

**PROCEDURA ROZPATRYWANIA
SKARG I WNIOSKÓW
W CENTRUM KSZTAŁCENIA USTAWICZNEGO
W BIAŁYMSTOKU**

1. Podstawa prawna

- Ustawa z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (t. j. Dz. U. z 2000r, Nr 98, poz. 1071).
- Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r, Nr 5, poz. 46).

2. Zasady ogólne

- a) Niniejsza procedura jest dostępna w sekretariacie CKU, w ICM oraz na stronie BIP Centrum Kształcenia Ustawicznego w Białymstoku
- b) Niniejsza procedura reguluje:
 - przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków
 - kwalifikowanie skarg i wniosków
 - rozpatrywanie skarg i wniosków
 - terminy rozpatrywania skarg i wniosków.
- c) Petycje/prośby składane do Dyrektora Centrum Kształcenia Ustawicznego są rozpatrywane zgodnie z niniejszą procedurą.

3. Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

- a) Wniesienie skargi lub wniosku w Centrum Kształcenia Ustawicznego w Białymstoku może nastąpić w formie pisemnej, faksem, pocztą elektroniczną, a także ustnie do protokołu.
- b) Wzór protokołu, o którym mowa w pkt a stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
- c) Skargi i wnioski przyjmowane są przez Sekretariat CKU, codziennie od godz. 10-17, a przez Dyrektora CKU lub wicedyrektorów CKU w poniedziałek od godz. 11⁰⁰ - 17⁰⁰.
- d) Sekretariat CKU prowadzi rejestr skarg i wniosków. Wzór rejestru stanowi załącznik nr 4 do niniejszej procedury.

- e) Przyjmujący skargi i wnioski jest obowiązany potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeżeli tego zażąda wnoszący.

4. Kwalifikowanie skarg i wniosków

- a) Dyrektor Centrum Kształcenia Ustawicznego w Białymstoku wstępnie ocenia, czy pismo spełnia wymogi przewidziane dla skargi lub wniosku.
- b) Czy pismo jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.
- c) Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków
- d) Skargi lub wnioski nie opatrzone imieniem, nazwiskiem i adresem skarżącego (skargi anonimowe) pozostawiane są bez rozpatrzenia chyba, że ich rozpatrzenie uzasadnione jest interesem społecznym.
- e) Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku nie leży w kompetencji dyrektora CKU niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, przekazuje ją właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego, albo wskazuje mu właściwy organ.
- f) W przypadku skargi dotyczących Dyrektora CKU organem właściwym do rozpatrzenia skargi jest Prezydent Miasta Białegostoku za pośrednictwem Departamentu Edukacji Urzędu Miejskiego w Białymstoku.

5. Rozpatrywanie skarg i wniosków

- a) Skargi/wnioski rozpatruje dyrektor placówki lub osoba przez niego upoważniona.
- b) Imienny wykaz osób upoważnionych do rozpatrywania skarg/wniosków zawiera załącznik nr 2 do niniejszej procedury.
- c) Skargę, wniosek pozostawia się bez rozpatrzenia, jeśli wnoszący skargę/wniosek w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, nie złoży wymaganych wyjaśnień lub uzupełnień.
- d) Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania lub wyjaśnienia sprawy, organ właściwy do rozpatrzenia skargi lub wniosku zbiera

niezbędne materiały. W tym celu może zwrócić się do innych organów o przekazanie niezbędnych materiałów i wyjaśnień.

- e) Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
- oryginał skargi/wniosku,
 - notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego,
 - materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
 - odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
 - inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
- f) Osoba upoważniona do rozpatrzenia skargi lub wniosku po przeprowadzonym postępowaniu wyjaśniającym, przygotowuje projekt odpowiedzi na skargę lub wniosek, który przedkłada do akceptacji Dyrektorowi CKU.
- g) W przypadku pozytywnej opinii Dyrektora CKU pracownik odpowiedzialny za rozpatrzenie skargi lub wniosku przedkłada odpowiedź do podpisu Dyrektorowi i wysyła ją listem poleconym wnoszącemu skargę lub wniosek.
- h) Wzór odpowiedzi do wnoszącego skargę lub wniosek zawiera załącznik numer 3 do niniejszej procedury.
- i) Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.
- j) Całokształt spraw związanych ze skargami lub wnioskami prowadzi Dyrektor, który dokonuje rocznych analiz oraz ocen przyjmowania, rozpatrywania oraz załatwiania skarg i wniosków wskazując jednocześnie środki zmierzające do likwidacji przyczyn powstawania skarg i wniosków oraz usprawnienia pracy.

6. Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

- a) Skarga i wniosek powinna być załatwiona bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.
- b) Odpowiedzi na pisma Posła na Sejm, Senatora, Radnego, a także Rzecznika Praw Obywatelskich organ jednostki samorządowej obowiązany jest udzielić w terminie 14 dni od daty otrzymania pisma.

- c) O sposobie załatwienia skargi lub wniosku skarżący lub wnioskodawca zostanie poinformowany na piśmie.
- d) W razie niemożności załatwienia wniosku w terminie określonym w punkcie a i b, Dyrektor CKU, zawiadomi wnioskodawcę o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia wniosku oraz o przewidywanym terminie załatwienia wniosku.
- e) W przypadku gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, uznana została za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności – Dyrektor, w odpowiedzi może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko.

7. Załączniki:

- 1) Protokół przyjęcia skargi ustnej.
- 2) Imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków.
- 3) Wzór zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi.
- 4) Wzór rejestru skarg/wniosku/petycji.

Dyrektor
Centrum Kształcenia Ustawicznego
w Białymstoku

Bożena Barbara Krasnodębska

Załącznik nr 1

Protokół przyjęcia skargi ustnej

Data:.....

Przedmiot skargi:.....

Składający skargę:.....

Przyjmujący skargę:.....

Inne obecne osoby:.....

Treść skargi:

Podpisy:

1. Składającego skargę:
2. Przyjmującego skargę:
3. Innej obecnej osoby:

Uwagi:

Załącznik nr 2

Imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków

1. Maria Korzeniecka – wicedyrektor
2. Mirosława Stankiewicz – wicedyrektor
3. Rafał Michałowski - wicedyrektor
4. Agnieszka Pęza – główny specjalista ds. kadrowych
5. Aneta Nartowicz – nauczyciel przedmiotów zawodowych

Załącznik nr 3

Wzór zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi/ wniosku

Białystok, dn.....

(pieczęć szkoły)

Sz. P.

.....

.....

.....

(Dane składającego skargę)

Zgodnie z Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r, Nr 5 poz.46) Dyrektor Centrum Kształcenia Ustawicznego informuje o trybie i sposobie rozpatrzenia skargi lub wniosku.

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

(treść pisma: jaka skarga/wniosek/petycja, kiedy złożona, decyzja z uzasadnieniem)

.....

(Podpis dyrektora)

Załącznik nr 4

l.p.	Data wpływu pisma	Rodzaj pisma (wniosek/skarga/ petycja)	Treść pisma (istota)	Dane osobowe składającego pismo	Czytelny podpis osoby przyjmującej pismo
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					

PROTOKOŁY I ADNOTACJE

(dział II, rozdział 2, art.67 –72 kpa)

Protokół sporządza się tak, aby z niego wynikało:

- ✓ kto, kiedy, gdzie i jakich czynności dokonał,
- ✓ kto i w jakim charakterze był przy tym obecny,
- ✓ co i w jaki sposób w wyniku tych czynności ustalono
- ✓ i jakie uwagi zgłosiły obecne osoby.

Protokół odczytuje się wszystkim osobom obecnym biorącym udział w czynności urzędowej, które powinny następnie protokół podpisać.

Odmowę lub brak podpisu którejkolwiek osoby należy omówić w protokole. Protokół przesłuchania powinien być odczytany i przedstawiony do podpisu osoby zeznającej niezwłocznie po złożeniu zeznania.

W protokołach przesłuchania osoby, która złożyła zeznanie w języku obcym, należy podać w przekładzie na język polski treść złożonego zeznania oraz wskazać osoby i adres tłumacza, który dokonał przekładu; tłumacz ten powinien podpisać protokół przesłuchania.

Organ administracji państwowej może zezwolić na dołączenie do protokołu zeznania na piśmie, podpisanego przez zeznającego, oraz innych dokumentów mających znaczenie dla sprawy.

Skreśleń i poprawek w protokole należy tak dokonywać, aby wyrazy skreślone i poprawione były czytelne. Skreślenia i poprawki powinny być stwierdzone w protokole przed jego podpisaniem.