

Rok 2016

tytuł: **ZARZĄDZENIE NR 10/VI/2016**

w sprawie zmiany Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

ZARZĄDZENIE NR 10/VI/2016

**Dyrektora Gminnego Ośrodka Kultury, Bibliotek i Sportu w Łagiewnikach
w sprawie zmiany Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
z dnia 01.06.2016 r.**

Na podstawie §7 pkt. 6 Statutu Gminnego Ośrodka Kultury, Bibliotek i Sportu w Łagiewnikach zarządzam:

§1

Wprowadzam zmienioną Procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Gminnym Ośrodku Kultury, Bibliotek i Sportu w Łagiewnikach, która stanowi załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§2

Traci moc dotychczas obowiązująca Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

§3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

DYREKTOR
Gminnego Ośrodka Kultury,
Bibliotek i Sportu w Łagiewnikach
Izabela Beno

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

w Gminnym Ośrodku Kultury Bibliotek i Sportu w Łagiewnikach

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: (Dz.U. z 2000r., nr 98, poz. 1071).
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002r., nr 5, poz.46),

Rozdział I

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W GOKBiS wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
 1. dyrektora,
 2. z-cę dyrektora w przypadku nieobecności dyrektora.
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, a także ustnie do protokołu, którego wzór stanowi załącznik 1 do procedury.
3. Pracownik GOKBiS, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi GOKBiS.
4. Rejestr skarg i wniosków prowadzi dyrektor GOKBiS.
5. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego – anonimy – załącznik nr 2.
6. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
 1. liczba porządkowa,
 2. data wpływu skargi/wniosku,
 3. adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek,
 4. informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek,
 5. imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku, data,
 6. termin załatwienia skargi/wniosku,
 7. krótka informacja o sposobie załatwiania sprawy.
7. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości GOKBiS.

Rozdział II

Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonuje dyrektor GOKBiS.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
3. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, dyrektor wzywa wnoszącego o wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji GOKBiS, dyrektor GOKBiS rejestruje, a następnie zawiadamia wnoszącego, aby zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ

(kopię pisma zostawia w dokumentacji GOKBiS) lub przesyła skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego.

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

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi/wnioski rozpatruje dyrektor GOKBiS lub osoba przez niego upoważniona.
2. Imienny wykaz osób upoważnionych do rozpatrywania skarg/wniosków zawiera załącznik nr 4 do niniejszej procedury.
3. 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 organu, od którego pochodzi,
 - b. wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
 - c. uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
 - d. imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
5. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w biurze GOKBiS
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.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się zgodnie z przepisami KPA.
 - a. do 1 miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
 - b. do 2 miesięcy, gdy skarga lub wniosek jest szczególnie skomplikowana.

Załączniki:

1. protokół przyjęcia skargi ustnej/wniosku,
2. notatka służbowa
3. imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków
4. rejestr skarg i wniosków

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

Dnia..... Pan/Pani.....

zam.

nr tel.

wnosi ustnie do protokołu skargę/ wniosek o następującej treści:

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

Do skargi / wniosku załączono następujące dokumenty:

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

.....
(podpis przyjmującego skargę/wniosek)

.....
(podpis wnoszącego skargę/wniosek*)

**w przypadku kiedy skarga/wniosek wnoszony jest w siedzibie GOKBiS oraz istnieje możliwość podpisana przez stronę wnioskującą dokumentu.*

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.

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

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 uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków
w Gminnym Ośrodku Kultury Bibliotek i Sportu w Łagiewnikach**

1. dyrektor Gminnego Ośrodka Kultury, Bibliotek i Sportu w Łagiewnikach –
Izabela Beno
2. z-ca dyrektora ds. organizacji i infrastruktury – Wioleta Wawrzyniak
3. z-ca dyrektora ds. rozwoju i promocji – Elżbieta Bagińska

REJESTR SKARG I WNIOSKÓW

Lp.	Data wpływu/ przyjęcia	Nazwisko i imię, adres	Przedmiot skargi lub wniosku	Do kogo skierowano do zatrważenia, data	Termin zatrważenia	Sposób zatrważenia	Uwagi
1.							