

Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg oraz wniosków w Publicznej Szkole Muzycznej I stopnia w Kowalewie Pomorskim

Podstawa prawna:

- 1) ustawa z dn. 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2020 r. poz. 256 z późn. zm.);
- 2) rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 r., Nr 5, poz. 46).

Rozdział I Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

§ 1

Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:

- 1) dyrektora szkoły po umówieniu spotkania przez sekretariat w dogodnym dla rodzica, ucznia terminie lub w poniedziałki godz.18:00-20:00 oraz środy godz. 12:00-14:00;
- 2) pracownika sekretariatu w godzinach pracy sekretariatu.

Organ prowadzący oraz organ nadzoru pedagogicznego

§ 2

1. Organ nadzoru pedagogicznego - Centrum Edukacji Artystycznej wraz z jej przedstawicielem - Wizytator Centrum Edukacji Artystycznej jest właściwym organem do rozpatrzenia skarg dotyczących spraw pedagogicznych **po wyczerpaniu ścieżki służbowej w szkole, tj. nauczyciel, a następnie dyrektor szkoły.**
2. Organ prowadzący szkołę - Powiat Golubsko-Dobrzyński wraz z jej przedstawicielem - Starostą Golubsko-Dobrzyńskim jest właściwym organem do rozpatrzenia skarg dotyczących spraw organizacyjnych, inwestycyjnych, finansowych, kadrowych **po wyczerpaniu ścieżki służbowej w szkole, tj. nauczyciel, a następnie dyrektor szkoły.**
3. Organem właściwym do rozpatrzenia skarg dotyczących zadań lub działalności dyrektora szkoły jest Rada Powiatu Golubsko-Dobrzyńskiego.

§ 3

Skargi mogą być wnoszone:

- 1) Pisemnie, wg wzoru stanowiącego załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.
- 2) pocztą elektroniczną za pośrednictwem dziennika elektronicznego (wg załączonego poniżej wzoru).

§ 4

1. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi szkoły.
2. W szkole prowadzi się Rejestr skarg i wniosków, wg wzoru stanowiącego załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.
3. Rejestr skarg i wniosków przechowuje się w sekretariacie szkoły.
4. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.
5. 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.
6. Uczniom przysługuje również prawo do składania skarg w „Skrzynce skarg i wniosków do dyrektora szkoły”.

Rozdział II **Kwalifikowanie skarg i wniosków**

§ 5

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wniosku dokonuje dyrektor szkoły.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora szkoły jako skarga lub wniosek wpisywana jest do Rejestru skarg i wniosków.
3. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, dyrektor szkoły wzywa wnoszącego do złożenia wyjaśnień lub uzupełnienia złożonego pisma, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji szkoły, należy zwrócić wnoszącemu sprawę, wskazując organ właściwy.
5. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, w tym szkołę, należy zarejestrować a następnie pismem przewodnim przesłać właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, kopię zostawić w dokumentacji szkoły.
6. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostawia się bez rozpoznania.
7. Dyrektor szkoły zawarte w anonimowej skardze/wniosku informacje może wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.

Rozdział III **Rozpatrywanie skarg i wniosków**

§ 6

1. Dyrektor szkoły każdorazowo wyznacza pracownika do rozpatrzenia skargi/wniosku w zależności od tego, czego sprawa dotyczy.
2. Pracownik upoważniony do rozpatrywania skarg/wniosków jest zobowiązany przestrzegać następującej kolejności działań:
 - 1) przyjęcie, kwalifikowanie i rejestracja skargi/wniosku;
 - 2) analiza treści skargi/wniosku;
 - 3) określenie i wyszczególnienie zarzutów;
 - 4) w przypadku, gdy z treści skargi/wniosku nie można ustalić jej przedmiotu należy wezwać skarżącego do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania z jednoczesnym pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania;
 - 5) przeanalizowanie zarzutów w aspekcie prawnym;
 - 6) zaplanowanie trybu działań/czynności postępowania wyjaśniającego, w tym:
 - a) ustalenie źródeł informacji, trybu i form ich zbierania,
 - b) ustalenie wykazu dokumentów przewidzianych do kontroli, badania,
 - c) przygotowanie narzędzi wspomagających wyjaśnienie sprawy, np. ankiet, listy pytań, kwestionariusza wywiadu, arkusza diagnostycznego itp.;
 - 7) w przypadku braku możliwości załatwienia skargi/wniosku w określonym terminie przygotować zawiadomienie o przedłużeniu okresu rozpatrywania skargi/wniosku wraz z podaniem przyczyny i planowanego terminu zakończenia;
 - 8) analiza zebranych materiałów w postępowaniu wyjaśniającym, ustalenie stanu faktycznego, odniesienie się do stanu prawnego i zasadności zarzutów;
 - 9) opracowanie projektu odpowiedzi na skargę/wniosek;
 - 10) sformułowanie wniosków/rekomendacji do dalszej pracy celem poprawy wskazanego obszaru pracy szkoły, w przypadku, gdy skarga/wniosek były zasadne.

§ 7

1. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - 1) oryginał skargi/wniosku, w tym protokół przyjęcia skargi ustnej;
 - 2) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego, wg wzoru stanowiącego załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.
 - 3) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku;
 - 4) odpowiedź do skarżącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem;
 - 5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
 2. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
 - 1) oznaczenie organu, od którego pochodzi;
 - 2) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
 - 3) imię i nazwisko osoby przygotowującej odpowiedź na skargę.
3. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły.

Rozdział IV **Terminy rozpatrywania skarg i wniosków**

§ 8

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się:
 - 1) do czternastu dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny organu prowadzącego;
 - 2) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające;
 - 3) do dwóch miesięcy gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana.
3. W terminie do siedmiu dni należy:
 - 1) zwrócić skargę/wniosek wnoszącemu sprawę ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu;
 - 2) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwym jest organ wymiaru sprawiedliwości;
 - 3) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów, w tym szkoły;
 - 4) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia;
 - 5) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku;
 - 6) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

Załączniki:

- 1) *protokół przyjęcia skargi ustnej,*
- 2) *wzór rejestru skarg i wniosków,*
- 3) *notatka służbowa,*

załącznik nr 1

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI

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

złożył(a) skargę o poniższym brzmieniu:

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

Do skargi załączono następujące dokumenty:

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

Kowalewo Pomorskie dnia

.....
(podpis osoby wnoszącej skargę)

.....
(podpis pracownika przyjmującego skargę)

załącznik nr 2

REJESTR SKARG I WNIOSKÓW						
Lp.	Data złożenia skargi/wniosku	Krótką treść (czego dotyczy)	Sposób załatwienia	Termin załatwienia	Osoba odpowiedzialna za załatwienie	Uwagi
1.						
2.						
3.						

załącznik nr 3

NOTATKA SŁUŻBOWA NR/20...

Z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez

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

w sprawie skargi nr.....

z dnia.....

złożonej przez.....

dotyczącej: (wskazać zarzuty)

.....

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

.....

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono:

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

.....

.....

W czasie badania skargi poczyniono następujące spostrzeżenia:

.....

.....

Rekomendacje do rozpatrywanej skargi:

.....

.....

Kowalewo Pomorskie, dnia

.....

(podpis)