

ZARZĄDZENIE Nr 2 / 2017

Dyrektora
Państwowej Szkoły Muzycznej I i II stopnia im. Fryderyka Chopina w Opolu
z dnia 2 stycznia 2017 r.

w sprawie wprowadzenia Procedury postępowania w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Państwowej Szkole Muzycznej I i II stopnia im. Fryderyka Chopina w Opolu

Na podstawie art. 221 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2016 r., poz. 23 ze zm.), rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. Nr 5 z 2002 r. poz. 46) oraz zarządzenia Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego z dnia 30 grudnia 2016 r. w sprawie postępowania ze skargami, wnioskami i petycjami w Ministerstwie Kultury i Dziedzictwa Narodowego:

zarządzam, co następuje:

§ 1.

Wprowadzam do stosowania w Państwowej Szkole Muzycznej I i II stopnia im. Fryderyka Chopina w Opolu:

1) Procedurę postępowania w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Państwowej Szkole Muzycznej I i II stopnia im. Fryderyka Chopina w Opolu

(Załącznik Nr 1).

§ 2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 2 stycznia 2017 r.

Dyrektor
Państwowej Szkoły Muzycznej
I i II stopnia im. Fryderyka Chopina w Opolu
mgr Magdalena Czercowy

/na oryginale właściwy podpis/

Załącznik Nr 1
do Zarządzenia Nr 2 / 2017
Dyrektora Państwowej Szkoły
Muzycznej I i II st.
im. Fryderyka Chopina w Opolu
z dnia 2 stycznia 2017 r.

**PROCEDURA POSTĘPOWANIA W SPRAWIE
PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA
SKARG I WNIOSKÓW**

**w Państwowej Szkole Muzycznej I i II stopnia
im. Fryderyka Chopina w Opolu**

Opole, 2017

Rozdział I
Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez
 - a) Dyrektora szkoły - w środy w godzinach od 15.00 do 16.00,
 - b) pracowników wyznaczonych imiennie przez Dyrektora szkoły – codziennie w godzinach pracy szkoły.
2. Informacje o dniach i godzinach przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków są podawane do wiadomości poprzez umieszczenie:
 - a) w gablocie informacyjnej przy wejściu do sekretariatu szkoły oraz filii szkoły,
 - b) na stronie internetowej szkoły.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - a) pisemnie
 - b) telefonicznie
 - c) pocztą elektroniczną
 - d) ustnie do protokołu.
4. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek potwierdza na kopii złożenie skargi/wniosku w szkole, jeżeli zażąda tego wnoszący.
5. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek niezwłocznie przekazuje ją Dyrektorowi szkoły.
6. Wzór protokołu, o którym mowa w pkt 3 d) stanowi Załącznik Nr 1 do niniejszej procedury. W protokole również wpisywane są skargi/wnioski wnoszone telefonicznie.
7. Rejestr skarg i wniosków prowadzi upoważniona przez Dyrektora szkoły osoba
8. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwianiu w takim samym trybie, jak skargi i wnioski osób fizycznych i prawnych.
9. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego- anonimy.
10. Imiennej dekretacji skargi/wniosku wpływającej do szkoły, dokonuje Dyrektor szkoły. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
11. Rejestr skarg/wniosków uwzględnia następujące rubryki (Załącznik Nr 2)
 - a) liczba porządkowa,
 - b) data wpływu skargi/wnioski,
 - c) data rejestrowania skargi/wniosku,
 - d) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek,

- e) informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek,
 - f) termin załatwienia skargi/wniosku,
 - g) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
 - h) data załatwienia,
 - i) krótka informacja o sposobie załatwiania sprawy,
 - j) informacja o terminie realizacji wydanych zaleceń.
12. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do innych organów i przesłanych do wiadomości szkoły.

Rozdział II

Kwalifikowanie skarg i wniosków

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

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi/ wnioski rozpatruje dyrektor szkoły lub osoba przez niego upoważniona.
2. Imienny wykaz pracowników upoważnionych do przyjmowania i rozpatrywania skarg/wniosków zawiera Załącznik Nr 3 do procedury.
3. Z wyjaśnienia skargi/ wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - a) oryginał skargi/ wniosku,
 - b) notatkę służbową z postępowania wyjaśniającego (Załącznik Nr 4)
 - c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśnienia skargi/wniosku,

- d) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
 - e) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
4. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
 - a) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
 - b) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/ wniosków zawartych w skardze/ wniosku,
 - c) faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/ wniosek została załatwiona odmownie,
 - d) imię, nazwisko i stanowisko osoby rozpatrującej skargę.
 5. Pełną dokumentację, po zakończeniu sprawy, pracownik rozpatrujący skargę/wniosek składa osobiście u pracownika rejestrującego skargi/wnioski – nie później niż w ciągu 7 dni po upływie terminu jej załatwienia, potwierdzając ten fakt własnoręcznym podpisem w rejestrze skarg i wniosków.
 6. Za jakość i prawidłowe załatwienie skargi/wniosku odpowiada pracownik, na którego dekretowano skargę/wniosek.
 7. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie szkoły
 8. Kontrolę nad realizacją rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje Dyrektor szkoły.
 9. Dyrektor szkoły dwa razy w roku dokonuje analizy wpływających skarg i wniosków, a jej wyniki przekazuje Radzie Pedagogicznej i uwzględnia je w działaniach na rzecz poprawy jakości pracy szkoły.

