

Zarządzenie Nr 46/2009 z dnia 16 grudnia 2009 r.

**Dyrektora Mazowieckiego Samorządowego Centrum Doskonalenia Nauczycieli
w sprawie wprowadzenia Zasad przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Mazowieckim Samorządowym Centrum Doskonalenia Nauczycieli**

Na podstawie § 12 ust. 1 pkt 4 Regulaminu Organizacyjnego Mazowieckiego Samorządowego Centrum Doskonalenia Nauczycieli, Ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.) oraz Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46) zarządza się, co następuje:

§ 1.

Wprowadza się Zasady przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Mazowieckim Samorządowym Centrum Doskonalenia Nauczycieli w brzmieniu określonym w załączniku do niniejszego zarządzenia.

§ 2.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

ZASADY PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW
W MAZOWIECKIM SAMORZĄDOWYM CENTRUM
DOSKONALENIA NAUCZYCIELI

Rozdział I

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. Interesanci w sprawach skarg i wniosków przyjmowani są przez Dyrektora Mazowieckiego Samorządowego Centrum Doskonalenia Nauczycieli w siedzibie głównej Centrum w Warszawie, przy ul. Świętojerskiej 9, w każdy wtorek, w godzinach 12:00-15:00.
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, a także ustnie do protokołu, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do Zasad przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Mazowieckim Samorządowym Centrum Doskonalenia Nauczycieli, zwanych dalej „zasadami”.
3. Pracownik Centrum, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
4. Odrębny Rejestr skarg i wniosków określony wzorem stanowiącym załącznik nr 3 do niniejszych zasad prowadzi pracownik obsługujący kancelarię Centrum.
5. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego – anonimy.

Rozdział II

Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonuje dyrektor.
2. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, dyrektor wzywa wnoszącego o wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
3. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji Centrum, są:
 - 1) rejestrowane w Centrum (z pozostawieniem kopii) i odsyłane do wnoszącego ze wskazaniem mu właściwego organu odwoławczego;
 - lub
 - 2) przesyłane do właściwego organu z poinformowaniem wnoszącego.
4. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi/wnioski, z zastrzeżeniem ust. 2, rozpatruje dyrektor Centrum, a w przypadku jego nieobecności inne osoby zastępujące go na zasadach określonych w regulaminie organizacyjnym Centrum.
2. Przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego w celu rozpatrzenia konkretnej skargi lub wniosku dyrektor może zlecić innemu pracownikowi Centrum.
3. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - a) oryginał skargi/wniosku,
 - b) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego sporządzoną wg wzoru stanowiącego załącznik nr 2 do niniejszych zasad.
 - c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
 - d) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
 - e) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
4. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
 - a) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
 - b) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
 - c) uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
 - d) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
5. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w kancelarii Centrum.
6. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie, ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

Rozdział IV

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się zgodnie z przepisami KPA:
 - a) do 1 miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
 - b) do 2 miesięcy, gdy skarga lub wniosek jest szczególnie skomplikowana.

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

Dnia..... Pan/Pani.....
zam.
nr tel.

wnosi ustnie do protokołu skargę/ wniosek o następującej treści:

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

Do skargi załączono następujące dokumenty:

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

.....
(podpis przyjmującego skargę/wniosek)

.....
(podpis wnoszącego skargę/wniosek)

NOTATKA SŁUŻBOWA

Z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego

przez.....
(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

w sprawie skargi nr.....
złożonej przez.....
(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)

a dotyczącej: (wskazać zarzuty)

1.
.....
.....
2.
.....
.....

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

1.
.....
.....
2.
.....
.....
3.
.....
.....

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono:

(podać stan faktyczny i odniesienia do stanu prawnego z podstawą prawną)

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

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

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

Wobec powyższego należy:

.....
.....

.....
(podpis, stanowisko służbowe)

Załącznik Nr 3
do Zasad przyjmowania i rozpatrywania
skarg i wniosków w MSCDN.

REJESTR SKARG I WNIOSKÓW

Lp.	Data wpływu/ przyjęcia	Nazwisko i imię, adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę lub wniosek	Przedmiot skargi lub wniosku	Do kogo skierowano do załatwienia, data	Termin załatwienia	Sposób załatwienia	Uwagi
1	2	3	4	5	6	7	8
1.							
2.							
3.							