



**REGULAMIN**

**PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW**

**w MŁODZIEŻOWYM OŚRODKU WYCHOWAWCZYM w KWIDZYNE**

Opracowano na podstawie Rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków z dnia 8 stycznia 2002 r. ( Dz. U. Nr 5 z 2002 r., poz. 46) i Ustawy z dnia 14 czerwca 1960 roku KPA ( Dz. U. Nr 98 z 2000 roku poz.1071).

## § 1

### TRYB PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

1. Skargi i wnioski wpływające do Ośrodka rozpatruje i załatwia:
  - 1) Dyrektor- w sprawach dotyczących placówki,
  - 2) Opiekun Samorządu Wychowanek lub Pedagog Ośrodka oraz w szczególnych przypadkach Dyrektor Ośrodka w sprawach wniosków zgłaszanych przez wychowanki,
  - 3) Wicedyrektor w zastępstwie dyrektora,
  - 4) Organ sprawujący nadzór pedagogiczny lub organ prowadzący – w sprawach dotyczących dyrektora placówki.
2. Informacja o terminach przyjmowania skarg i wniosków wywieszona jest w budynku placówki ( zał. Nr 1)
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
  - 1) pisemnie,
  - 2) za pomocą poczty elektronicznej lub telefaksu,
  - 3) ustnie do protokołu.
4. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę i przyjmujący zgłoszenie ( zał. Nr 2).
5. Pracownik Ośrodka, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności zobowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi Ośrodka.
6. Skargi i wnioski, które nie należą do kompetencji Ośrodka, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ, kopię pisma zostawiamy w dokumentacji placówki.
7. Skargi/ wnioski, które dotyczą kilku spraw polegających na rozpatrzeniu przez różne organy należy zarejestrować, następnie pismem przewodnim przesać odpisy właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego.
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,
9. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko wnoszącego oraz wzięty opis treści sprawy.
10. Przyjmujący skargę lub wniosek, potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący,
11. W Placówce prowadzi się rejestr skarg i wniosków. Rejestr prowadzi Sekretarz Ośrodka.
12. Rejestr skarg i wniosków uwzględnia następujące rubryki:
  - 1) liczba porządkowa,
  - 2) data wpływu skargi/wniosku,
  - 3) data rejestracji skargi/wniosku,
  - 4) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/ wniosek,
  - 5) termin załatwienia skargi/wniosku,
  - 6) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
  - 7) data załatwienia
  - 8) krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy.

13. Skargę i wniosek ewidencjonują się w rejestrze, nawet jeśli nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego – anonimy.
14. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości Ośrodka.
15. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego do złożenia w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie sprawy bez rozpatrzenia.
16. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy spraw podlegających rozpatrzeniu przez organ sprawujący nadzór pedagogiczny lub organ prowadzący, dyrektor przekazuje niezwłocznie skargę lub wniosek właściwemu organowi, nie później jednak niż w terminie 7 dni, przesyłając odpis skargi lub wniosku i zawiadamiając o tym fakcie wnoszącego skargę lub wniosek.
17. Z wyjaśnienia skargi lub wniosku sporządza się następującą dokumentację:
  - 1) Oryginał skargi lub wniosku
  - 2) Notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi lub wniosku (zał. Nr 3) i wynikach postępowania wyjaśniającego,
  - 3) Materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi lub wniosku (np. ankiety, wywiady)
  - 4) Odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
  - 5) Inne pisma, jeżeli sprawa tego wymaga.
18. Odpowiedź do wnoszącego powinna zawierać:
  - 1) Oznaczenie organu, z którego pochodzi,
  - 2) Wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze lub wniosku,
  - 3) Faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga lub wniosek została załatwiona odmownie,
  - 4) Imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
19. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie Ośrodka.
20. Skargę lub wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.
21. Do siedmiu dni należy:
  - 1) Przesłać skargę lub wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu,
  - 2) Przesłać skargę lub wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości,
  - 3) Przesłać odpisy skargi lub wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszone dotyczą różnych organów,
  - 4) Zwrócić się z prośbą do wnoszącego o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi lub wniosku,
  - 5) Przesłać informacje do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia sprawy z podaniem powodów tego przesunięcia,
  - 6) Udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi lub wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

## § 2

### TRYB PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA WNIOSKÓW W SPRAWACH ZGŁASZANYCH PRZEZ WYCHOWANKI MŁODZIEŻOWEGO OŚRODKA WYCHOWAWCZEGO W KWIDZYNIE