Rozdział IV Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargę/ wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/ wniosek rozpatruje się:
 - a) do 1 miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
 - b) do 2 miesięcy, gdy skarga/ wniosek jest szczególnie skomplikowana,
3. Do 7 dni należy:
 - a) przesłać skargę/ wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/ wniosek została skierowana do niewłaściwego organu,
 - b) przesłać skargę/ wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości,
 - c) przesłać odpisy skargi/ wniosku do właściwych organów z powiadomieniem

- wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów,
- d) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/ wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia,
- e) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/ wniosku,
- f) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/ wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

Rozdział V

Sprawozdanie z przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków

1. Szkoła sporządza i przekazuje do komórki organizacyjnej sprawującej nad nią nadzór oraz w terminie przez nią określonym, roczne sprawozdanie z przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w roku poprzedzającym sporządzenie sprawozdania.
2. Sprawozdanie, o którym mowa w ust. 1 sporządza się według wzoru stanowiącego Załącznik Nr 5 do zarządzenia.

Dyrektor
Państwowej Szkoły Muzycznej
I i II stopnia im. Fryderyka Chopina w Opolu
mgr Magdalena Czercowy

/na oryginale właściwy podpis/

Załączniki:

Nr 1 - Protokół z przyjęcia skargi/wniosku

Nr 2 – Rejestr skarg/wniosków

Nr 3 - Imienny wykaz osób upoważnionych do przyjmowania i rozpatrywania skarg/wniosków

Nr 4 – Notatka służbowa z postępowania wyjaśniającego

Nr 5 – Sprawozdanie z przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków

PROTOKÓŁ

Z przyjęcia skargi/wniosku w Państwowej Szkole Muzycznej I i II st.im.F.Chopina w Opolu
w dniu

.....
Nazwisko i imię oraz stanowisko pracownika przyjmującego skargę

.....
Nazwisko i imię, adres, numer telefonu osoby wnoszącej skargę

Krótką treść skargi/wniosku:

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

Wykaz dokumentów/ kopii/ załączonych do skargi/wniosku:

- 1)
- 2)
- 3)

Podpis osoby wnoszącej skargę

Podpis pracownika przyjmującego skargę

.....

.....

REJESTR SKARG I WNIOSKÓW

L.p.	Data wpływu skargi/wniosku	Data rejestr. skargi/wniosku	Adres osoby lub Instytucji wnoszącej Skargę/wniosek	Czego dotyczy skarga/wniosek	Termin załatw. skargi/wniosku	Imię i nazwisko prac.odpow. za załatw. skargi/wniosku	Data załatw.	Inf.o sposobie załatw. sprawy	Inform.o terminie realiz. Wydanych zaleceń

Wykaz pracowników upoważnionych do przyjmowania skarg/wniosek

L.p.	Nazwisko i imię	Stanowisko	Uwagi
1	Kryniewska Bożena	Specjalista ds. administracyjnych	
2	Staś Maria	Specjalista ds. administracyjnych	
3	Danuta Olszewska	Referent	

Wykaz pracowników upoważnionych do rozpatrywania skarg/wniosek

L.p.	Nazwisko i imię	Stanowisko	Uwagi
1	Henryka Mikosza	Wicedyrektor	
2	Marzena Szumidłowska	Gł. księgowy	
3	Dorota Kurek-Piesoczyńska	Kierownik filii	

.....
(miejsowość, data)

NOTATKA SŁUŻBOWA
z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez

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

w sprawie skargi nr

złożonej przez

(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)

a dotyczącej: *(wskazać zarzuty)*

1.

2.

3.

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

1.

2.

3.

4.

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono, co następuje:

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

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

.....
(imię i nazwisko osoby sporządzającej notatkę)

SPRAWOZDANIE Z PRZYJMOWANIA ORAZ ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

W _____ ROKU

PRZEZ PAŃSTWOWĄ SZKOŁĘ MUZYCZNĄ I i II ST. IM. FRYDERYKA CHOPINA W OPOLU

1. Zestawienie wpływających skarg i wniosków

Wyszczególnienie		Załatwiona zgodnie z właściwością	Przekazana do załatwienia w trybie art. 232 KPA	Przekazana do innego organu w trybie art. 231 lub art. 243 KPA
Państwowa Szkoła Muzyczna I i II st. im. Fryderyka Chopina w Opolu	Skargi			
	Wnioski			

2. Problematyka skarg i wniosków załatwianych zgodnie z właściwością.

L.p.	Problematyka	Jednostki organizacyjne	
		Skargi	Skargi
1	Zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań		
2	Bezczynność w załatwianiu sprawy		
3	Korupcja pracowników		
4	Sprawy pracownicze, w tym mobbing		
5	Skarga na pracowników		
6	Niewłaściwe działanie organów nadzorowanych przez Generalnego Konserwatora Zabytków		
7	Inne (sprawy, które nie mieszczą się w problematyce wymienionej w poz. 1-6)		

3. Rozstrzygnięcia spraw załatwionych zgodnie z właściwością.

	Rozstrzygnięcia skargi			W tym załatwione po terminie
	Zasadna	Bezzasadna	Częściowo zasadna	
Państwowa Szkoła Muzyczna I i II st. im. Fryderyka Chopina w Opolu				

4. Analiza.

Opole, dnia _____ r.

(podpis dyrektora szkoły)