



**DYREKTOR
KRAJOWEJ SZKOŁY
SĄDOWNICTWA I PROKURATURY**

BD-I.050.1.2016

ZARZĄDZENIE

Dyrektora Krajowej Szkoły Sądownictwa i Prokuratury z dnia 7 kwietnia 2016 r. nr 80/2016 w sprawie szczegółowych zasad załatwiania skarg i wniosków

Na podstawie art. 15 ust. 2 pkt 11 ustawy z dnia 23 stycznia 2009 r. o Krajowej Szkole Sądownictwa i Prokuratury (j.t. Dz. U. z 2016 r., poz. 150 ze zm.) w zw. z § 24 ust. 2 Regulaminu organizacyjnego Krajowej Szkoły Sądownictwa i Prokuratury, zarządza się, co następuje:

§ 1.

Postanowienia ogólne

1. Zarządzenie określa organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Krajowej Szkole Sądownictwa i Prokuratury.
2. Skarga – ma na celu zwrócenie uwagi właściwym organom na wszelkie nieprawidłowości powstałe w wyniku działania lub zaniechania, w szczególności przedmiotem skargi może być zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników albo osoby, którym powierzono przeprowadzenie określonych czynności (np. wykładowców), naruszenie praworządności lub słuszných interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
3. Wniosek – jest wystąpieniem nie zawierającym elementów krytycznych, jego przedmiotem mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia

pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb (np. aplikantów, wykładowców Krajowej Szkoły).

4. Ilekroć w niniejszym zarządzeniu jest mowa o:
 - 1) Dyrektorze – należy przez to rozumieć Dyrektora Krajowej Szkoły Sądownictwa i Prokuratury,
 - 2) Zastępcy Dyrektora – należy przez to rozumieć Zastępcę Dyrektora Krajowej Szkoły Sądownictwa i Prokuratury,
 - 3) osobie przyjmującej/rozpatrującej skargę/wniosek – należy przez to rozumieć Dyrektora, Zastępcę Dyrektora lub inne wyznaczone przez nich osoby,
 - 4) Krajowej Szkole – należy przez to rozumieć Krajową Szkołę Sądownictwa i Prokuratury.

§ 2.

Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Osobami przyjmującymi i rozpatrującymi skargi i wnioski są:
 - 1) Dyrektor – w odniesieniu do działalności Zastępców Dyrektora oraz w zakresie dotyczącym działalności Biura Dyrektora,
 - 2) Zastępcę Dyrektora – w zakresie dotyczącym działalności kierowanego przez niego Ośrodka lub Biura.
2. Osoby wskazane w ust. 1 mogą udzielić upoważnienia na piśmie kierownikom podległych im komórek organizacyjnych do wykonywania w określonym zakresie czynności związanych z przyjmowaniem skarg lub wniosków.
3. Informacje o osobach przyjmujących skargi i wnioski podaje się do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie na stronie internetowej Krajowej Szkoły.
4. Skargi i wnioski mogą być składane pisemnie lub drogą elektroniczną na adres: ul. Przy Rondzie 5, 31-547 Kraków, e-mail: sekretariat@kssip.gov.pl.

5. Jedynie w szczególnie uzasadnionych przypadkach (np. niepełnosprawność) skargi lub wnioski mogą być składane ustnie do protokołu sporządzanego przez osoby wskazane w ust. 1 i 2.
6. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko (nazwę), adres składającego 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. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, do uzupełnienia określonych braków z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków w terminie spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.
9. Skargi i wnioski nie mogą być składane telefonicznie.

§ 3.

Rejestrowanie skarg i wniosków

1. Ewidencja skarg i wniosków składanych do Krajowej Szkoły jest zakładana w każdym roku kalendarzowym i prowadzona przez Dyrektora. Wzór ewidencji skarg i wniosków określa załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.
2. Skargi i wnioski, przed przystąpieniem do ich merytorycznego rozpatrzenia, podlegają rejestracji w ewidencji skarg i wniosków.
3. Osoby przyjmujące skargi i wnioski zobowiązane są przekazać pismo, korespondencję mailową bądź protokół z wniesienia ustnej skargi lub wniosku do Dyrektora, celem zarejestrowania w ewidencji skarg i wniosków oraz nadania dalszego biegu sprawie.

