

Zarządzenie Nr 15/20
Dyrektora Gminnego Ośrodka Kultury w Kwidzynie
z dnia 08.06.2020 r.

**w sprawie organizacji przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków
w Gminnym Ośrodku Kultury w Kwidzynie**

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 Gminnego Ośrodka Kultury w Kwidzynie nadanego Uchwałą Nr V/35/03 Rady Gminy Kwidzyn z dnia 18 marca 2003 r., zmienionego uchwałą Nr XXXVI/220/10 Rady Gminy Kwidzyn z dnia 19 marca 2010 r., oraz uchwałą Nr XXVIII/158/13 Rady Gminy Kwidzyn z dnia 22 lutego 2013 r.,

zarządzam, co następuje:

§ 1.

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

§ 2.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

/-/ Norbert Cesarz

Dyrektor Gminnego Ośrodka Kultury w Kwidzynie

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W GMINNYM OŚRODKU KULTURY W KWIDZYNIE

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2020 r., poz. 695),
2. 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).
3. Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz.U. 2011 nr 14 poz. 67).

Rozdział I

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W Gminnym Ośrodku Kultury w Kwidzynie wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez Dyrektora oraz przez Zastępcę Dyrektora w biurze GOK (budynek Gminy Kwidzyn) przy ul. Grudziądzkiej 30 w Kwidzynie w wyznaczonych godzinach określonych w Załączniku Nr 6 po uprzednim telefonicznym zgłoszeniu.
2. Informacja dotycząca terminu przyjmowania skarg i wniosków wywieszona jest na tablicy ogłoszeń Gminnego Ośrodka Kultury w Kwidzynie oraz na stronie Biuletynu Informacji Publicznej.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
4. Wzór protokołu, o którym mowa w pkt. 3 stanowi załącznik nr 3.
5. Pracownik Gminnego Ośrodka Kultury w Kwidzynie, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać niezwłocznie za pośrednictwem Kancelarii GOK Dyrektorowi lub Zastępcy Dyrektora GOK.
6. W Gminnym Ośrodku Kultury w Kwidzynie prowadzone są rejestry:
 - a) Rejestr skarg i wniosków, którego wzór stanowi załącznik nr 1 procedury,
 - b) Szczegółowy rejestr w postaci zestawienia skarg i wniosków umożliwiający monitorowanie terminowości załatwiania spraw, stanowiący załącznik nr 2.
7. Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków, koordynację rozpatrzenia zgodnie z niniejszą procedurą prowadzi referent ds. finansowo-kadrowych.
8. 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.

9. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:

- 1) liczba porządkowa,
- 2) data wpływu,
- 3) dane zgłaszającego – imię i nazwisko,
- 4) adres zgłaszającego,
- 5) przedmiot sprawy (zwięzły opis),
- 6) sposób załatwienia,
- 7) data załatwienia,
- 8) uwagi.

10. W Gminnym Ośrodku Kultury w Kwidzynie przechowywane są oryginały skarg i wniosków skierowanych do Dyrektora GOK oraz kopie udzielonych odpowiedzi.

11. Referent ds. finansowo-kadrowych sporządza sprawozdanie roczne o załatwianych skargach i wnioskach.

12. Skargi wpływające do Organizatora rejestrowane są w oddzielnym rejestrze prowadzonym przez Urząd Gminy Kwidzyn.

Rozdział II

Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. Kwalifikowanie spraw jako skargi lub wnioski dokonuje Dyrektor GOK lub Zastępca Dyrektora GOK po czym po zadekretowaniu przekazuje na do referenta ds. finansowo-kadrowych.

2. Każda sprawa zakwalifikowana jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.

3. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, referent ds. finansowo-kadrowych wzywa wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie siedmiu dni od daty otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia z pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji Gminnego Ośrodka Kultury w Kwidzynie, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ.

5. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy załatwiane są następująco. Dyrektor GOK rozpatruje sprawy należące do jego właściwości, a pozostałe przekazuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, właściwym organom, przesyłając odpis skargi lub wniosku i zawiadamia równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.

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

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi/wnioski rozpatruje Dyrektor Gminnego Ośrodka Kultury w Kwidzynie lub osoby przez niego wyznaczone.

2. Imienny wykaz osób upoważnionych do rozpatrywania skarg/wniosków zawiera załącznik nr 5 do niniejszej procedury.

3. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:

- oryginał skargi/wniosku,
- notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego (załącznik nr 4),
- materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
- odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem (zwrotne potwierdzenie odbioru),
- inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.

4. Odpowiedź do wnoszącego powinna zawierać:

- oznaczenie organu, od którego pochodzi,
- wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
- faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie.

5. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w archiwum zakładowym.

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 niż w ciągu miesiąca.

2. W razie nie załatwienia skargi w terminie należy zawiadomić strony, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.

3. W terminie 7 dni należy:

- przesłać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana niewłaściwie.
- przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ sprawiedliwości,
- przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszone dotyczą różnych organów,
- przesłać informacje do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia,
- zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,
- udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

Rozdział V

Na podstawie jednolitego rzeczowego wykazu nadaje się dokumentom związanym z przyjmowaniem i rozpatrywaniem skarg i wniosków w Gminnym Ośrodku Kultury w Kwidzynie klasyfikację:

- 1) 0430 - skargi i wnioski załatwiane bezpośrednio (w tym jednostki podległe), Kategoria archiwalna A,
- 2) 0431 – skargi i wnioski przekazane do załatwienia według właściwości, kategoria archiwalna BE5.

Załączniki:

- 1) Załącznik Nr 1 - Wzór rejestru skarg i wniosków
- 2) Załącznik Nr 2 - Wzór zestawienia skarg i wniosków
- 3) Załącznik Nr 3 - Wzór formularza protokołu przyjęcia skargi ustnej
- 4) Załącznik Nr 4 - Wzór formularza notatki służbowej
- 5) Załącznik Nr 5 - Imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków

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

ZESTAWIENIE SKARG I WNIOSKÓW

Lp	Wyszczególnienie	Rozpatrzone w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia		Pozostało do załatwienia		
		Złożone za pośrednictwem GOK	Przekazano wg właściwości	Załatwiono we własnym zakresie	Pozytywny	Negatywny	Inny	Ogółem	W tym przeterminowanych
1.	Skargi								
2.	Wnioski								
3.	Razem								

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

w..... nrw....., w 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)

NOTATKA SŁUŻBOWA

Z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez:

.....

(Nazwisko i Imię, stanowisko służbowe)

W sprawie skargi nr.....Znak sprawy.....

Złożonej przez.....

(Nazwisko i Imię osoby wnoszącej skargę)

A dotyczącej: (wskazać zarzuty)

1.....

2.....

3.....

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono: (podać stan faktyczny i odniesienia do stanu prawnego z podstawą prawną)

..... W
czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

.....

Wobec powyższego należy:

.....

.....

(podpis, stanowisko służbowe)

IMIENNY WYKAZ OSÓB OPRAWNIONYCH
DO ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW
W GMINNYM OŚRODKU KULTURY W KWIDZYNIE

lp.	imię i nazwisko	stanowisko
1	Norbert Cesarz	Dyrektor Gminnego Ośrodka Kultury w Kwidzynie
2	Krzysztof Lis	Z-ca Dyrektora Gminnego Ośrodka Kultury w Kwidzynie
3	Aleksandra Grzyb- Czepek	Referent ds. finansowo-kadrowych

INFORMACJA

Dyrektor GOK Kwidzyn

Przyjmuje interesantów w sprawie skarg i wniosków:

Wtorek w godzinach od 13:00 do 15:00

Piątek w godzinach od 9:00 do 11:00