**Zarządzenie Dyrektora Szkoły Nr 13/2021/2022**

**z dnia 7.06.2022 r.**

**w sprawie wprowadzenia Regulaminu organizacji przyjmowania, rozpatrywania skarg
i wniosków oraz przyjmowania i rozpatrywania interwencji w CLVI Liceum Ogólnokształcącym Integracyjnym „Przy Łazienkach Królewskich” w Warszawie**

Na podstawie Działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. 2022 poz. 2000) i Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia
 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
(Dz. U. Nr 5, poz. 46) zarządzam, co następuje:

**§ 1**

Wprowadzam „Regulaminu organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg
i wniosków oraz przyjmowania i rozpatrywania interwencji w CVLI Liceum Ogólnokształcącym Integracyjnym „Przy Łazienkach Królewskich” w Warszawie stanowiący załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

**§ 2**

Zobowiązuję wszystkich pracowników do zapoznania się z niniejszym zarządzeniem
i stosowania jego postanowień.

**§ 3**

Nadzór nad wykonywaniem niniejszego zarządzenia sprawuje dyrektor CLVI Liceum Ogólnokształcącego Integracyjnego „Przy Łazienkach Królewskich” w Warszawie.

**§ 4**

Traci moc zarzadzenie Nr 21/2017/2018 z 27.09.2017 r.

**§ 5**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Załącznik nr 1 do Zarządzenia nr 13/2021/2022
dyrektora CLVI Liceum Ogólnokształcącego Integracyjnego

 „Przy Łazienkach Królewskich”

w Warszawie

z dnia 7.06.2022 r.

**Regulamin organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków
oraz przyjmowania i rozpatrywania interwencji w CLVI Liceum Ogólnokształcącym Integracyjnym "Przy Łazienkach Królewskich" w Warszawie**

**Postanowienia ogólne**

**§ 1**

1. Zarządzenie określa organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg
i wniosków oraz przyjmowania i rozpatrywania interwencji w CLVI Liceum Ogólnokształcącym Integracyjnym „Przy Łazienkach Królewskich” w Warszawie.
2. **Skarga** – przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników, naruszenie praworządności lub słusznych interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie 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. W widocznym miejscu w budynku CLVI Liceum Ogólnokształcącego Integracyjnego „Przy Łazienkach Królewskich” w Warszawie należy umieścić informację wskazującą osoby wyznaczone do przyjmowania skarg i wniosków, jak również miejsce oraz czas przyjmowania skarżących w sprawach skarg i wniosków.
5. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o:
	1. kierownictwie CLVI Liceum Ogólnokształcącego Integracyjnego "Przy Łazienkach Królewskich" w Warszawie – należy przez to rozumieć dyrektora
	lub wicedyrektora;
	2. kodeksie postępowania administracyjnego – należy przez to rozumieć ustawę
	z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. 2022 poz. 2000);
	3. osobie rozpatrującej skargę/wniosek – należy przez to rozumieć dyrektora
	lub wyznaczonego przez niego pracownika;
	4. pracownika administracyjnego – należy przez to rozumieć pracownika samorządowego zatrudnionego w CLVI Liceum Ogólnokształcącym Integracyjnym "Przy Łazienkach Królewskich" w Warszawie;
	5. dyrektora – należy przez to rozumieć dyrektora CLVI Liceum Ogólnokształcącego Integracyjnego "Przy Łazienkach Królewskich" w Warszawie;
	6. CLVI LOI – należy przez to rozumieć CLVI Liceum Ogólnokształcące Integracyjne "Przy Łazienkach Królewskich" w Warszawie.

**Przyjmowanie skarg i wniosków**

**§ 2**

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie lub ustnie.
2. Osoba wnosząca skargę lub wniosek pisemnie może:
	1. wysłać list na adres: CLVI Liceum Ogólnokształcące Integracyjne „Przy Łazienkach Królewskich”, ul. Podchorążych 49/61, 00-722 Warszawa;
	2. wysłać e-mail na adres: lo156@eduwarszawa.pl;
	3. wysłać faks na numer: (22) 841 71 61, numer wewnętrzny 8;
	4. przyjść osobiście do szkoły. Skargi i wnioski wnoszone pisemnie przyjmowane są przez pracownika administracyjnego w sekretariacie CLVI LOI w dniach od poniedziałku do czwartku w godzinach 08:00-16:00.
3. Skargi i wnioski wnoszone ustnie przyjmują:
	1. dyrektor lub zastępująca go osoba w czwartki w godzinach 16:00-18:00;
	2. pracownicy administracyjni we wtorek w godzinach 08:00-12:00.
4. Osoby ze szczególnymi potrzebami mogą wnosić skargi i wnioski:
	1. telefonicznie z pomocą osoby trzeciej na numer: (22) 841 71 61;
	2. za pośrednictwem wiadomości SMS lub MMS na numer: 519 725 682;
	3. w postaci filmu nagranego w polskim języku migowym (PJM) i wysłanego na adres: lo156@eduwarszawa.pl.
5. Z przyjęcia skargi lub wniosku wniesionego ustnie osoby wskazane w ust. 3 sporządzają protokół, którego wzór określa załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
6. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko (nazwę) wnoszącego, adres wnoszącego skargę lub wniosek oraz zwięzły opis sprawy. Protokół podpisują osoba wnosząca skargę lub wniosek oraz osoba przyjmująca skargę lub wniosek.
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.

