić jaka instytucja jest właściwa do jej załatwienia.

.....
(podpis dyrektora szkoły)

Załącznik nr 5
do regulaminu/procedury
przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w II Liceum Ogólnokształcącym im. Bolesława Chrobrego w Sopocie

Pismo informujące o wyznaczeniu nowego terminu załatwienia skargi

.....
(miejscowość, data)

.....
(nr sprawy)

.....

.....

.....
(adresat)

Dyrektor II Liceum Ogólnokształcącego im. Bolesława Chrobrego w Sopocie, informuje, że ze względu na:

.....

.....,

termin załatwienie Pana/Pani skargi/wniosku ulega przesunięciu.

W związku z powyższym, na podstawie art. 237 § 4 i art. 36 Ustawy z dnia 14.06.1960r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2024 r. poz. 572 z późn zm.), wyznacza się nowy termin załatwienia sprawy do dnia

.....
(podpis dyrektora szkoły)

Załącznik nr 6
do regulaminu/procedury
przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w II Liceum Ogólnokształcącym im. Bolesława Chrobrego w Sopocie

Pismo o dodatkowe informacje

.....
(miejsowość, data)

.....
(nr sprawy)

.....

.....

.....
(adresat)

Dyrektor II Liceum Ogólnokształcącego im. Bolesława Chrobrego w Sopocie, informuje, że z treści Pana/i skargi/wniosku nie można należycie ustalić jej/jego przedmiotu.

W związku z powyższym, na podstawie § 8 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r., Nr 5, poz. 46) prosimy, w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania niniejszego pisma, o przesłanie dodatkowych informacji.

Nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie Pani/Pana skargi/wniosku bez rozpoznania.

.....
(podpis dyrektora szkoły)