

Zarządzenie Nr 04_2024
Dyrektora Ośrodka Kultury w Sejnach
z dnia 15.05.2024 r.

**w sprawie organizacji przyjmowania i załatwiania skarg i
wniosków w Ośrodku Kultury w Sejnach**

Na podstawie:

- Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2020 r., poz. 695),
- Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 nr 5 poz. 46),
- Statutu Ośrodka Kultury w Sejnach przyjętego Uchwałą nr XIV/74/08 Rady Miasta Sejny z dnia 26 lutego 2008r. wraz ze zmianami przyjętymi Uchwałą nr XLI/209/10 Rady Miasta Sejny z dnia 5 maja 2010r.

zarządzam, co następuje:

§ 1.

Wprowadza się procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Ośrodku Kultury w Sejnach stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia

§2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**REGULAMIN PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA
SKARG I WNIOSKÓW**

I. Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Regulamin określa organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Ośrodku Kultury w Sejnach
2. Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
Dyrektora – we wtorki w godz. od 13.00-15.00
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - pisemnie,
 - listownie,
 - pocztą elektroniczną na adres sekretariat@ok.sejny.pl
 - ustnie do protokołu.
4. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek potwierdza złożenie skargi/wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.
5. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek rejestruje skargę w dzienniku korespondencyjnym, rejestrze skarg i wniosków oraz niezwłocznie przekazuje ją dyrektorowi.
Wzór rejestru skarg i wniosków określa *załącznik nr 1* do niniejszego Regulaminu.
Wzór formularza protokołu przyjęcia skargi ustnej określa *Załącznik nr 2* do niniejszego regulaminu”.
6. Skargę/wniosek nienależącą do kompetencji Ośrodka należy zarejestrować w dzienniku korespondencyjnym, a następnie ją zwrócić wnoszącemu skargę/wniosek wskazując właściwy organ. Kopię skargi/wniosku i pism wychodzących przechowuje się w dokumentacji u referenta administracyjno-biurowego.
7. Skargę/wniosek dotyczącą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, następnie przelać kopię skargi/wniosku właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego. Kopię skargi/wniosku i pism wychodzących przechowuje się w dokumentacji u referenta administracyjno-biurowego.
8. Skarga/wniosek niezawierająca imienia i nazwiska /nazwy/ oraz adresu wnoszącego – anonim – po dokonaniu rejestracji pozostaje bez rozpoznania.
9. Skargi/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 lub prawnych.
10. O tym, czy pismo jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.

II. Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku Dyrektor ustala rozpatrzenie skargi lub wniosku.
2. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie, ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

3. Skarga / wniosek powinny być rozpatrzone w ciągu dwóch tygodni od daty otrzymania.
4. O każdym przypadku niezafatwienia sprawy w terminie, dyrektor jest zobowiązany powiadomić wnoszącego skargę/wniosek, przedstawiając przyczyny zwłoki i ustalając nowy termin załatwienia sprawy.
5. Rozpatrzenie skargi lub wniosku polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, w tym na przygotowaniu szczegółowych informacji oraz przygotowaniu projektu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
6. Jeżeli z treści skargi/wniosku nie można ustalić jej przedmiotu należy wezwać wnoszącego skargę do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania z jednoczesnym pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania.
7. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z pełną dokumentacją z przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego należy przedstawić i zatwierdzić w wyznaczonym terminie.
8. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinno między innymi zawierać:
 - wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze /wniosku,
 - faktyczne i prawne (z podaniem podstawy prawnej) uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
 - oznaczenie podmiotu, od którego pochodzi, oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stopnia służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub wniosku.
9. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku należy sporządzić w dwóch egzemplarzach (oryginał – dla podmiotu wnoszącego i kopia – do rejestru).
10. Niezwłocznie po przekazaniu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku pracownik odpowiedzialny odnotowuje to w rejestrze skarg i wniosków.

III. Postanowienia końcowe

Do spraw nieuregulowanych niniejszym zarządzeniem mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity – Dz.U. z 2013 r., poz.267 z późniejszymi zmianami) oraz przepisy 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).

Załączniki:

1. Wzór rejestru skarg i wniosków
2. Protokół złożenia skargi ustnej

Załącznik Nr 1

Do Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania
skarg i wniosków w Ośrodku Kultury w
Sejnach

REJESTR SKARG I WNIOSKÓW

Lp.	Data wpływu	Dane zgłaszającego (imię i nazwisko)	Adres zgłaszającego	Przedmiot sprawy (zwięzły opis)	Sposób załatwienia	Data załatwienia	Uwagi
1	2	3	4	5	6	7	8

Załącznik Nr 2

Do Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania skarg
i wniosków w Ośrodku Kultury w Sejnach

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

w..... nrw.....,dniu.....

.....

(Nazwisko i imię oraz stanowisko pracownika przyjmującego skargę)

.....

(Nazwisko i imię oraz adres osoby wnoszącej skargę)

Wyszczególnienie zarzutów, podanie argumentów, przytoczenie faktów, wskazanie źródeł
mających potwierdzić zarzuty

Zarzut	Argumenty, fakty, data	Źródła informacji (świadek, dokument)
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Wykaz dokumentów (kopii) załączonych do skargi

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

.....

(podpis osoby wnoszącej skargę)

.....

(podpis pracownika przyjmującego skargę)

