

# **Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w III Liceum Ogólnokształcącym im. Juliusza Słowackiego w Lesznie**

## Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2021 r. poz. 735).
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).

## **Rozdział I**

### **Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków**

§ 1. 1. Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:

- 1) dyrektora szkoły w każdy wtorek w godzinach od 12<sup>00</sup> do 14<sup>00</sup> w gabinecie A 100;
- 2) pracowników wyznaczonych imiennie przez dyrektora szkoły codziennie w godzinach pracy szkoły (załącznik nr 4).

2. Skargi mogą być wnoszone:

- 1) pisemnie;
- 2) telefonicznie;
- 3) pocztą elektroniczną na adres: [lo3leszno@gmail.com](mailto:lo3leszno@gmail.com);
- 4) poprzez skrzynkę e-PUAP: -;
- 5) ustnie do protokołu, stanowiącego 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 szkoły.

5. W szkole prowadzi się Rejestr skarg i wniosków, wg wzoru stanowiącego załącznik nr 5. Rejestr skarg i wniosków przechowuje się w sekretariacie szkoły. Rejestr skarg i wniosków posiada następujące rubryki:

- 1) liczba porządkowa;
- 2) data wpływu skargi/wniosku;
- 3) data zarejestrowania 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 szkoły.

## **Rozdział II**

### **Kwalifikowanie skarg i wniosków**

§ 2. 1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wniosku dokonuje dyrektor szkoły.

2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora szkoły jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.

3. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, dyrektor szkoły wzywa wnoszącego o wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji szkoły, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ, kopię pisma zostawić w dokumentacji szkoły.

5. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować a następnie pismem przewodnim przesłać właściwym organom zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić w dokumentacji szkoły.

6. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.

7. Dyrektor szkoły 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 i wniosków**

§ 3. 1. Pracownik upoważniony do rozpatrywania skarg/wniosków jest zobowiązany przestrzegać następującej kolejności działań:

- 1) przyjęcie, kwalifikowanie i rejestracja skargi/wniosku;
- 2) analiza treści skargi/wniosku;
- 3) określenie i wyszczególnienie zarzutów;
- 4) w przypadku, gdy z treści skargi/wniosku nie można ustalić jej przedmiotu należy wezwać skarżącego do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania z jednoczesnym pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania;
- 5) przeanalizowanie zarzutów w aspekcie prawnym;
- 6) zaplanowanie trybu działań/czynności postępowania wyjaśniającego, w tym:
  - a) ustalenie źródeł informacji, trybu i 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 należy przygotować zawiadomienie 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 szkoły w przypadku, gdy skarga/wniosek były zasadne.

§ 4. 1. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:

- 1) oryginał skargi/wniosku;
- 2) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego;
- 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. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:

- 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) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.

3. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.

## **Rozdział IV**

### **Terminy rozpatrywania skarg i wniosków**

**§ 5.** 1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.

2. Skargę/wniosek rozpatruje się:

- 1) do czterech dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny;
- 2) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające;
- 3) do dwóch miesięcy, gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana.

3. Do siedmiu 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.

## **Klauzula informacyjna RODO dotycząca przetwarzania danych osobowych w związku z wniesionymi do III Liceum Ogólnokształcącego im. Juliusza Słowackiego w Lesznie skargami i wnioskami**

1. Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych osobowych) (dalej jako: RODO) informujemy, że:

- 1) administratorem Pani/Pana danych osobowych jest III Liceum Ogólnokształcące im. Juliusza Słowackiego z siedzibą w Lesznie, kod pocztowy: 64-100, adres: pl. Kościuszki 5;
- 2) kontakt z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych możliwy jest pod adresem e-mail: [ochronadanychosobowych24@gmail.com](mailto:ochronadanychosobowych24@gmail.com) lub listownie na adres: 64-100 Leszno, pl. Kościuszki 5;
- 3) Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu rozpatrzenia skargi lub wniosku na podstawie: art. 6 ust. 1 lit. c RODO w związku z przepisami:
  - a) ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2021 r. poz. 735) - Dział VIII. Skargi i wnioski,
  - b) rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46);
- 4) Pani/Pana dane osobowe mogą być udostępnione wyłącznie organom upoważnionym na podstawie przepisów prawa powszechnie obowiązującego;
- 5) Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do rozpatrzenia wniesionej przez Panią/Pana skargi/wniosku, a następnie przez okres ustalony, zgodnie z przepisami wydanymi na podstawie art. 6 ust. 2 ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach (Dz. U. z 2020 r. poz. 164);
- 6) w związku z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych przysługują Pani/Panu następujące uprawnienia:
  - a) prawo dostępu do swoich danych osobowych, w tym prawo do uzyskania kopii tych danych,
  - b) prawo żądania sprostowania swoich danych osobowych,
  - c) prawo żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych.Aby skorzystać z powyższych praw może Pani/Pan skontaktować się bezpośrednio z administratorem lub Inspektorem Ochrony Danych Osobowych w III Liceum Ogólnokształcącym im. Juliusza Słowackiego w Lesznie, bądź wystąpić do administratora danych pisemnie na ww. adres pocztowy lub e-mailowy;
- 7) ma Pani/Pan prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych z siedzibą w Warszawie przy ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy prawa;
- 8) podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest wymogiem ustawowym. Konsekwencją niepodania danych będzie pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania;
- 9) Pani/Pana dane osobowe nie będą podlegały zautomatyzowanym procesom podejmowania decyzji, w tym profilowaniu.

**Imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków**

<b>Lp.</b>	<b>Imię, nazwisko i stanowisko służbowe</b>	<b>Zakres upoważnienia</b>
1.	Małgorzata Zielińska	<ul style="list-style-type: none"><li>– kwalifikowanie,</li><li>– określenie i wyszczególnienie zarzutów,</li><li>– analiza zebranych materiałów,</li><li>– sporządzenie notatki służbowej,</li><li>– odpowiedź do skarżącego</li></ul>
2.	Joanna Karaś	<ul style="list-style-type: none"><li>– kwalifikowanie,</li><li>– określenie i wyszczególnienie zarzutów,</li><li>– analiza zebranych materiałów,</li><li>– sporządzenie notatki służbowej,</li><li>– odpowiedź do skarżącego</li></ul>
3.	Małgorzata Werwińska	– przyjęcie skargi / wniosku
4.	Maja Mizerska	– przyjęcie skargi / wniosku
5.	Barbara Fiedler	– przyjęcie skargi / wniosku