

V skladu z 12. členom Odloka o ustanovitvi javnega vzgojno-izobraževalnega zavoda Glasbena šola Kranj (Uradni list RS, št. 97/2011 - UPB in 39/2013) je Svet Glasbene šole Kranj, po predhodno pridobljenem mnenju sindikata SVIZ z dne 25. 9. 2017, dne 9. 10. 2017 sprejel

PRAVILNIK o pripombah, pritožbah in pohvalah uporabnikov storitev Glasbene šole Kranj

1. člen

Ta pravilnik ureja načine podajanja pripomb, pritožb in pohval uporabnikov storitev Glasbene šole Kranj (v nadaljevanju GŠ Kranj), postopke reševanja in določa odgovorne za reševanje pripomb, pritožb in pohval.

2. člen

Pripombe so lahko ustne ali pisne.

Ustne pripombe starši učencev GŠ Kranj lahko podajo zaposlenim v času govorilnih oz. uradnih ur ali poljubno po vnaprejšnjem dogovoru z zaposlenim. Zaposleni je dolžan vodstvu šole pripombo posredovati najpozneje v sedmih delovnih dneh po prejemu ustne ali pisne pripombe.

Pisne pripombe lahko starši zaposlenih posredujejo na elektronski naslov GŠ Kranj ali pa jih pošljejo na sedež Glasbene šole Kranj, na naslov Poštna ulica 3, Kranj.

Ravnatelj je dolžan v roku 15 delovnih dni preveriti resničnost pripomb ter nato ukrepati v skladu s svojimi pristojnostmi. O izsledkih preverbe ravnatelj seznanijo vpletene.

Ravnatelj o prejetih pripombah, ki zahtevajo ukrepe, obvešča zaposlene na šoli (na sestankih vodij oddelkov, učiteljskih zborih, konferencah), člane sveta šole in sveta staršev (v poročilih in na sejah).

3. člen

Pritožbe so pisne.

Pritožba se naslovi na ravnatelja šole na naslov GŠ Kranj ali se odda v tajništvo šole, s pripisom »*pritožba staršev*«. Pritožba mora vsebovati čim več informacij, ki omogočajo preveritev navedb v pritožbi, predvsem pa mora biti iz pritožbe, ki mora biti s strani pritožnika podpisana, razvidno, na koga se pritožba nanaša in na katero konkretno ravnanje. Anonimne pritožbe se ne obravnavajo, z njimi se le seznanijo vpletene.

Za obravnavanje pritožbe je potrebno, da je bila pripomba že podana, v nasprotnem primeru se pritožba obravnava kot pripomba.

Ravnatelj je dolžan prejeta pritožbo preveriti, pri čemer mora pred razgovorom pritožbo posredovati vpletenim delavcem in jim omogočiti pisno pojasnilo. Ravnatelj je dolžan o opravljenih razgovorih napisati zaznamke.

Ravnatelj je dolžan v roku 30 dni od prejema pritožbe pripraviti poročilo o svojih ugotovitvah. V poročilo, ki ga posreduje predsedniku sveta zavoda, ravnatelj predlaga tudi predvidene ukrepe za odpravo morebitnih nepravilnosti.

O pritožbah v zvezi z vzgojno izobraževalnim delom v šoli in v zvezi s statusom učenca odloča svet zavoda, o drugih pritožbah odloča ravnatelj.

Pred obravnavanjem pritožbe na svetu zavoda predsednik sveta zavoda pritožbo staršev v zvezi z vzgojno-izobraževalnim delom v mnenje posreduje tudi svetu staršev, ki lahko poda mnenje v roku 15 dni od prejema pritožbe v mnenje. V primeru, da v navedenem roku mnenja ne poda, se šteje, da s poročilom ravnatelja in predlaganimi ukrepi soglaša.

O pritožbah, ki sodijo v pristojnost sveta zavoda, odloča svet zavoda s sklepom na prvi naslednji redni seji, predsednik sveta zavoda pa lahko v izjemnih primerih, ko je potrebna hitra odločitev sveta zavoda, odloči, da skliče posebno sejo ali da se bo pritožba obravnavala na korespondenčni seji.

Ravnatelj izpelje vse postopke v zvezi s sprejetim sklepom sveta šole in člane sveta šole obvesti o reševanju in rešitvi pritožbe.

Organi šole v okviru pritožbenih postopkov zagotavljajo, da pritožba nima posledic zoper pritožnika.

Ravnatelj je dolžan o pritožbah redno obveščati zaposlene na šoli (na sestankih vodij oddelkov, učiteljskih zborih, konferencah).

4. člen

Pohvale se sprejemajo v pisni ali ustni obliki.

Ravnatelj je dolžan o pohvalah redno obveščati zaposlene na šoli (na sestankih vodij oddelkov, učiteljskih zborih, konferencah).

5. člen

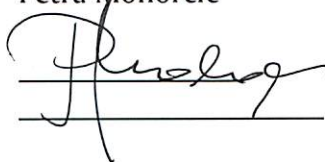
Ta pravilnik začne veljati 10. 10. 2017. Z dnem veljavnosti teh pravil prenehajo veljati Pravila o pripombah, pritožbah in pohvalah uporabnikov storitev Glasbene šole Kranj z dne 21. 6. 2010.

Pravila se objavijo na spletni strani Glasbene šole Kranj v razdelku kataloga informacij javnega značaja.

Številka: 013-3/2016-7

Datum: 10. 10. 2017

Ravnateljica
Petra Mohorčič



Svet Glasbene šole Kranj
Katarina Jericijo, nam. predsednice