1. Wnioski zgłaszane przez wychowanki są przyjmowane przez Opiekuna Samorządu Wychowanek oraz Pedagog Ośrodka zgodnie z § 1 ust. 1 pkt. 2.
2. Pedagog Ośrodka dokumentuje fakt przyjęcia wniosków i skarg pisemnie w odpowiednim „Rejestrze skarg i wniosków zgłaszanych przez wychowanki”. Wnioski i skargi zgłaszane przez wychowanki są składane na druku „Skargi i wnioski wychowanek Młodzieżowego Ośrodka Wychowawczego w Kwidzynie” (załącznik nr 4).
3. Druk „Skargi i wnioski wychowanek Młodzieżowego Ośrodka Wychowawczego w Kwidzynie” znajduje się u Pedagog Ośrodka oraz Opiekuna Samorządu.
4. Skargi i wnioski składane przez wychowanki są rozpatrywane w terminie 7 dni (o ile załatwienie sprawy jest w tym terminie możliwe) przez Dyrektora Ośrodka lub osobę wyznaczoną przez Dyrektora Ośrodka. Po postępowaniu wyjaśniającym wychowanka zostaje zapoznana o podjętych działaniach i potwierdza zakończenie sprawy lub wnosi uwagi ( załącznik nr 5).
5. W szczególnych przypadkach wnioski są przyjmowane przez dyrektora Ośrodka zgodnie z procedurami określonym w § 1.
6. Wnioski związane z organizacją pobytu wychowanek są rozpatrywane na posiedzeniach Samorządu Wychowanek.
7. Wnioski i propozycje zgłaszane przez Samorząd są przedstawiane do rozpatrzenia dyrektorowi w terminie 7 dni.
8. Wychowanki mają prawo składać ustnie wnioski i skargi podczas Posiedzeń Stałego Zespołu Wychowawczego d/s okresowej oceny sytuacji wychowanek. Wnioski są zaprotokołowane w zeszycie protokołów Stałego Zespołu Wychowawczego.
9. W części administracyjnej budynku znajduje się skrzynka, do której wychowanki mogą również składać skargi i wnioski. W tym przypadku nie obowiązuje korzystanie z druku „Skargi i wnioski wychowanek Młodzieżowego Ośrodka Wychowawczego w Kwidzynie”,
10. Nowoprzybyła wychowanka jest informowana o możliwości składania skarg i wniosków do dyrektora Młodzieżowego Ośrodka Wychowawczego w Kwidzynie, co potwierdza własnoręcznym podpisem.

Kwidzyn, dnia 1.08.2017 rok

**Załącznik nr 1**  
**do Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania**  
**skarg i wniosków w MOW w Kwidzynie**

**TERMINY PRZYJMOWANIA SKARG I WNISKÓW W MŁODZIEŻOWYM OŚRODKU**  
**WYCHOWAWCZYM W KWIDZYNIE**

- 1. W dni powszednie w godzinach urzędowania dyrektora MOW 8.00-16.00 oraz po wcześniejszym uzgodnieniu telefonicznym w czwartki w godz: 16:00-18:00**
- 2. Podczas posiedzenia Stałego Zespołu Wychowawczego ds. okresowej sytuacji oceny wychowanki.**

**PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ**

W DNIU..... ( zachować anonimowość –tak-nie)

.....  
( nazwisko i imię oraz stanowisko pracownika przyjmującego skargę)

.....  
( nazwisko i imię oraz adres osoby wnoszącej skargę)

**Wyszczególnienie zarzutów. Podanie argumentów, przytoczenie faktów, wskazanie źródeł  
mogących potwierdzić zarzuty:**

Zarzut
Opis sytuacji, inne informacje, uzasadnienie, fakty, daty
Inne uwagi

**Wykaz dokumentów (kopii) załączonych do skargi:**

.....  
.....

.....

.....

**Podpis osoby wnoszącej skargę**

**Podpis pracownika przyjmującego skargę**

**NOTATKA SŁUŻBOWA**

**Z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego**

**Przez**.....

( Imię i nazwisko, stanowisko, służbowe)

**Złożonej przez**.....

(Imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)

**A dotyczącej: ( wskazać zarzuty)**

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

**W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:**

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

**Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono:**

(podać stan faktyczny i ewent. Odniesienie do stanu prawnego z podstawą prawną)

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

**Podjęte działania:**

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

.....  
Podpis, stanowisko służbowe

**SKARGI I WNIOSKI WYCHOWANEK W MŁODZIEŻOWYM OŚRODKU WYCHOWAWCZYM**  
**im. J. Korczaka W KWIDZYNIE**

Data złożenia skargi lub wniosku: .....

Składam skargę do dyrektora Młodzieżowego Ośrodka Wychowawczego im. J. Korczaka w Kwidzynie dotyczącą:

**Opis zarzutu:** opis sytuacji, podanie argumentów, przytoczenie faktów, wskazanie źródeł mogących potwierdzić zarzuty, data zdarzenia:

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

.....

.....

Podpis osoby wnoszącej skargę

Podpis osoby przyjmującej skargę

Skarga została wpisana w „Rejestrze skarg i wniosków zgłaszanych przez wychowanki” pod numerem.....

Dyrektor wyznacza do przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego ( załącznik nr 3 do Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w MOW w Kwidzynie Panią (a) .....w terminie do.....

Podpis dyrektora .....



**Załącznik nr 5**  
**do Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania**  
**skarg i wniosków w MOW w Kwidzynie**

**Oświadczenie wychowanki MOW w Kwidzynie**

Po zapoznaniu się z postępowaniem wyjaśniającym dotyczącym złożonej przeze mnie skargi oświadczam, że satysfakcjonują / nie satysfakcjonują mnie podjęte działania i okoliczności wyjaśniające skargę.

**Wnioski wychowanki do sprawy:**

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

**Uważam / nie uważam sprawę za zakończoną.**

.....  
**Data i podpis wychowanki**

.....  
**Data i podpis Dyrektora MOW**