

*lipiec 2017
wykład oboj*

BURSA SZKOLNA

NR 5

20-337 Lublin, ul. Pogodna 52A
tel. 81 744 44 22

*nowe p. do wyj. od dno'
03. lipca 2017
(nie dane) uprawiające 01/07/2017*

Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Bursie Szkolnej nr 5 w Lublinie

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 roku Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 23);
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 roku, nr 5, poz. 46),

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

§ 1

1. W bursie wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
 - 1) dyrektora;
 - 2) wicedyrektora;
 - 3) kierowników komórek organizacyjnych dotyczącej zakresu działania komórek organizacyjnych i pracy jej pracowników.
2. Skargi i wnioski przyjmowane w wyznaczonych godzinach przez dyrektora oraz w godzinach pracy wicedyrektora i kierowników komórek organizacyjnych.
3. Imienny wykaz osób upoważnionych do przyjmowania skarg/wniosków zawiera załącznik 3 do procedury.
4. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, pocztą elektroniczną, telefaksem, ustnie do protokołu, który stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
5. Pracownik bursy, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie kierownikowi komórki organizacyjnej, a ten dyrektorowi.
6. Skargi i 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 i prawnych.
7. Rejestr skarg i wniosków prowadzi dyrektor bursy – załącznik nr 6.
8. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
 - 1) liczba porządkowa;
 - 2) data wpływu skargi/wniosku;
 - 3) data rejestrowania skargi/wniosku;
 - 4) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek;
 - 5) informacje na temat, czego dotyczy skarga/wniosek;
 - 6) termin załatwienia skargi/wniosku;
 - 7) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku;
 - 8) data załatwienia;
 - 9) krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy.
9. Do rejestru wpisuje się:
 - 1) pisemne skargi/wnioski wnoszącego;
 - 2) ustne skargi/wnioski do protokołu;
 - 3) skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy instytucji) oraz adresu wnoszącego – anonimy;
 - 4) skargi i wnioski nienależące do kompetencji bursy.
10. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości bursy.

Kwalifikowanie skarg i wniosków

§ 2

1. Kwalifikowanie spraw jako skargi lub wniosku dokonuje dyrektor bursy.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków – załącznik nr 6.
3. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, dyrektor wzywa wnoszącego o wyjaśnienie lub uzupełnienie, z pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.
4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji bursy, po zarejestrowaniu, należy pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym jednocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując adres właściwego organu, a kopie zostawić w dokumentacji bursy.
5. Skargi i wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpatrzenia.

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 3

1. Skargi i wnioski rozpatruje dyrektor bursy lub osoba przez niego upoważniona.
2. Imienny wykaz osób upoważnionych do rozpatrywania skarg/wniosków zawiera załącznik nr 3 do procedury.
3. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie, ani osobie, wobec której pozostaje ona w nadrzędności służbowej.
4. 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 – załącznik nr 2;
 - 3) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku;
 - 4) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem;
 - 5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga, np.:
 - a) pismo dyrektora z wydanymi zaleceniami;
 - b) pismo do organu prowadzącego lub nadzoru pedagogicznego.
5. 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) faktyczne i prawne (z podaniem podstawy prawnej) uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie;
 - 4) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
6. Pełną dokumentację po zakończeniu sprawy – nie później niż 7 dni po upływie terminu jej załatwienia osoba rozpatrująca skargę/wniosek składa osobiście u dyrektora bursy, potwierdzając ten fakt własnoręcznym podpisem w rejestrze skarg i wniosków – załącznik nr 6. Kompletna dokumentacja jest przechowywana przez pracownika upoważnionego do rozpatrywania skarg/wniosków.
7. W przypadku wydania nauczycielowi/pracownikowi zaleceń przez osobę rozpatrującą skargę/wniosek - załącznik nr 4, (kopię tego pisma należy dołączyć do dokumentacji wymienionej w pkt. 5), osoba wydająca zalecenia przeprowadza kontrolę ich wykonania w wyznaczonym terminie i sporządza pisemną informację pokontrolną - załącznik nr 5.

8. Za jakość i prawidłowe wykonanie, załatwienie skargi/wniosku odpowiadają osoby, na które dekretowano wniosek/skargę.
9. Kontrolę nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje dyrektor.

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 4

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się zgodnie z przepisami KPA:
 - 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;
 - 4) do siedmiu dni:
3. Do siedmiu dni należy:
 - 1) przesłać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub wrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem adresu właściwego organu jeżeli rozpatrzenia skargi/wniosku jest niemożliwe przez szkołę;
 - 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 informacje do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia wniosku/skargi 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.

