

ZARZĄDZENIE NR 5.2013
Dyrektora Miejsko-Gminnego Zespołu Oświaty w Dreźnie
z dnia 14 marca 2013 r.

w sprawie przyjęcia Regulaminu organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Miejsko-Gminnym Zespole Oświaty w Dreźnie

Działając na podstawie statutu Miejsko-Gminnego Zespołu Oświaty w Dreźnie (Uchwała Nr XXXVI/263/09 Rady Miejskiej w Dreźnie w sprawie zmiany statutu Miejsko-Gminnego Zespołu Oświaty) oraz zgodnie z Rozporządzeniem 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) oraz na podstawie ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t. j. Dz.U. z 2013 r., poz. 267),

zarządzam, co następuje:

§ 1

Wprowadzić Regulamin organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Miejsko-Gminnym Zespole Oświaty w Dreźnie, w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Odpowiedzialnym za zapoznanie pracowników MGZO w Dreźnie z treścią Regulaminu organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków, o którym mowa w § 1 jest pracownik kancelarii Miejsko-Gminnego Zespołu Oświaty w Dreźnie.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie po upływie dwóch tygodni od dnia podania go do wiadomości pracownikom.

Regulamin organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Miejsko-Gminnym Zespole Oświaty w Drezdenku

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2013r., poz. 267).
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),

Postanowienia ogólne:

§ 1

1. Regulamin określa zasady organizacji przyjmowania, ewidencjonowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Miejsko-Gminnym Zespole Oświaty w Drezdenku.
2. Niniejszy regulamin zapewnia realizację konstytucyjnego prawa obywatela do składania skargi i wniosków związanych z wykonywaniem przez Miejsko-Gminny Zespół Oświaty w Drezdenku zadań statutowych.
3. Ilekroć w regulaminie jest mowa o:
 - 1) Dyrektorze – należy przez to rozumieć Dyrektora Miejsko-Gminny Zespół Oświaty,
 - 2) Bezpośredni przełożony – innych przełożonych zgodnie ze strukturą Miejsko-Gminnego Zespół Oświaty,
 - 3) Burmistrzu – należy przez to rozumieć Burmistrza Drezdenka lub Zastępcę Burmistrza,
 - 4) komórkach organizacyjnych – należy przez to rozumieć wyodrębnione w strukturze Miejsko-Gminnego Zespołu Oświaty działy, oraz jednoosobowe stanowiska pracy,
 - 5) podległych placówkach – należy przez to rozumieć podległe szkoły i placówki oświatowe oraz ich pracowników, dla których organem prowadzącym jest Gmina Drezdenko,
 - 6) przyjmującym zgłoszenie – należy przez to rozumieć pracownika komórki organizacyjnej wchodzącej w skład struktury Miejsko-Gminny Zespół Oświaty,
 - 7) MGZO – należy przez to rozumieć Miejsko-Gminny Zespół Oświaty,
 - 8) skardze – należy przez to rozumieć zgłoszenie o zaniedbaniu lub nienależytym wykonywaniu zadań przez MGZO albo przez jego pracowników, a także przez podległe placówki, naruszeniu praworządności lub słuszych interesów skarżących, a także przewlekłym lub biurokratycznym załatwianiu spraw,
 - 9) wniosku – należy przez to rozumieć zgłoszenie w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności,
 - 10) kodeksie postępowania administracyjnego – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 14 czerwca 1960 roku Kodeks postępowania administracyjnego (t. j. Dz. U. z 2013 r. 267),
 - 11) rozporządzeniu – należy przez to rozumieć Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 Nr 5, poz. 46).
4. O tym, czy pismo (zgłoszenie), jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma (zgłoszenia), a nie jego forma zewnętrzna.
5. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez MGZO, podległe placówki oraz ich pracowników naruszenie praworządności lub interesów skarżących, obowiązujących przepisów prawa, a także przewlekłe załatwianie spraw.

6. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji wzmacniania praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności i lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków:

§ 2

1. Kancelaria MGZO prowadzi centralny rejestr skarg i wniosków wpływających do MGZO oraz rejestr interesantów przyjętych przez Dyrektora w sprawach skarg i wniosków.

2. Składający skargę lub wniosek powinien zapoznać się z treścią niniejszego Regulaminu, dostępnego w kancelarii oraz na stronie internetowej MGZO.

3. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza ich złożenie, jeżeli zażąda tego wnoszący.

4. Wykaz rubryk rejestru skarg i wniosków stanowi załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu.

5. Przyjmowanie, koordynowanie i wyjaśnianie spraw związanych z rozpatrywaniem skarg i wniosków powierza się Dyrektorowi MGZO.

6. Zastępca Dyrektora oraz bezpośredni przełożeni – podczas nieobecności Dyrektora, zobowiązani są do przyjmowania, koordynowania i wyjaśniania spraw związanych z rozpatrywaniem skarg i wniosków – pilnych lub nie cierpiących zwłoki.

7. Dyrektor zarejestrowaną skargę lub wniosek przekazuje komórce organizacyjnej MGZO do rozpatrzenia wg właściwości oraz kontroluje termin załatwienia.

8. W przypadku, gdy MGZO nie jest właściwą instytucją do rozpatrzenia skargi lub wniosku, pracownik kancelarii lub inna wskazana przez Dyrektora osoba niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, przekazuje ją właściwemu organowi wraz z pismem przewodnim, zawiadamiając o tym równocześnie skarżącego lub wnioskodawcę albo wskazując mu właściwy do rozpatrzenia sprawy organ.

