

ZATWIERDZAM


WOJEWODA MAZOWIECKI

Jacek Kozłowski

Warszawa,.....2015 r.

ZARZĄDZENIE Nr 72

MAZOWIECKIEGO KURATORA OŚWIATY

z dnia 28 października 2015 r.

**zmieniające zarządzenie w sprawie wprowadzenia do stosowania Regulaminu
Organizacyjnego Kuratorium Oświaty w Warszawie**

Na podstawie art. 53 ust. 4 ustawy z dnia 23 stycznia 2009 r. o wojewodzie i administracji rządowej w województwie (Dz. U. z 2015 r. poz. 525) w związku z § 5 ust. 1 rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z dnia 29 grudnia 1998 r. w sprawie organizacji kuratoriów oświaty oraz zasad tworzenia ich delegatur (Dz. U. z 2014 r. poz. 973) zarządza się, co następuje:

§ 1. W załączniku do zarządzenia Nr 5 Mazowieckiego Kuratora Oświaty z dnia 17 stycznia 2012 r. w sprawie wprowadzenia do stosowania Regulaminu Organizacyjnego Kuratorium Oświaty w Warszawie zmienionego zarządzeniem Nr 41 z dnia 30 sierpnia 2013 r. wprowadza się następujące zmiany:

1) w § 16 uchyla się pkt 12;

2) w § 25 w ust. 2 pkt 15 otrzymuje brzmienie:

„15) okresowa analiza skarg, wniosków i petycji z uwzględnieniem zakresu tematycznego i sposobu ich rozpatrywania oraz przekazywanie wyników analiz wydziałom i delegaturom;”;

3) w § 27 w ust. 3 pkt 3 otrzymuje brzmienie:

„3) prowadzenie archiwum zakładowego obejmującego zasób archiwalny przechowywany w Warszawie i w delegaturach;”;

4) Rozdział VII otrzymuje brzmienie:

„Rozdział VII Zasady przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji

§ 38. 1. Kurator lub upoważniony przez niego Wicekurator przyjmują interesantów w sprawach skarg, wniosków i petycji w każdy poniedziałek, w godzinach od 14⁰⁰ do 17⁰⁰, po uprzednim zgłoszeniu w sekretariacie Kuratora lub Wicekuratora.

2. Dyrektorzy delegatur przyjmują interesantów w sprawach skarg, wniosków i petycji w każdy poniedziałek, w godzinach od 13⁰⁰ do 17⁰⁰.

3. Dyrektorzy wydziałów przyjmują interesantów w sprawach skarg, wniosków i petycji w każdy poniedziałek, w godzinach od 13⁰⁰ do 16⁰⁰.

4. W przypadku, gdy poniedziałek jest dniem wolnym od pracy, przyjmowanie interesantów odbywa się w najbliższy dzień powszedni na zasadach określonych w ust. 1-3.

5. Wyznaczeni przez dyrektora wydziału i dyrektora delegatury pracownicy przyjmują interesantów w sprawach skarg, wniosków i petycji w czasie godzin pracy.

6. Na życzenie interesanta należy przyjąć zgłoszoną ustnie skargę lub wniosek do protokołu, a następnie dokument ten przekazać Kuratorowi lub upoważnionemu przez niego Wicekuratorowi bądź dyrektorowi delegatury.

§ 39. 1. Przyjęcia interesantów w sprawach skarg, wniosków i petycji są ewidencjonowane przez sekretariaty lub wyznaczonych pracowników.

2. Ewidencja przyjęć interesantów w sprawach skarg, wniosków i petycji obejmuje:

1) liczbę porządkową;

2) datę przyjęcia;

3) imię i nazwisko oraz adres osoby przyjętej;

4) informację o przedmiocie sprawy, z którą zgłosił się interesant oraz czy sprawa została zakwalifikowana jako skarga, wniosek lub petycja;

- 5) informację o przyjęciu pisemnej skargi, wniosku lub petycji; oraz sporządzeniu ewentualnego protokołu z ustnego przyjęcia skargi lub wniosku;
 - 6) ustalenia poczynione w trakcie przyjęcia interesanta, w tym m.in. wydane dyspozycje co do sposobu rozpatrzenia i załatwienia skargi, wniosku lub petycji, jeżeli wniesionej sprawie nadano taką kwalifikację.
3. W ramach przyjęć interesantów w sprawach skarg, wniosków i petycji, na wniosek interesanta należy przyjąć zgłoszoną ustnie skargę lub wniosek do protokołu, a następnie dokument ten przekazać w systemie Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją, zwanego dalej „EZD”, do Wydziału Strategii i Nadzoru Pedagogicznego, w celu zarejestrowania w Centralnym Rejestrze Skarg, Wniosków i Petycji, o którym mowa w § 43 ust. 2.

§ 40.1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.

2. Petycję składa się w formie pisemnej albo za pomocą środków komunikacji elektronicznej.
3. Kwalifikacja skarg, wniosków i petycji odbywa się stosownie do zawartej w nich treści, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
4. Skargi, wnioski i petycje niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.

§ 41.1. Załatwienie skargi, wniosku lub petycji powinno być poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności sprawy.

2. Załatwienie skargi, wniosku lub petycji polega na rozstrzygnięciu, wydaniu poleceń lub podjęciu innych stosownych czynności, usunięciu stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstawania oraz zawiadomieniu w sposób wyczerpujący zgłaszającego skargę, wniosek lub petycję o wynikach rozpatrzenia.