Postanowienia końcowe

§ 5

Procedura wprowadzona Zarządzeniem dyrektora bursy

Załączniki:

- Nr 1 – protokół przyjęcia skargi ustnej/wniosku
- Nr 2 – notatka służbowa
- Nr 3 – imienny wykaz osób uprawnionych do przyjmowania i rozpatrywania skarg/wniosków
- Nr 4 – zalecenia po rozpatrzeniu skargi/wniosku
- Nr 5 – informacja z kontroli wykonanych zaleceń
- Nr 6 – rejestr skarg i wniosków

DYREKTOR
BURSY SZKOLNEJ NR 5
Hobale
mgr Teresa Karkoszka

BURSA SZKOLNA

NR 5

20-337 Lublin, ul. Pogodna 52A
tel. 81 744 44 22

.....
(pieczęć bursy)

Załącznik nr 1

**Protokół przyjęcia skargi ustnej nr
w dniu 20..... r.**

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

.....
(nazwisko i imię osoby wnoszącej skargę)

.....
.....
.....
(adres i telefon kontaktowy osoby wnoszącej skargę)

Wyszczególnienie zarzutów:

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

Podanie argumentów, przytoczenie faktów, data:

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

Wskazanie źródeł mających potwierdzić zarzuty (świadców, dokumentów):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Wykaz dokumentów (kopii) załączonych do skargi:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....
(miejscowość, data)

.....
(podpis osoby wnoszącej skargę)

.....
(podpis pracownika przyjmującego skargę)

BURSA SZKOLNA
NR 5
20-337 Lublin, ul. Pogodna 52A
tel 81 744 44 22

Załącznik nr 2

.....
(pieczęć bursy)

Notatka służbowa

Z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez

.....
(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

w sprawie skargi nr złożonej przez
(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)
dotyczącej (wskazać zarzuty):

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

W tokie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

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

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

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

.....

.....

.....

[illegible][illegible]

.....

.....

BURSA SZKOLNA**NR 5**

20-337 Lublin, ul. Pogodna 52A

tel. 81 744 44 22

(pieczęć bursy)

Załącznik nr 3

Imię i nazwisko osoby uprawnionej do przyjmowania skargi	Stanowisko służbowe
Teresa Karkoszka	Dyrektor
Marta Snopek	Wicedyrektor
	Kierownik gospodarczy
	Kierownik stołówki
Kinga Sochan	Główna księgowa

Imię i nazwisko osoby uprawnionej do rozpatrywania skargi	Stanowisko służbowe
Teresa Karkoszka	Dyrektor
Marta Snopek	Wicedyrektor
	Kierownik gospodarczy
	Kierownik stołówki
Kinga Sochan	Główna księgowa

BURSA SZKOLNA

NR 5

20-337 Lublin, ul. Pogodna 52A

tel. 81 744 44 22

Załącznik nr 4

.....
(pieczęć bursy)

Zalecenia po rozpatrzeniu skargi/wniosku

dla

(imię i nazwisko nauczyciela/pracownika, stanowisko służbowe)

w związku ze skargą nr z dnia

w sprawie:

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

Treść zalecenia:

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

Termin kontroli wykonania zaleceń:

.....
.....

.....
(data)

.....
(podpis pracownika rozpatrującego skargę)

.....
(podpis nauczyciela/pracownika – adresata zaleceń)

NR 5
20-337 Lublin, ul. Pogodna 52A
tel. 81 744 44 22

.....
(pieczęć bursy)

wydanych w dniu20..... r.

Pani/Panu
(imię i nazwisko nauczyciela/pracownika, stanowisko służbowe)
w związku ze skargą nr z dnia
w sprawie:

.....

.....

.....

.....

Uwagi pokontrolne – opis wykonania zaleceń przez nauczyciela/pracownika na podstawie przeprowadzonych czynności sprawdzających:

[illegible]

.....
(data)

.....
(podpis pracownika rozpatrującego skargę)

.....
(podpis nauczyciela/pracownika – adresata zaleceń)

REJESTR SKARG I WNIOSKÓW. ROK ...

Lp.	Data wpływu	Data rejestrowania	Adres osoby/instytucji wnoszącej	Przedmiot skargi	Termin załatwienia skargi	Imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/sprawy	Data załatwienia	Sposób załatwienia sprawy
1.								
2.								
3.								
4.								