

**Regulamin przyjmowania i rozpatrywania
skarg i wniosków
Centrum Kształcenia Zawodowego i Ustawicznego Województwa Śląskiego
w Gliwicach**

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Zarządzenie określa procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Centrum Kształcenia Zawodowego i Ustawicznego Województwa Śląskiego w Gliwicach.
2. Skarga – przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależycie wykonanie zadań przez pracowników, naruszenie praworządności lub słusznym interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwienie spraw.
3. Wniosek – przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.
4. Ilekroć w niniejszym Regulaminie jest mowa o:
 - 1). Kodeks postępowania administracyjnego – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 14 czerwca 1960r *Kodeks postępowania administracyjnego* (tekst jednolity Dz.U.2020, poz. 256 z późn. zm.).
 - 2). Osoba rozpatrująca skargę/wniosek – należy przez to rozumieć Dyrektora lub wyznaczonego przez niego pracownika.
 - 3). Dyrektor – należy przez to rozumieć Dyrektora Centrum Kształcenia Zawodowego i Ustawicznego Województwa Śląskiego w Gliwicach.
 - 4). CKZiUWŚ w Gliwicach – należy przez to rozumieć Centrum Kształcenia Zawodowego i Ustawicznego Województwa Śląskiego w Gliwicach

§ 2

Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telefonicznie, telefaksem, pocztą elektroniczną a także ustnie do protokołu wg wzoru nr 1.
2. Skargi i wnioski wnoszone ustnie przyjmują:
 - a) Dyrektor Centrum Kształcenia Zawodowego i Ustawicznego Województwa Śląskiego w Gliwicach w dniach:
 - wtorek w godzinach 12:00 - 14:00
 - czwartek w godzinach 14:00 - 16:00
 - b) pracownicy administracyjny (sekretarz szkoły) codziennie w godzinach pracy
3. Z przyjęcia skargi lub wniosku wniesionego ustnie osoby wskazane w ust.2 sporządzają protokół.
4. Wzór protokołu określa załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
5. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko

(nazwę), adres wnoszącego skargę lub wniosek oraz zwięzły opis sprawy.

Protokół podpisują osoba wnosząca skargę lub wniosek oraz osoba przyjmująca skargę lub wniosek.

6. Skargi lub wnioski wnoszone pisemnie przyjmuje sekretariat Centrum Kształcenia Zawodowego i Ustawicznego Województwa Śląskiego w Gliwicach.
7. Przyjmujący skargi lub wnioski zobowiązani są potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego osoba wnosząca skargę lub wniosek.
8. O tym czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje jego treść, a nie forma zewnętrzna.
9. 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.

§ 3

Rejestrowanie skarg i wniosków

1. Rejestr skarg i wniosków wnoszonych do Centrum Kształcenia Zawodowego i Ustawicznego Województwa Śląskiego w Gliwicach prowadzony jest w sekretariacie .
2. Wzór rejestru skarg i wniosków określa załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu.
3. Osoby przyjmujące skargi i wnioski wnoszone ustnie do protokołu zobowiązane są po przyjęciu skargi lub wniosku przekazać protokół z wniesienia skargi lub wniosku do sekretariatu, celem zarejestrowania w rejestrze skarg i wniosków i nadania dalszego biegu sprawie.

§ 4

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku dyrektor Centrum Kształcenia Zawodowego i Ustawicznego Województwa Śląskiego w Gliwicach wyznacza pracownika odpowiedzialnego za rozpatrzenie skargi lub wniosku oraz wyznacza odpowiedni termin załatwienia skargi lub wniosku.
2. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku bezpośredniej nadrzędności służbowej.
3. Rozpatrzenie skargi lub wniosku polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, w tym na przygotowaniu szczegółowych informacji oraz przygotowaniu projektu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku (wzór zał. nr 3)
4. Skargi i wnioski, które nie wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień, powinny być rozpatrzone i załatwione bez zbędnej zwłoki.
5. Skargi i wnioski wymagające uzgodnień, porozumień lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego powinny być rozpatrzone nie później niż w terminie jednego miesiąca.

