

Procedura przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Publicznej Szkole Muzycznej I stopnia w Golubiu-Dobrzyniu

§ 1

Organizacja przyjmowania wniosków i skarg

1. Osoba składająca skargę lub składająca wniosek przyjmowana jest przez dyrektora lub kadrę kierowniczą szkoły.
2. Dyrektor lub kadra kierownicza przyjmują skargi i wnioski w godzinach przyjmowania interesantów, ustalanych na dany rok szkolny.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone ustnie, pisemnie – złożone osobiście w sekretariacie szkoły, drogą pocztową, elektroniczną.
4. Pracownik szkoły, który otrzymał skargę, dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
5. Sekretariat szkoły prowadzi rejestr skarg i wniosków.
6. Skargi i wnioski przekazane przez media lub organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu, w takim samym trybie, jak wnioski i skargi osób fizycznych i prawnych.
7. Do rejestru wpisuje się również skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska/nazwy adresata oraz jego adresu– anonimy.
8. Rejestr skarg (książka skarg i wniosków) uwzględnia następujące rubryki:
 - a. numer porządkowy;
 - b. data wpływu skargi/wniosku;
 - c. treść skargi/ wniosku;
 - d. imię, nazwisko, adres osoby/instytucji wnoszącej skargę/wniosek;
 - e. termin załatwienia skargi/wniosku;
 - f. pieczętka szkoły;
 - g. data załatwienia skargi/wniosku;
 - h. informacja o sposobie załatwienia sprawy;
 - i. imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku.

§ 2

Kwalifikacja skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski kwalifikuje dyrektor szkoły.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
3. O ile z treści skargi/wniosku nie jest możliwe ustalenie jej przedmiotu, dyrektor wzywa wnoszącego o wyjaśnienie lub uzupełnienie. Wnoszący zostaje pouczone, że w przypadku nie usunięcia braków – skarga/wniosek pozostanie bez rozpatrzenia.
4. Skargi/wnioski nie będące w kompetencji szkoły są zarejestrowane, a następnie wraz z pismem przewodnim przesyłane zgodnie z właściwością. O fakcie tym powiadamiany jest wnoszący. Kopia pisma przekazanego właściwym organom pozostaje w dokumentacji szkoły.
5. Skargi/wnioski dotyczące kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne podmioty są rejestrowane, a następnie wraz z pismem przewodnim przesłane właściwym organom. O fakcie tym powiadamiany jest wnoszący. Kopie pism przekazanych właściwym organom pozostają w dokumentacji szkoły.
6. Skargi/ wnioski anonimowe, po dokonaniu rejestracji, pozostają bez rozpoznania.

§ 3

Rozpatrywanie skarg i wniosków.

1. Skargi/wnioski rozpatruje dyrektor szkoły lub osoba przez niego wskazana (upoważniona).
2. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - 1) oryginał skargi/wniosku;
 - 2) informująca o sposobie załatwienia skargi/wniosku, wynikach postępowania wyjaśniającego (wpis do książki skarg i wniosków);
 - 3) materiały pomocnicze zebrane w trakcie rozpatrywania skargi/wniosku;
 - 4) odpowiedź do wnoszącego z rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem;
 - 5) inne pisma, o ile sprawa tego wymaga.

3. Odpowiedź do wnoszącego skargę/wniosek zawiera:
 - 1) pieczęć szkoły;
 - 2) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku;
 - 3) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę/wniosek.
4. Jeżeli skargę lub wniosek przedstawia Rada Rodziców, Samorząd Uczniowski - dyrektor szkoły po ich rozpatrzeniu może ustnie poinformować wnoszącego skargę lub wniosek o sposobie i rezultatach ich załatwienia.
5. Pełna dokumentacja skargi/wniosku po jej rozpatrzeniu jest przechowywana w szkole.