§ 42. Po dekretacji Kuratora lub upoważnionego Wicekuratora skargę, wniosek lub petycję przekazuje się do załatwienia właściwej komórce organizacyjnej.

- § 43.1. Wszystkie skargi, wnioski i petycje wpływające do Kuratorium lub delegatury należy niezwłocznie przekazać Kuratorowi lub upoważnionemu przez niego Wicekuratorowi lub dyrektorowi delegatury.
2. Skargi, wnioski i petycje z dekreacją Kuratora lub upoważnionego Wicekuratora zgłasza się poprzez udostępnienie w systemie EZD Wydziałowi Strategii i Nadzoru Pedagogicznego w celu rejestracji w Centralnym Rejestrze Skarg, Wniosków i Petycji, zwanym dalej „Centralnym Rejestrem Skarg”.
 3. Wszystkie skargi i wnioski zgłoszone ustnie do protokołu są ewidencjonowane w Centralnym Rejestrze Skarg.
 4. Kwalifikacji skarg, wniosków i petycji dokonuje dyrektor Wydziału Strategii i Nadzoru Pedagogicznego lub dyrektor delegatury.
 5. W przypadku, gdy w wyniku rozpatrywania skargi, wniosku lub petycji zarejestrowanej w Centralnym Rejestrze Skarg zachodzi konieczność zmiany dokonanej wcześniej kwalifikacji pisma jako skargi, wniosku lub petycji, należy niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni roboczych, poinformować o tym dyrektora Wydziału Strategii i Nadzoru Pedagogicznego lub dyrektora delegatury celem dokonania odpowiedniej zmiany w Centralnym Rejestrze Skarg.
 6. Komórka wyznaczona do załatwienia skargi, wniosku lub petycji zapewnia dostęp Wydziałowi Strategii i Nadzoru Pedagogicznego do gromadzonej dokumentacji poprzez udostępnienie w systemie EZD.
- § 44. 1. Komórki organizacyjne prowadzą wewnętrzne rejestry skarg, wniosków i petycji.
2. Rejestr skarg, wniosków i petycji obejmuje następujące dane:
 - 1) liczbę porządkową rejestru własnego;
 - 2) numer ewidencyjny z rejestru, o którym mowa w § 43 ust. 2;
 - 3) data wpływu;
 - 4) nazwa podmiotu, który przesłał do Kuratorium skargę, wniosek lub petycję;
 - 5) imię i nazwisko lub nazwa skarżącego (wnioskodawcy, wnoszącego);
 - 6) adres skarżącego (wnioskodawcy, wnoszącego petycję);
 - 7) data skargi, wniosku lub petycji;
 - 8) przedmiot skargi, wniosku lub petycji;

- 9) informacja o przekazaniu skargi, wniosku lub petycji do załatwienia według właściwości;
- 10) nazwisko osoby odpowiedzialnej za rozpatrzenie;
- 11) obowiązujący termin załatwienia skargi, wniosku lub petycji;
- 12) faktyczna data ostatecznego załatwienia skargi, wniosku lub petycji lub przekazania do załatwienia według właściwości;
- 13) przebieg rozpatrywania skargi, wniosku lub petycji;
- 14) sposób załatwienia skargi, wniosku lub petycji;
- 15) uwagi.

3. Centralny Rejestr Skarg prowadzony przez Wydział Strategii i Nadzoru Pedagogicznego oraz rejestry skarg, wniosków i petycji w poszczególnych wydziałach i delegaturach prowadzi się w formie elektronicznej.
4. Integralną część rejestru skarg, wniosków i petycji stanowi rejestr listów.
5. Zakres rejestru sygnałów obywatelskich, o których mowa w ust. 4, powinien na bieżąco umożliwiać m.in. monitorowanie procesu, generowanie monitów, przygotowanie informacji o obszarach, których najczęściej dotyczą sygnały.

§ 45.1 Odpowiedzi na skargi, wnioski i petycje podpisują Kurator, Wicekuratorzy w zakresie spraw określonych przez Kuratora, dyrektorzy delegatur oraz dyrektorzy wydziałów w ramach udzielonego upoważnienia, z zastrzeżeniem ust.2.

2. Odpowiedzi na skargi i wnioski dotyczące Wicekuratorów, dyrektorów wydziałów, dyrektorów delegatur oraz pozostałych pracowników podpisuje Kurator.
3. Skargi nie może rozpatrywać osoba, której skarga dotyczy.

§ 46. 1. Dyrektorzy wydziałów i dyrektorzy delegatur zobowiązani są do przekazywania do Wydziału Strategii i Nadzoru Pedagogicznego kwartalnych informacji dotyczących przyjęć interesantów w ramach skarg, wniosków i petycji.

2. Informacje kwartalne, o których mowa w ust. 1, są przekazywane do Wydziału Strategii i Nadzoru Pedagogicznego w terminie do 5 dnia pierwszego miesiąca następnego kwartału.

§ 47. Analizę sposobu i terminowości załatwiania skarg, wniosków i petycji prowadzi Wydział Strategii i Nadzoru Pedagogicznego.”

§ 2. Wykonanie zarządzenia powierza się Mazowieckim Wicckuratorom Oświaty.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Mazowiecki Kurator Oświaty
Dorota Sołtys

Dorota Sołtys