ZARZĄDZENIE NR 10/2017
Dyrektora Muzeum Ziemi Kozielskiej
w Kędzierzynie-Koźlu w organizacji
z dnia 18 października 2017 r.

w sprawie trybu i zasad organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.

Na podstawie Ustawy z dnia 25 października 1991 r. z póź. zm o organizowaniu i prowadzeniu działalności kulturalnej oraz na podstawie Ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks Postępowania Administracyjnego (tekst jednolity: Dz.U. z 2000 r., nr 98, poz. 1071), Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 r., nr 5, poz.46), zarządzam co następuje:

§ 1

Wprowadzam do stosowania procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków od interesantów stanowiąca załącznik nr 1 do zarządzenia.

§2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Załącznik nr 1 do Zarządzenia nr 10/2017
Dyrektora Muzeum Ziemi Kozielskiej
w Kędzierzynie-Koźlu z dnia 18.10.2017r.

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W MUZEUM ZIEMI KOSIELKSIEJ W KĘDZIERZYNIE-KOŹLU

Rozdział I
Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W Muzeum Ziemi Kozielskiej wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
   a. Dyrektora Muzeum,
   b. Główną Księgową, Muzealników.

2. W/w osoby przyjmują skargi i wnioski codziennie od godz. 9.00 do 15.00

3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu, którego wzór stanowi załącznik do procedury.

4. 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.

5. Pracownik muzeum, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, zobowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.

6. Dział Organizacji i Zarządzania prowadzi rejestr skarg i wniosków.

7. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.

8. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
a) liczba porządkowa,
b) data wpływu skargi/wniosku,
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.

9. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości muzeum.

Rozdział II
Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wniosku dokonuje dyrektor.

2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg/wniosków.

3. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, dyrektor wzywa wnoszącego do wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.

4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji muzeum, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwą instytucję, kopię pisma zostawić w dokumentacji muzeum.

5. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne instytucje, należy zarejestrować, następnie pismem przewodnim przesłać odpisy właściwym instytucjom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić w dokumentacji muzeum.

6. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.

Rozdział III
Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi/wnioski rozpatruje dyrektor muzeum lub osoba przez niego upoważniona.

2. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
a) oryginał skargi/wniosku,
b) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego,
c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania 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 instytucji, 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 i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.

5. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w Dziale Organizacyjno-Zarządzającym muzeum.

6. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

Rozdział IV
Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca, zgodnie z przepisami KPA.

2. Skargę/wniosek rozpatruje się:
a) do czternastu dni, gdy skargę wnosi poseł na Sejm, senator lub radny,
b) do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
c) do dwóch miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana.

3. Do siedmiu dni należy:
a) przesłać skargę/wniosek do właściwej instytucji z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwej instytucji, jeżeli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu,
b) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwą instytucję lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości,
c) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych instytucji z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych instytucji,
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.

4. W przypadku gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności – Muzeum może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy - bez zawiadamiania skarżącego.

Załącznik nr 2 do Zarządzenia nr 10/2017
Dyrektora Muzeum Ziemi Kozielskiej
w Kędzierzynie-Koźlu z dnia 18.10.2017r.

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI

W dniu …… Pan/Pani……
adres:……
tel:……

Złożył(a) skargę dotyczącą:

Do skargi załączono następujące dokumenty:

……
podpis wnoszącego skargę

……
podpis przyjmującego skargę (jeśli zażąda tego wnoszący)