9. Dyrektor MGZO przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków po uprzednim ustaleniu terminu spotkania.

§ 3

1. Skargę na wykonywanie zadań lub działalności Dyrektora MGZO rozpatruje Rada Miejska w Drezdenku.

2. Skargę na pracownika komórki organizacyjnej MGZO rozpatruje zgodnie z właściwością jego bezpośredni przełożony.

§ 4

1. Pracownicy MGZO są zobowiązani do natychmiastowego przekazywania w drodze służbowej do sekretariatu skarg i wniosków, które wpłynęły bezpośrednio do nich, w celu dokonania kwalifikacji oraz zaewidencjonowania ich w rejestrze skarg i wniosków.

2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie zapisane w formie protokołu.

3. Skargę lub wniosek wniesiony ustnie przyjmujący zgłoszenie zapisuje w formie protokołu, który podpisują wnoszący skargę i przyjmujący zgłoszenie.

4. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, nazwę lub imię i nazwisko adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.

5. Wzór protokołu stanowi załącznik nr 2 do niniejszego regulaminu.

6. Przyjmujący skargi i wnioski jest zobowiązany potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.

7. Skargi i wnioski, wpływające do MGZO, nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu pozostawia się bez rozpatrzenia.

Rozpatrywanie skarg i wniosków:

§ 5

1. Wpływające do MGZO skargi i wnioski powinny być załatwiane starannie i terminowo, bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.

2. W razie niezałatwienia skargi w terminie, o którym mowa w ust. 1 w sprawie szczególnie skomplikowanej załatwienie sprawy powinno nastąpić nie później niż w ciągu dwóch miesięcy.

3. O każdym niezałatwieniu skargi lub wniosku w terminach, o których mowa w ust. 1 i 2 należy zawiadomić skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.

4. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się pisemnie wnoszącego. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne.

5. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, komórki organizacyjne MGZO prowadzą zgodnie z właściwością postępowanie wyjaśniające.

§ 6

1. Po zapoznaniu się z treścią pisma noszącego znamiona skargi lub wniosku Dyrektor MGZO kieruje je do odpowiedniego działu, dekretując „skarga-wniosek”, po uprzednim zarejestrowaniu pisma w centralnym rejestrze skarg i wniosków przez pracownika kancelarii.

2. Bezpośredni przełożony przekazuje sprawę do wyjaśnienia wyznaczonemu pracownikowi.

3. Pracownik w terminie nie dłuższym niż 14 dni wyjaśnia sprawę i przygotowuje projekt odpowiedzi w uzgodnieniu z właściwym przełożonym.

4. Projekt odpowiedzi w formie pisemnej (lub/i elektronicznej) - po uzgodnieniu z właściwym bezpośrednim przełożonym - wraz z aktami dotyczącymi danej sprawy komórka ma obowiązek przekazać do Dyrektora.

5. Na prośbę Dyrektora bezpośredni przełożony składa również dodatkowe informacje w przedmiotowej sprawie.

6. Dyrektor zatwierdza ostateczną wersję odpowiedzi do wnoszącego skargę zasięgając w razie potrzeby opinii Rady Prawnego.

7. Dyrektor może przeprowadzić kontrolę „skargową” w zakresie sprawdzenia poprawności postępowania przy rozpatrywaniu sprawy.

8. Bezpośredni przełożeni komórek organizacyjnych MGZO ponoszą odpowiedzialność za należyte i terminowe załatwianie skarg i wniosków.

9. Przy rozpatrywaniu skarg i wniosków przesłanych do MGZO lub opublikowanych przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne w formie materiałów prasowych lub innych wiadomości, należy przygotować odpowiedź w porozumieniu z Burmistrzem lub Rzecznikiem Prasowym Urzędu Miejskiego, także w przypadkach spraw wykraczających poza działalność MGZO oraz dodatkowo poinformować media o wynikach rozpatrzenia sprawy, dokonanych rozstrzygnięciach, wydanych poleceniach lub podjętych środkach i działaniach.

10. W przypadku skarg lub wniosków przesłanych przez Burmistrza stosuje się procedurę określoną w niniejszym regulaminie, z tym że Dyrektor przekazuje Burmistrzowi projekt odpowiedzi wraz z ewentualną dodatkową informacją.

§ 7

1. Skargi i wnioski składane do Burmistrza ustnie a zapisane w formie protokołu, MGZO rozpatruje w terminie określonym przez Burmistrza lecz nie dłuższym niż 14 dni.

2. Rozpatrzenie polega m.in. na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego oraz na przygotowaniu szczegółowej informacji. Projekt informacji przygotowuje właściwa komórka organizacyjna i przekazuje ją Dyrektorowi.

3. Dalsze postępowanie zgodne z dyspozycją Burmistrza i po uzgodnieniu z Dyrektorem koordynuje bezpośredni przełożony.

§ 8

1. Odpowiedź na skargę lub wniosek podpisuje Dyrektor lub inna upoważniona osoba.

2. 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 nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

3. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

§ 9

Kopie skarg i wniosków wraz z odpowiedziami przechowywane są w dziale, w którym zostały sporządzone, opatrzone numerem pisma – zgodnie z instrukcją kancelaryjną MGZO.

Postanowienia końcowe:

§ 10

Każdy pracownik MGZO jest zobowiązany do współpracy z Dyrektorem w zakresie rozpatrywania skarg i wniosków. Uchylenie się od takiej współpracy lub utrudnianie może spowodować wszczęcie postępowania dyscyplinarnego.

§ 11

Nadzór nad prawidłowym trybem załatwiania skarg i wniosków powierza się bezpośrednim przełożonym.

§ 12

Bezpośredni przełożeni są zobowiązani – w terminach i formie określonych przez Dyrektora - do składania sprawozdań ze sposobu rozpatrywania skarg i wniosków.