

Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg / wniosków (jednolity tekst)

w Powiatowym Centrum Pomocy Psychologiczno-Pedagogicznej w Elku

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2018 r. poz. 2096)
2. Rozporządzenia 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).

Rozdział I – Przyjmowanie i rejestrowanie skarg / wniosków

§ 1

1. Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
 - 1) dyrektora Powiatowego Centrum Pomocy Psychologiczno-Pedagogicznej w Elku, w każdy poniedziałek w godzinach od 11.00 do 14.00, gabinet nr 101
 - 2) pracowników będących członkami Zespołu ds. etyki (wykaz imienny - załącznik nr 4), codziennie w godzinach pracy oraz w poniedziałek w godzinach 15.30 – 17.00.
2. Skargi mogą być wnoszone:
 - 1) pisemnie
 - 2) telefonicznie
 - 3) faxem
 - 4) pocztą elektroniczną e-PUAP
 - 5) ustnie do protokołu (załącznik nr 1 i załącznik nr 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 „Centrum”.
5. W „Centrum” prowadzi się rejestr skarg i wniosków (załącznik nr 5), który przechowywany jest w Sekretariacie. Rejestr skarg i wniosków posiada następującą formę:
 - 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 załatwienia 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 „Centrum”.
 8. 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.

Rozdział II – Kwalifikowanie skarg / wniosków

§ 2.

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wniosku dokonuje dyrektor „Centrum”.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg / wniosków.
3. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, dyrektor wzywa wnoszącego o wyjaśnienia lub uzupełniania z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.
4. Skargi / wnioski, które nie należą do kompetencji „Centrum” należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim w terminie 7 dni przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę, wskazując właściwy organ; kopię pisma zostawić w dokumentacji.
5. Skargi / wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim w terminie 7 dni przesłać właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego; kopię pisma zostawić w dokumentacji.
6. Skargi / wnioski anonimowe, po zarejestrowaniu pozostają bez rozpoznania.
7. Dyrektor może informacje zawarte w anonimowej skardze / wniosku wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.
8. 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.

Rozdział III – Rozpatrywanie skarg / wniosków

§ 3.

1. Kolejność działań związanych z rozpatrywaniem skarg / wniosków:
 - 1) przyjęcie, rejestracja skargi / wniosku, przekazanie do przeprowadzenia dalszych czynności
 - 2) analiza treści skargi / wniosku, kwalifikowanie
 - 3) określenie i wyszczególnienie zarzutów
 - 4) w przypadku, gdy w treści skargi / wniosku nie można ustalić jej przedmiotu – wezwać wnoszącego o wyjaśnienia lub uzupełnienia z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia
 - 5) przeanalizowanie zarzutów w aspekcie prawnym
 - 6) zaplanowanie trybu działań / czynności postępowania wyjaśniającego, w tym:
 - a) ustalenie źródeł informacji, trybu 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 przygotowanie zawiadomienia 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 placówki, w przypadku, gdy skarga / wniosek były zasadne.

§ 4.

1. Z wyjaśnienia skargi / wniosku sporządza się dokumentację, która powinna zawierać:
 - 1) oryginał skargi / wniosku
 - 2) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi / wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego (załącznik nr 3)
 - 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 skargi / wniosku 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 elektronicznego dokumentu, 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 zawiadomienia skarżącego.
4. Pełna dokumentacja, po zakończeniu sprawy, przechowywana jest w Sekretariacie „Centrum”.

Rozdział IV – Terminy rozpatrywania skarg / wniosków

§ 5.

1. Skargę / wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę / wniosek rozpatruje się:
 - 1) **do 14 dni**, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny
 - 2) **do 1 miesiąca**, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające
 - 3) **do 2 miesięcy**, gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana, po wcześniejszym powiadomieniu wnioskodawcy lub skarżącego.
3. **Do 7 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
 - 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.
4. W razie niezałatwienia skargi / wniosku w terminie stronie służy zażalenie do organu administracji publicznej wyższego stopnia.

Rozdział V - Postanowienia końcowe

§ 6.

Z dniem 14.01.2019 r. traci moc Procedura rozpatrywania skarg i wniosków (brak daty wprowadzenia), a od dnia 15.01.2019 r. obowiązuje wprowadzony niniejszym zarządzeniem.

Zatwierdzam:

.....

Załączniki:

- 1) Protokół przyjęcia skargi ustnej – załącznik nr 1
- 2) Protokół przyjęcia skargi ustnej z potwierdzeniem – załącznik nr 2
- 3) Notatka służbowa – załącznik nr 3
- 4) Imienny wykaz osób uprawnionych do przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania skarg i wniosków – załącznik nr 4
- 5) Wzór rejestru skarg i wniosków – załącznik nr 5

Dyrektor
Powiatowego Centrum
Pomocy Psychologiczno – Pedagogicznej
w Ełku

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

W dniu, godzina

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

.....
(Imię i nazwisko 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 dołączono 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)

dotyczącej (wskazać zarzuty):

1.
.....
2.
.....

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

1.
.....
2.
.....
3.
.....

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

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

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

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

Wobec powyższego należy:

.....
.....

.....
(podpis, stanowisko służbowe)

Imienny wykaz osób uprawnionych do przyjmowania i rejestrowania skarg i wniosków

L p.	Imię i nazwisko, stanowisko służbowe	Zakres upoważnienia
1	Dyrektor – Bogumiła Gos	1. Przyjmowanie skarg / wniosków 2. Rejestrowanie skarg / wniosków 3. Przekazywanie skarg / wniosków do przeprowadzenia dalszych czynności (Rozdział III – Rozpatrywanie skarg / wniosków § 3. pkt 1 ust. 1)
2	Kamila Szleszyńska - referent	1. Przyjmowanie skarg / wniosków 2. Rejestrowanie skarg / wniosków 3. Przekazywanie skarg / wniosków do przeprowadzenia dalszych czynności (Rozdział III – Rozpatrywanie skarg / wniosków § 3. pkt 1 ust. 1)

Imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków

L p.	Imię i nazwisko, stanowisko służbowe	Zakres upoważnienia
1	Dyrektor – Bogumiła Gos	Zakres zawarty jest w Rozdziale III – Rozpatrywanie skarg / wniosków § 3. pkt 1 ust. 2-10
2	Członkowie Zespołu ds. etyki: 1. Karolina Danowska – psycholog 2. Patrycja Karpińska – psycholog 3. Teresa Zysko – pedagog 4. Kamila Szleszyńska – referent	Zakres zawarty jest w Rozdziale III – Rozpatrywanie skarg / wniosków § 3. pkt 1 ust. 2-10

REJESTR SKARG I WNIOSKÓW

Lp.	Data wpływu	Data zarejestrowania wniosku	Adres osoby lub instytucji wnoszącej	Skarga / wniosek dotyczy	Termin załatwienia