**Rejestrowanie skarg i wniosków**

**§ 3**

1. Rejestr skarg i wniosków wnoszonych do CLVI LOI 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.

**Rozpatrywanie skarg i wniosków**

**§ 4**

1. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku dyrektor CLVI LOI 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 ani 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 i przygotowaniu projektu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
4. Skargi i wnioski, które nie wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień, powinny być rozpatrzone i załatwione bez zbędnej zwłoki nie później jednak
niż w terminie 14 dni od dnia złożenia.
5. Skargi i wnioski wymagające uzgodnień, porozumień lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego powinny być rozpatrzone nie później niż w terminie
30 dni od dnia złożenia.
6. W każdym przypadku niezałatwienia sprawy w terminach, o których mowa w pkt. 4
i pkt. 5 CLVI Liceum Ogólnokształcące Integracyjne "Przy Łazienkach Królewskich" jest zobowiązane powiadomić strony, powiadamiając przyczyny zwłoki i ustalając nowy termin załatwienia sprawy.
7. Na niezałatwienie skargi lub wniosku w terminie określonym w pkt. 4, 5 i 6 stronie służy zażalenie do organu wyższego stopnia – Naczelnika Wydziału Oświaty
i Wychowania dla Dzielnicy Mokotów m.st. Warszawy.
8. Projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z pełną dokumentacją z przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego należy przedstawić do zatwierdzenia w wyznaczonym terminie dyrektorowi CLVI LOI.
9. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinno między innymi zawierać: oznaczenie podmiotu, od którego pochodzi, wskazanie, w jaki sposób skarga lub wniosek została załatwiona oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska
i stopnia służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub wniosku. Zawiadomienie o odmowie załatwienia skargi lub wniosku powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne.
10. Zawiadomienie o sposobie załatwienia 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 odmownym załatwieniu skargi lub wniosku powinno ponadto zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
12. Dyrektor CLVI LOI zatwierdza zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
13. Wniesione skargi i wnioski powinny być rozpatrzone i załatwiane z należytą starannością, wnikliwie i terminowo.
14. Załatwienie skargi lub wniosku powinno być poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności sprawy. Załatwienie 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 załatwienia skargi lub wniosku należy zawiadomić podmiot 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 załatwienia sprawy organ załatwiający skargę zawiadamia organ wyższego stopnia.

**Przechowywanie dokumentacji dotyczącej skarg i wniosków**

**§ 5**

1. Kopie zawiadomień o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z dokumentacją postępowania przechowywane są w sekretariacie CLVI LOI.
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.

**Przyjmowanie i rozpatrywanie interwencji**

**§ 6**

1. Interwencje można składać w formie ustnej bądź pisemnej.
2. W imieniu dyrektora CLVI LOI interwencje przyjmuje sekretarz szkoły.

**Postanowienia końcowe**

**§ 7**

Do spraw nieuregulowanych niniejszym zarządzeniem mają zastosowanie przepisy ustawy
z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2021 r. poz. 735) oraz przepisy 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).

**Załącznik nr 1**

**do Regulaminu organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków
w CLVI LOI w Warszawie**

**PROTOKÓŁ**

**przyjęcia skargi/wniosku\* wniesionego ustnie**

w dniu ………………………… 20 ……... r., w…………………………………...

Pan/Pani …………………………………………………………………………………………………

(imię i nazwisko)

Zamieszkały/Zamieszkała ……………………………………………………………………………………………….......

…………………………………………………………………………………………………...

Lub

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

(nazwa instytucji, adres)

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*

**Załącznik nr 2**

9

**do Regulaminu organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków
w CLVI LOI w Warszawie**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Rejestr skarg i wniosków** | **Termin załatwienia skargi/wniosku** |  |  |  |  |  |  |
| **Przedmiot** **skargi/wniosku** |  |  |  |  |  |  |
| **Data zlecenia załatwienia skargi/wniosku** |  |  |  |  |  |  |
| **Nasz znak** |  |  |  |  |  |  |
| **Nazwa podmiotu przekazującego Data i znak pisma skargę/wniosek** |  |  |  |  |  |  |
| **Data wpływu skargi/wniosku** |  |  |  |  |  |  |
| **Lp.** |  |  |  |  |  |  |