6. O każdym przypadku niezakończona sprawy w terminach, o których mowa z pkt.4 i 5 Centrum Kształcenia Zawodowego i Ustawicznego Województwa Śląskiego w Gliwicach jest zobowiązane powiadomić strony, powiadamiając przyczyny zwłoki i ustalając nowy termin zakończenia sprawy.
7. Na niezakończona skargi lub wniosku w terminie określonym w pkt.4 i 5 stronie służy zażalenie do organu wyższego stopnia.
8. Projekt zawiadomienia o sposobie zakończenia skargi lub wniosku wraz z pełną dokumentacją z przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego należy przedstawić do zatwierdzenia w wyznaczonym terminie dyrektorowi Centrum Kształcenia Zawodowego i Ustawicznego Województwa Śląskiego w Gliwicach.
9. Zawiadomienie o sposobie zakończenia skargi lub wniosku powinno między innymi zawierać: oznaczenie podmiotu, od którego pochodzi, wskazanie, w jaki sposób skarga lub wniosek została zakończona oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stopnia służbowego osoby upoważnionej do zakończenia skargi lub wniosku. Zawiadomienie o odmowie zakończenia skargi lub wniosku powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne.
10. Zawiadomienie o sposobie zakończenia skargi lub wniosku należy sporządzić w dwóch egzemplarzach (oryginał i kopia). Kopia zawiadomienia powinna być opatrzona podpisem osoby rozpatrującej skargę lub wniosek, a w razie konieczności podpisem radcy prawnego.
11. Zawiadomienie o odmowie zakończenia skargi lub wniosku powinno ponadto zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
12. Dyrektor Centrum Kształcenia Zawodowego i Ustawicznego Województwa Śląskiego w Gliwicach zatwierdza zawiadomienie o sposobie zakończenia skargi lub wniosku.
13. Wniesione skargi i wnioski powinny być rozpatrzone i zakończone z należytą starannością, wnikliwie i terminowo.
14. Zakończona skargi lub wniosku powinno być poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności sprawy. Zakończona skargi lub wniosku polega na rozstrzygnięciu sprawy lub podjęciu innych stosownych środków, usunięciu stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstania
15. O sposobie zakończenia skargi lub wniosku należy powiadomić wnoszący skargę lub wniosek.
16. 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 organ właściwy do jej rozpatrzenia może w odpowiedzi na tę skargę podtrzymać swoje poprzednie stanowisko. O takim sposobie zakończenia sprawy organ zakończonej skargę zawiadamia organ wyższego stopnia.

§5

Przechowywanie dokumentacji dotyczącej skargi i wniosków

1. Kopie zawiadomień o sposobie zakończenia skargi lub wniosku wraz z dokumentacją postępowania przechowywane są w sekretariacie Centrum Kształcenia Zawodowego i Ustawicznego Województwa Śląskiego w Gliwicach.

2. Sekretariat nadaje numer sprawy oraz zakłada teczkę aktową i odpowiadający jej spis spraw zgodnie z postanowieniami instrukcji kancelaryjnej.
3. Niezwłocznie po przekazaniu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku sekretariat odnotowuje to w rejestrze skarg i wniosków.

§ 6

Postanowienia końcowe

Do spraw nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960r Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz. U. 2020,poz. 256 z późn. zm.) oraz przepisy rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002r Nr 5, poz.46).

PROTOKÓŁ
Przyjęcia skargi / wniosku* wniesionego ustnie

W dniu 20.....r., w

.....
(nazwa instytucji)

Pan (i)

zamieszkały(a) w.....

przy ul. nr.....

wnosi ustnie do protokołu następującą skargę / wniosek*:

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

.....
Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

1.

2.

Wnoszący wskazuje na następujące dowody i wnosi o przesłuchanie następujących świadków:

1.

2.

3.

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

.....
Przyjmujący zgłoszenie skargi / wniosku*

.....
Wnoszący

* *niepotrzebne skreślić*

