

Załącznik nr 1

do Zarządzenia Dyrektora II Liceum Ogólnokształcącego
im. Janusza Korczaka w Wieluniu

**PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW
W II LICEUM OGÓLNOKSZTAŁCĄCYM IM. JANUSZA KORCZAKA W WIELUNIU**

PODSTAWA PRAWNA

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 roku – Kodeks Postępowania Administracyjnego (Dz. U. z 2023 r., poz. 775 t.j. ze zmianami).
2. 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).
3. art. 68 ust 1 pkt 1 Ustawy z dnia 14 grudnia 2016 r. Prawo oświatowe (Dz. U. z 2023 r. poz. 900 t.j. ze zmianami).
4. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchyleniu dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), zwane dalej rozporządzeniem „RODO”.

Zważywszy, że Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej gwarantuje każdemu obywatelowi prawo składania skarg i wniosków dotyczących działalności powiatowych jednostek organizacyjnych, wprowadza się procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w II Liceum Ogólnokształcącym im. Janusza Korczaka w Wieluniu, z siedzibą w Wieluniu, zwanym dalej „Liceum” w następującym brzmieniu:

ROZDZIAŁ I POSTANOWIENIA OGÓLNE

§1

1. Niniejsza procedura reguluje tryb składania i rozpatrywania skarg i wniosków odnośnie pracowników Liceum rozpatrywanych przez Dyrektora Liceum.
2. Skargi i wnioski może składać każdy w interesie publicznym, własnym lub innej osoby za jej zgodą.
3. Skargi i wnioski można składać w dowolnej formie (pisemnie, ustnie do protokołu, którego projekt stanowi *załącznik nr 1* do niniejszej procedury, drogą elektroniczną na adres e-mail: sekretariat@korczak.wielun.pl).
4. Przyjmujący skargi lub wnioski zobowiązany jest potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego osoba wnosząca skargę lub wniosek.
5. Nikt nie będzie narażony na jakikolwiek uszczerbek lub zarzut z powodu złożenia skargi lub wniosku, albo z powodu dostarczenia materiału do publikacji o znamionach skargi lub wniosku, jeżeli działał w granicach dozwolonych prawem.
6. Przyjmujący skargę/wniosek pozyskując dane osobowe od składającego tj. imię i nazwisko/nazwę oraz miejsce zamieszkania i dane kontaktowe, zobowiązany jest do poinformowania składającego skargę/wniosek, że podanie danych jest niezbędne do procedowania w niniejszej sprawie i przekazania mu pisma w sprawie rozstrzygnięcia. Informuje ponadto o swojej tożsamości i danych kontaktowych oraz danych kontaktowych Inspektora Ochrony Danych Osobowych Liceum.

§2

Rodzice mają prawo zgłaszać uwagi na temat funkcjonowania Liceum z zachowaniem drogi służbowej: nauczyciel – dyrektor – organ prowadzący - organ nadzorujący.

§3

1. Liceum prowadzi rejestr skarg i wniosków.
2. Do rejestru wpisuje się każdą otrzymaną skargę lub wniosek dotyczący pracowników.

3. Dyrektor Liceum rozpatrzywszy skargę/wniosek udziela pisemnej odpowiedzi, z tego względu każda skarga lub wniosek powinny zawierać dane umożliwiające udzielenie odpowiedzi tj. imię i nazwisko/nazwę, adres do korespondencji wnoszącego skargę lub wniosek. Dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z RODO.
4. Skargi lub wnioski nie zawierające imienia i nazwiska/nazwy oraz adresu wnoszącego skargę/wniosek, czyli anonimowe, zostają wpisane do rejestru, ale pozostają bez rozpoznania.

ROZDZIAŁ II

SKARGI I WNIOSKI

§4

1. Przedmiotem skargi może być:
 - a. zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników pedagogicznych oraz administracji i obsługi bądź podmiotów w imieniu których działają, które reprezentują,
 - b. naruszenie praworządności,
 - c. przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
2. Przedmiotem wniosku mogą być sprawy, które dotyczą:
 - a. usprawnienia i ulepszenia i ulepszenia organizacji pracy Liceum,
 - b. wzmocnienia praworządności,
 - c. zapobiegania nadużyciom,
 - d. ochrony własności,
 - e. polepszenia i zaspokajania potrzeb uczniów, rodziców i pracowników Liceum.
3. O tym, czy pismo jest skargą, czy wnioskiem decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.

§5

Jeżeli Dyrektor Liceum, który otrzymał skargę, nie jest właściwym organem do jej rozpatrzenia, zobowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni

przekazać ją właściwemu organowi, zawiadamiając o tym równocześnie skarżącego albo wskazać mu właściwy organ.

ROZDZIAŁ III

PRZYJMOWANIE SKARG I WNIOSKÓW

§6

1. W Liceum przyjmowaniem skarg i wniosków zajmują się:
 - a. Dyrektor Liceum,
 - b. Specjalista ds. uczniowskich i obsługi sekretariatu.
2. Przyjmowanie skarg i wniosków odbywa się w godzinach pracy sekretariatu Liceum w dni robocze od godz. 7:30 do 15:30.
3. Informacja o dniach i godzinach przyjęć jest widoczna w tablicy ogłoszeń.
4. Skargi i wnioski dyrektor Liceum przyjmuje osobiście po uprzednim, telefonicznym umówieniu się na spotkanie.

