

**Regulamin przyjmowania i  
rozpatrywania skarg i wniosków**  
*w Zespole Szkół Transportowo-  
Komunikacyjnych im. Tadeusza Kościuszki w  
Lublinie*

**Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków**  
*w Zespole Szkół Transportowo-Komunikacyjnych im. Tadeusza Kościuszki w Lublinie*

*Podstawa prawna:*

1. *Ustawa z dn. 14 czerwca 1960 r.- Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz.U. z 2017 r. poz. 12573 ).*
2. *Rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 r., Nr 5, poz.46).*
3. *Statutu Zespołu Szkół Transportowo – Komunikacyjnych im. T. Kościuszki w Lublinie*

**Rozdział I**  
**Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków**

**§ 1. 1.** Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:

- 1) dyrektora szkoły – w każdą środę w godzinach od 15.30 do 16.30 w pokoju nr 6 po wcześniejszym uzgodnieniu;
- 2) pracowników wyznaczonych imiennie ( zał. 4) przez dyrektora szkoły – codziennie w godzinach pracy oraz we wtorek i czwartek od 15.00 do 16.30.

2. Skargi mogą być wnoszone:

- 1) pisemnie;
- 2) pocztą elektroniczną;
- 3) ustnie do protokołu – zał. 2.

3. Pracownik przyjmujący skargę/ wniosek potwierdza złożenie skargi/wniosku, jeżeli osoba je wnosząca zażąda potwierdzenia.

4. Pracownik przyjmujący skargę/ wniosek obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.

5. W szkole prowadzi się Rejestr skarg i wniosków wg wzoru – zał.3. Rejestr skarg i wniosków przechowuje się w sekretariacie szkoły. Rejestr skarg i wniosków posiada następujące rubryki:

- 1) liczba porządkowa;
- 2) data wpływu skargi/wniosku;
- 3) data rejestrowania skargi/wniosku;
- 4) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek;
- 5) informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek;
- 6) termin załatwienia skargi/wniosku;
- 7) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku;
- 8) data rozpatrzenia;
- 9) krótka informacja o sposobie załatwiania sprawy

6. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego- anonimy.

7. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

- 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 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 przyczyn i planowanego terminu zakończenia;
- 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.

**§ 3. 1. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:**

- 1) oryginał skargi/wniosku;
- 2) notatkę służbową 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. Zawiadomienie o załatwieniu wniosku/skargi zawiera:**

- 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) podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi/ wniosku, a w przypadku , gdy zawiadomienie sporządzone zostało w formie dokumentu elektronicznego odpowiedź opatruje się bezpiecznym podpisem elektronicznym;
- 4) zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi/ wniosku powinno zawierać oprócz zapisów, jak w punktach 1 -3 , uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 § 1 kpa;

3. w przypadku gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę (chodzi oczywiście o pierwszą skargę), a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności, organ właściwy do rozpatrzenia tej skargi może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy – bez zawiadamiania skarżącego.

4. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.

### PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

w dniu ..... , godzina .....

.....  
( Nazwisko i imię oraz stanowisko pracownika przyjmującego skargę )

.....  
( Nazwisko i imię oraz adres osoby wnoszącej skargę )

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

Zarzut	Argumenty, fakty, data	Źródła informacji (świadek, dokument)
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....

### Wykaz dokumentów (kopii) załączonych do skargi

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

.....  
( podpis osoby wnoszącej skargę )

.....  
( podpis pracownika przyjmującego skargę )



## PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

W dniu.....Pan/Pani.....

zam. ....

Tel. ....

Złożył(a) skargę dotyczącą .....  
.....  
.....  
.....

Do skargi załączono następujące dokumenty:

.....  
.....

.....  
( podpis osoby wnoszącej skargę )

.....  
( podpis pracownika przyjmującego skargę )

### 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. ....
3. ....

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

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

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

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

Wobec powyższego należy:

.....  
.....

.....  
( podpis, stanowisko służbowe )

Imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków		
L.p.	Imię, nazwisko i stanowisko służbowe	Zakres upoważnienia
1.	Agnieszka Warchałowska, wicedyrektor ZSTK w Lublinie	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 błędów spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania; 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 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 planowanego terminu zakończenia; 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.
2.	Eliza Michalska, wicedyrektor ZSTK w Lublinie	