

Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Państwowej Szkole Muzycznej I stopnia w Strzelinie

§1. Podstawa prawna

1. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2023 r. poz. 775 ze zm.), w szczególności art. 221–259.
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. 2002 nr 5 poz. 46).
3. Statut Państwowej Szkoły Muzycznej I stopnia w Strzelinie.

§2. Zakres stosowania

1. Procedura reguluje zasady przyjmowania, rejestrowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków składanych w PSM I st. w Strzelinie.
2. Procedura nie obejmuje odwołań i zażaleń składanych w trybie odrębnych przepisów (np. dotyczących egzaminów, oceniania, prawa pracy).

§3. Definicje

1. Skarga – wystąpienie dotyczące zaniedbania, nienależytego wykonywania zadań przez szkołę, naruszenia praworządności, przewlekłości lub biurokratyzmu.
2. Wniosek – propozycja usprawnienia organizacji pracy szkoły, poprawy jakości nauczania, wzmocnienia praworządności, lepszego zaspokajania potrzeb uczniów i rodziców.
3. Wnoszący – osoba składająca skargę lub wniosek (uczeń, rodzic/opiekun, pracownik szkoły, inna osoba).

§4. Formy wnoszenia skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski można składać:
 - 1) pisemnie w sekretariacie szkoły,
 - 2) ustnie do protokołu podczas przyjęć interesantów,
 - 3) elektronicznie (ePUAP, e-Doręczenia, e-mail).
2. Skargi anonimowe mogą być rozpatrywane, jeżeli ich treść ma istotne znaczenie dla prawidłowego funkcjonowania szkoły. Skargi anonimowe nie wszczynają postępowania administracyjnego i nie podlegają obowiązkowi udzielenia odpowiedzi.
3. Za skargę anonimową uważa się skargę, która nie zawiera danych umożliwiających kontakt z wnoszącym, w szczególności adresu pocztowego lub adresu e-mail.
4. Złożenie skargi/wniosku nie może pociągać za sobą żadnych negatywnych konsekwencji wobec wnoszącego.

§5. Przyjmowanie i rejestracja

1. Sekretariat szkoły prowadzi Rejestr Skarg i Wniosków (załącznik nr 1) zawierający m.in.:
 - 1) numer porządkowy,
 - 2) datę wpływu,
 - 3) dane wnoszącego,
 - 4) przedmiot skargi/wniosku,
 - 5) sposób i datę załatwienia,
 - 6) adnotację o przekazaniu do organu nadrzędnego (jeżeli dotyczy).
2. W przypadku zgłoszenia ustnego sporządza się protokół (załącznik nr 2) podpisany przez wnoszącego i przyjmującego.
3. Wszystkie skargi i wnioski niezwłocznie przekazuje się dyrektorowi szkoły.

§6. Właściwość

1. Skargi i wnioski dotyczące działalności nauczycieli, pracowników lub organizacji pracy szkoły rozpatruje dyrektor szkoły.
2. Skargi dotyczące dyrektora szkoły przekazuje się do organu prowadzącego lub organu nadzoru

pedagogicznego (Ministerstwo Kultury i Dziedzictwa Narodowego/Centrum Edukacji Artystycznej/).

3. Jeżeli skarga/wniosek trafi do szkoły, ale dotyczy innego organu – szkoła niezwłocznie, nie później niż w ciągu 7 dni, przekazuje sprawę właściwemu organowi, informując o tym wnoszącego.

§7. Terminy

1. Skargi i wnioski rozpatruje się bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż:

- 1) 30 dni – w sprawach zwykłych,
- 2) 60 dni – w sprawach szczególnie skomplikowanych.

2. O każdym przypadku braku możliwości załatwienia sprawy w tych terminach dyrektor (lub organ prowadzący) zawiadamia wnoszącego, podając przyczyny opóźnienia i wskazując nowy termin.

§8. Tryb postępowania

1. Po wpłynięciu skargi/wniosku dyrektor szkoły:

- analizuje treść,
- ustala osoby odpowiedzialne za wyjaśnienie sprawy,
- zleca zebranie wyjaśnień od nauczycieli/pracowników,
- w razie potrzeby powołuje zespół wyjaśniający.

2. Postępowanie obejmuje:

- zapoznanie się z dokumentacją sprawy,
- wysłuchanie stron,
- sporządzenie notatek i protokołów z czynności.

3. Po zakończeniu postępowania sporządza się pisemną odpowiedź zawierającą:

- ustalenia faktyczne i prawne,
- sposób załatwienia skargi/wniosku,
- uzasadnienie,
- pouczenie o możliwości wniesienia dalszej skargi do organu prowadzącego/nadzoru pedagogicznego.

§9. Rozstrzygnięcia

1. Skarga może być:

- uznana za zasadną – i wtedy szkoła podejmuje działania naprawcze,
- uznana za częściowo zasadną – wraz z podjęciem odpowiednich działań,
- uznana za bezzasadną – z podaniem szczegółowego uzasadnienia.

2. Wnioski mogą być:

- uwzględnione i wdrożone,
- częściowo uwzględnione,
- nieuwzględnione z uzasadnieniem.

§10. Dokumentacja i sprawozdawczość

1. Rejestr i dokumenty związane ze skargami/wnioskami przechowuje sekretarz szkoły zgodnie z instrukcją kancelaryjną i archiwalną.

2. Dyrektor przedstawia radzie pedagogicznej raz w roku ogólną informację o liczbie i charakterze wniesionych skarg i wniosków oraz sposobie ich rozpatrzenia (bez danych osobowych).

§11. Postanowienia końcowe

1. Za organizację przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków odpowiada dyrektor szkoły (w razie jego nieobecności – wicedyrektor szkoły).

2. Procedura zostanie opublikowana na stronie internetowej szkoły.

3. Procedura wchodzi w życie z dniem 30 grudnia 2025 r.

4. Załączniki:

nr 1 – Rejestr skarg i wniosków

nr 2 – Protokół przyjęcia skargi ustnej