§7

1. Skargi i wnioski składane w Liceum oraz związane z nimi pisma i dokumenty rejestruje się i przechowuje w sekretariacie Liceum.
2. Rejestracją i przechowywaniem skarg i wniosków oraz dokumentów z nimi związanych zajmuje się specjalista ds. uczniowskich i obsługi sekretariatu.

§8

1. Rejestr skarg i wniosków (*załącznik nr 5*) uwzględnia następujące dane:
 - a. liczba porządkowa,
 - b. data wpływu skargi,
 - c. data rejestrowania skargi,
 - d. adres osoby/instytucji wnoszącej,
 - e. przedmiot skargi,
 - f. termin załatwienia skargi,

- g. imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/sprawy,
 - h. data załatwienia,
 - i. sposób załatwienia sprawy.
2. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości Liceum.

ROZDZIAŁ IV

ROZPATRYWANIE SKARG I WNIOSKÓW

§9

1. Dyrektor załatwia skargę lub wniosek bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż:
 - a. do 14 dni, gdy skargę wnosi Poseł na Sejm, Senator lub Radny,
 - b. do 1 miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
 - c. do 2 miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana.
2. O sposobie rozpatrzenia skargi/wniosku zawiadamia się skarżącego lub wnioskującego przy użyciu formularza załączonego do niniejszej Procedury jako *załącznik nr 2*.
3. W razie niezałatwienia skargi lub nierozpatrzenia wniosku w terminie określonym w ust. 1 stosuje się odpowiednio:
 - a. Dyrektor Liceum zobowiązany jest zawiadomić wnoszącego skargę/wniosek, podając przyczynę zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy; ten sam obowiązek ciąży na dyrektorze w przypadku zwłoki w załatwieniu sprawy z przyczyn niezależnych od dyrektora, zawiadomienie odbywa się przy użyciu formularza stanowiącego *załącznik nr 3*,
 - b. na niezałatwienie skargi lub wniosku w terminie określonym w ust. 1 lub ustalonym w myśl ust 3 pkt. 1, wnoszącemu skargę lub wniosek przysługuje prawo złożenia zażalenia do organu prowadzącego lub do organu nadzorującego.

§10

1. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku dyrektor wyznacza pracownika odpowiedzialnego za rozpatrzenie skargi lub wniosku oraz wyznacza odpowiedni termin załatwienia skargi lub wniosku.
2. Rozpatrzenie skargi lub wniosku polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego,

utrwalonego w protokole w tym na przygotowaniu szczegółowych informacji o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.

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.

§11

1. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, dyrektor do rozpatrzenia skargi lub wniosku zbiera niezbędne materiały. W tym celu może zwrócić się o przekazanie niezbędnych materiałów i wyjaśnień do:
 - a. Rady Pedagogicznej i indywidualnie do poszczególnych członków Rady,
 - b. Rady Rodziców,
 - c. Pracowników obsługi Liceum,
 - d. innych podmiotów w zależności od rodzaju skargi lub wniosku.

§12

1. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, dyrektor rozpatruje skargę lub wniosek należący do jego właściwości, a pozostałe niezwłocznie przekazuje, nie później niż w terminie 7 dni, właściwym organom, przesyłając kopię skargi lub wniosku i zawiadamia o tym również wnoszącego skargę lub wniosek.

ROZDZIAŁ V

PRZECHOWYWANIE DOKUMENTACJI DOTYCZĄCEJ SKARG I WNIOSKÓW

§13

1. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - a. oryginał skargi/wniosku,
 - b. notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku oraz protokół

- postępowania wyjaśniającego – załącznik nr 4,
- c. ewentualne materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
 - d. odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym wysłaniem – wypełniony załącznik nr 2, bądź pisemnym potwierdzeniem odbioru osobiście.
 - e. inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga, np.: pismo dyrektora z wydanymi zaleceniami.
2. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi/wniosku sporządza się w 2 egzemplarzach: jeden o którym mowa w §13 ust. 1 pkt. d, drugi w aktach sprawy.
 3. Kopię zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z dokumentacją postępowania przechowuje się w sekretariacie Liceum.
 4. Pracownik sekretariatu Liceum nadaje numer sprawy oraz zakłada teczkę aktową zgodnie z postanowieniami instrukcji kancelaryjnej.
 5. Niezwłocznie po przekazaniu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi/wniosku pracownik sekretariatu Liceum odnotowuje fakt w rejestrze skarg i wniosków.

ROZDZIAŁ VI

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§14

1. Nadzór i kontrolę nad przyjmowaniem i załatwianiem skarg i wniosków sprawuje Dyrektor Liceum.

§15

1. W sprawach dotyczących przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków, nieujętych w niniejszej procedurze stosuje się odpowiednio przepisy Kodeksu Postępowania Administracyjnego.

§16

1. Do niniejszej Procedury dołącza się:
 - a. załącznik nr 1 – wzór protokołu ustnego zgłoszenia wniosku/skargi,
 - b. załącznik nr 2 – wzór pisma-odpowiedzi do wnoszącego skargę,
 - c. załącznik nr 3 – wzór pisma-informacji do wnoszącego skargę/wniosek o niemożności rozpatrzenia skargi/wniosku w terminie,
 - d. załącznik nr 4 – wzór notatki służbowej informującej o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego,
 - e. załącznik nr 5 – wzór rejestru skarg i wniosków.

§17

1. Niniejsza procedura wchodzi w życie z dniem 05.04.2024 r. i podlega ogłoszeniu na stronie Liceum: www.korczak.wielun.pl/.