§ 4. Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski, które nie wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień, powinny być rozpatrzone i załatwione z należytą starannością, wnikliwie, w terminie dwóch tygodni.
2. Skargi i wnioski wymagające uzgodnień, porozumień lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego powinny być rozpatrzone nie później niż w terminie jednego miesiąca.
3. O każdym przypadku niezałatwienia sprawy w terminach, o których mowa w ust. 1 i 2 osoba rozpatrująca sprawę zobowiązana jest powiadomić wnoszącego skargę lub wniosek, informując o przyczynach zwłoki i ustalając nowy termin załatwienia sprawy.
4. Załatwienie skargi lub wniosku powinno być poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności sprawy. Jeżeli skarga dotyczy pracownika lub osoby wykonującej czynności na rzecz Krajowej Szkoły, należy umożliwić im ustosunkowanie się do podnoszonych zarzutów.
5. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinno między innymi zawierać: oznaczenie osoby, od której pochodzi, wskazanie kiedy, i w jaki sposób skarga lub wniosek została załatwiona (pozytywnie, negatywnie, wyjaśniająco) oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stopnia służbowego osoby upoważnionej do rozpatrzenia skargi lub wniosku. Zawiadomienie o negatywnym załatwieniu skargi lub wniosku powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne.
6. Jeżeli po zbadaniu i przeanalizowaniu skargi lub wniosku nie zostaną stwierdzone żadne uchybienia i nieprawidłowości, skargę lub wniosek oddala się, jako bezpodstawne (załatwiona negatywnie).
7. W przypadku potwierdzenia zarzutów i uchybień zawartych w skardze lub wniosku należy rozważyć wydanie polecenia lub podjąć inne stosowne środki, w celu naprawy bądź usunięcia stwierdzonych

uchybień oraz przyczyn ich powstania (załatwiona pozytywnie), albo objaśnić sporną okoliczność (załatwiona wyjaśniająco).

8. Osoba rozpatrująca skargę lub wniosek zawiadamia podmiot wnoszący skargę lub wniosek w formie pisemnej albo za pomocą środków komunikacji elektronicznej. Jeżeli skargę lub wniosek złożono za pośrednictwem poczty elektronicznej, zawiadomienie o sposobie załatwienia przesyłane jest z mocy prawa komunikacją elektroniczną.
9. 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.
10. Skargi i wnioski nie zawierające nazwiska (nazwy) i adresu wnoszącego, tzw. Anonimy, pozostawia się bez rozpatrzenia.
11. W przypadku gdy skarga lub wniosek w wyniku ich rozpatrzenia uznane zostały za bezzasadne i ich bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę lub wniosek, a wnoszący ponowił skargę lub wniosek bez wskazania nowych okoliczności, osoba właściwa do ich rozpatrzenia może w odpowiedzi podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy – bez zawiadamiania skarżącego.
12. Osoba rozpatrująca skargę lub wniosek niezwłocznie przesyła Dyrektorowi kopię zawiadomienia o sposobie ich załatwienia wraz z dokumentacją postępowania.

§ 5.

Przechowywanie dokumentacji dotyczącej skarg i wniosków

1. Niezwłocznie po przekazaniu kopii zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku odnotowuje się to w ewidencji skarg i wniosków.
2. Kopie zawiadomień o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z dokumentacją postępowania przechowywane są przez Dyrektora.

§ 6.

Nadzór i kontrola nad rozpatrywaniem i załatwianiem skarg i wniosków

1. Nadzór nad rejestracją skarg i wniosków, terminowością ich załatwienia, kompletnością i poprawnością dokumentacji dotyczącej ich rozpatrywania sprawuje Dyrektor.
2. Bieżącą kontrolę nad prawidłowością i terminowością rozpatrywania skarg i wniosków sprawują Dyrektor i jego zastępcy według właściwości opisanej w § 2 ust. 1.

§ 7.

Postanowienia końcowe

1. W kwestiach nieuregulowanych w niniejszym zarządzeniu stosuje się przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego.
2. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.