

PROCEDURA WNOSZENIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W CENTRUM KSZTAŁCENIA USTAWICZNEGO W OSTROWCU ŚWIĘTOKRZYSKIEGO

I SKŁADANIE SKARG I WNIOSKÓW

Skargi i wnioski można:

1. Przesłać listownie na adres: Centrum Kształcenia Ustawicznego w Ostrowcu Świętokrzyskim ul. Sandomierska 26A, 27-400
2. Przesłać w formie pisma elektronicznego, za pośrednictwem elektronicznej platformy usług administracji publicznej [ePUAP](#);
3. Przesłać elektronicznie na adres mailowy: cku@ostrowiec.edu.pl
4. Doręczyć osobiście do sekretariatu Centrum Kształcenia Ustawicznego w Ostrowcu Świętokrzyskim, który znajduje się na parterze budynku,

Przyjęcia interesantów wg poniższego harmonogramu:

podczas zjazdów:

poniedziałek	08.00-15.00
wtorek	08.00-15.00
środa	08.00-15.00
czwartek	08.00-15.00
piątek	08.00-16.00
sobota	08.00-14.00

w czasie, gdy nie ma zjazdów:

poniedziałek	08.00-15.00
wtorek	08.00-15.00
środa	08.00-15.00
czwartek	08.00-15.00
piątek	08.00-15.00

- Wrzucić do skrzynki wniosków, która znajduje się przy okienku ochrony na parterze w godzinach otwarcia budynku, tj. 6.30 – 19.00 codziennie.
- Złożyć ustnie do protokołu podczas rady pedagogicznej, zebrań pracowniczych lub dyżurów dyrektora przeznaczonych na rozpatrywanie skarg i wniosków, tj. w soboty (podczas zjazdów) w godzinach od 8:00 do 11:00 (Wykaz zjazdów na drzwiach gabinetu dyrektora) oraz w piątki w godzinach od 13:00 do 15:00.

Jakie informacje powinna zawierać skarga i wniosek

1. Skarga i wniosek powinny zawierać: imię i nazwisko wnoszącego oraz dokładny adres do korespondencji.

2. Jeśli skarga i wniosek jest składana w interesie innej osoby – musi to nastąpić za jej zgodą; taką zgodę, wyrażoną w formie pisemnej, należy dołączyć do składanego pisma.

3. W skardze i wniosku, w miarę możliwości, należy przedstawić jak najwięcej szczegółów opisujących zdarzenie, którego dotyczy dana sprawa. Jeżeli przedmiot sprawy nie będzie dotyczyć właściwości Centrum Kształcenia Ustawicznego w Ostrowcu Świętokrzyskim sprawa nie będzie rozpatrywana.

4. Ważne! Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.

5. INFORMACJA dla osób, które chcą złożyć skargę lub wniosek przy pomocy tłumacza Polskiego Języka Migowego (PJM), Systemu Językowo-Migowego (SJM) lub Sposobu Komunikowania się Osób Głuchoniewidomych (SKOGN)

Zgodnie z art. 12 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2012 r., poz. 986): osoba doświadczająca trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się (czyli osoba uprawniona w rozumieniu ww. ustawy) jest zobowiązana zgłosić chęć skorzystania z pomocy tłumacza ze wskazaniem wybranej metody komunikowania się, co najmniej na 3 dni robocze przed tym zdarzeniem, z wyłączeniem sytuacji nagłych.

Informacja dotycząca przyjmowania obywateli w sprawach skarg i wniosków przez członków kierownictwa Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji

II ROZPATRYWANIE SKARG I WNIOSKÓW

1. Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków odbywa się zgodnie z przepisami:

- Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. 2021, poz. 735 ze zm.);
- rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46).
- Kwalifikowanie spraw jako skarga lub wniosek dokonuje dyrektor CKU.
- Każda zakwalifikowana sprawa jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków prowadzonego przez sekretarza CKU.

2. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań statutowych przez Centrum Kształcenia Ustawicznego w Ostrowcu Świętokrzyskim, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.

3. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności, dotyczące Centrum Kształcenia Ustawicznego w Ostrowcu Świętokrzyskim sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności czy lepszego zaspokajania potrzeb słuchaczy.

4. Centrum Kształcenia Ustawicznego w Ostrowcu Świętokrzyskim jest zobowiązane załatwiać sprawy bez zbędnej zwłoki. Załatwienie sprawy wymagającej postępowania wyjaśniającego powinno nastąpić nie później niż w ciągu miesiąca, a sprawy szczególnie skomplikowanej – nie później niż w ciągu dwóch miesięcy od dnia wszczęcia postępowania, zaś w postępowaniu odwoławczym – w ciągu miesiąca od dnia otrzymania odwołania.

5. Przepisy szczególne mogą określać inne terminy niż określone wyżej.

6. O każdym przypadku niezakończenia sprawy w terminie Centrum Kształcenia Ustawicznego w Ostrowcu Świętokrzyskim jest zobowiązane zawiadomić strony, podając przyczyny zwłoki, wskazując nowy termin zakończenia sprawy oraz pouczając o prawie do wniesienia ponaglenia.

7. Stronie służy prawo do wniesienia ponaglenia, jeżeli:

- 1) nie zakończono sprawy we właściwym terminie – zgodnie z Kpa
- 2) postępowanie jest prowadzone dłużej niż jest to niezbędne do zakończenia sprawy (przewlekłość).

8. Ponaglenie zawiera uzasadnienie.

9. Ponaglenie wnosi się:

- 1) do organu wyższego stopnia za pośrednictwem organu prowadzącego postępowanie, tj. Centrum Kształcenia Ustawicznego w Ostrowcu Świętokrzyskim

10. Centrum Kształcenia Ustawicznego w Ostrowcu Świętokrzyskim jest obowiązany przekazać ponaglenie organowi wyższego stopnia bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie siedmiu dni od dnia jego otrzymania. Organ przekazuje ponaglenie wraz z niezbędnymi odpisami akt sprawy. Odpisy mogą zostać sporządzone w formie dokumentu elektronicznego.

11. Zawiadomienie o sposobie zakończenia skargi powinno zawierać: oznaczenie organu, od którego pochodzi (Centrum Kształcenia Ustawicznego w Ostrowcu Świętokrzyskim), wskazanie, w jaki sposób skarga została zakończona oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do zakończenia skargi, tj. dyrektor placówki. Zawiadomienie o odmownym zakończeniu skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 Kpa.

12. W przypadku gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności – Centrum Kształcenia Ustawicznego w Ostrowcu Świętokrzyskim może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy – bez zawiadamiania skarżącego.

13. Zgodnie z art. 237 § 4 Kodeksu postępowania administracyjnego: w razie niezakończenia skargi w terminie określonym w Kpa stosuje się przepisy art. 36-38.

- Zgodnie z art. 239 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego: W przypadku gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności – organ właściwy do jej rozpatrzenia może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy – bez zawiadamiania skarżącego.
- Zgodnie z § 2 rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków: skargę lub wniosek adresowane do właściwego organu i przesłane w odpisie do innego organu rozpatruje i kończy, w ramach swojej właściwości, organ, od którego były adresowane.

- Zgodnie z § 8 rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków: skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.

14. Z każdej sprawy wniesionej jako skarga lub wniosek sporządza się następującą dokumentację:

- a) oryginał skargi/wniosku lub notatka służbowa w przypadku braku skargi/wniosku na piśmie
- b) ewentualne materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania sprawy
- c) odpowiedź do wnoszącego skargę/wniosek
- d) inne pisma, jeśli spraw tego wymaga.

15. Dokumentacja, o której mowa w p. 14 jest przechowywana w sekretariacie lub u dyrektora.