

**REGULAMIN**  
**PRZYJMOWANIA, REJESTROWANIA, ROZPATRYWANIA**  
**I ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW**  
**W MIEJSKO GMINNYM OŚRODKU KULTURY W DALESZYCACH**

**§ 1**  
**Postanowienia ogólne**

1. Regulamin określa organizację przyjmowania, rejestrowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Miejsko Gminnym Ośrodku Kultury w Daleszycach (dalej: Ośrodek).
2. Skarga - przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników Miejsko Gminnego Ośrodka Kultury w Daleszycach, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
3. Wniosek - przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspakajania potrzeb ludności.
4. Ilekroć w niniejszym Regulaminie jest mowa o:
  - a) Ośrodka - należy przez to rozumieć Miejsko Gminny Ośrodek Kultury w Daleszycach,
  - b) Dyrektora - należy przez to rozumieć Dyrektora Miejsko Gminnego Ośrodka Kultury w Daleszycach,
  - c) Osoba upoważniona – referent administracyjno – biurowy.
  - d) Osobie rozpatrującej skargę lub wniosek - należy przez to rozumieć Dyrektora lub osoby przez niego upoważnione.

**§ 2**  
**Przyjmowanie skarg i wniosków**

1. W Ośrodku wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
  - a) Dyrektora Ośrodka,
  - b) Pracowników Ośrodka.
2. W/w osoby przyjmują skargi i wnioski codziennie w dni robocze od godz. 8.00 do 14.00
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
  - a) pisemnie pod adresem:  
Miejsko Gminny Ośrodek Kultury w Daleszycach, 26-021 Daleszyce, ul. Chopina 25.

b) za pomocą poczty elektronicznej pod adresem: [mgok@daleszyce.pl](mailto:mgok@daleszyce.pl),

c) za pomocą telefaksu pod nr tel. (41) 30 72 251,

d) ustnie do protokołu.

4. Skargi i wnioski wnoszone ustnie przyjmuje Dyrektor – w godzinach pracy Ośrodka, w terminie uzgodnionym wczesniej telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej.

5. Z przyjęcia skargi lub wniosku wniesionego ustnie Dyrektor sporządza protokół.

6. Wzór protokołu określa Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.

7. Przyjmujący skargi lub wnioski, zobowiązani są potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego osoba wnosząca skargę lub wniosek.

8. Skargi i wnioski przekazane przez redakcję prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie, jak skargi i wnioski osób fizycznych i prawnych.

9. Pracownik Ośrodka, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, zobowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.

### § 3

#### Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. O tym czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje jego treść, a nie forma zewnętrzna. Osobą uprawnioną do zakwalifikowania pisma, jako skargi lub wniosku jest Dyrektor.

2. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należyście ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

3. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora, jako skarga lub wniosek wписywana jest do rejestru skarg/wniosków.

4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji Ośrodka, 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 Ośrodka.

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 Ośrodka.

6. Skargi/wnioski anonimowe (nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego), po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.

#### § 4

### Rejestrowanie skarg i wniosków

1. Rejestr skarg i wniosków wnoszonych do Ośrodka prowadzony jest przez Dyrektora lub osobę przez niego upoważnioną. Pracownik dokonuje rejestracji skargi lub wniosku z podaniem terminu ich rozpatrzenia oraz nadzoruje terminowość ich rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi.
2. W Ośrodku prowadzony jest rejestr skarg i wniosków.
3. Wzór Rejestru skarg i wniosków określa **Załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu**.
4. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.
5. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
  - 1) Liczba porządkowa,
  - 2) Data wpływu skargi/wniosku,
  - 3) Imię i Nazwisko petenta / Nazwa instytucji, redakcji,
  - 4) Adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek,
  - 5) Przedmiot skargi, zażalenia, czego dotyczy,
  - 6) Komu zlecono załatwienie (do kogo skargi skierowano),
  - 7) Data zlecenia
  - 8) Termin załatwienia skargi/wniosku,
  - 9) Sposób załatwienia skargi/wniosku,
  - 10) Data wysłania zawiadomienia,
  - 11) Kogo zawiadomiono,
  - 12) Uwagi.
6. Osoby przyjmujące skargi i wnioski wnoszone pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej, zobowiązane przekazać pisma dotyczące skarg i wniosków do Dyrektora lub upoważnionego pracownika, celem zarejestrowania w Rejestrze skarg i wniosków oraz przekazania ich Dyrektorowi i nadania dalszego biegu sprawie.
7. Do zarejestrowania w Rejestrze kierowane są również skargi wnoszone ustnie do protokołu.
8. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości Ośrodka.

#### § 5

### Rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków

1. Wniesione skargi i wnioski powinny być rozpatrzone z należytą starannością, wnikliwie i bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty wpływu.
2. Skargi i wnioski rozpatruje Dyrektor lub osoby upoważnione przez Dyrektora.

3. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku Dyrektor wyznacza pracownika odpowiedzialnego za rozpatrzenie skargi lub wniosku oraz wyznacza odpowiedni termin załatwienia skargi lub wniosku.
4. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku bezpośredniej nadrzędności służbowej.
5. Załatwienie skargi lub wniosku powinno być poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności sprawy.
6. Rozpatrzenie skargi lub wniosku polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, w tym na przygotowaniu szczegółowych informacji oraz sporządzeniu notatki służbowej/projektu załatwienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
7. Załatwienie skargi lub wniosku polega na rozstrzygnięciu sprawy lub podjęciu innych stosownych środków, usunięciu stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przychyleniu ich powstania.
8. O każdym przypadku niezatawienia sprawy w terminie, o którym mowa w pkt. 1 Dyrektor jest zobowiązany powiadomić osobę składającą skargę lub wniosek, przedstawiając przyczyny zwłoki i ustalając nowy termin załatwienia sprawy.
10. Na nie załatwienie skargi lub wniosku w terminie określonym w pkt. 1 stronie wnoszącej przysługuje zażalenie do organu wyższego stopnia – Burmistrza Miasta i Gminy Daleszycy.
11. Notatkę służbową/projekt załatwienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z pełną dokumentacją z przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego należy przedstawić do zatwierdzenia w wyznaczonym terminie Dyrektorowi. **(Załącznik Nr 3 do niniejszego Regulaminu).**
12. Załatwienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinno między innymi zawierać: oznaczenie podmiotu, od którego pochodzi, wskazanie, w jaki sposób skarga lub wniosek została załatwiona oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stopnia służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub wniosku.
13. Załatwienie o odmowie załatwienia skargi lub wniosku powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne.
14. Załatwienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku zatwierdza Dyrektor.
15. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku załatwiająca się pisemnie wnoszącego sprawę. Korespondencja w sprawie skargi/wniosku powinna zawierać znak sprawy wynikający z Rejestru.
16. Załatwienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku należy sporządzić w dwóch egzemplarzach (oryginał – dla osoby wnoszącej i kopia – do akt). Kopia załatwienia powinna być opatrzona podpisem osoby rozpatrującej skargę lub wniosek.
17. Najpóźniej w dniu, w którym upływa termin załatwienia skargi lub wniosku, osoba prowadząca sprawę, składa do Dyrektora lub upoważnionego pracownika całość akt sprawy, tj.:

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 dla strony, w której została powiadomiona o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
- e) inne pisma jeśli wymaga tego sprawa.

## **§ 6**

### **Przechowywanie dokumentacji dotyczącej skarg i wniosków**

1. Oryginały skarg i wniosków, kopie udzielanych odpowiedzi/zawiadomień o sposobie załatwienia skargi lub wniosku oraz zebrana w toku postępowania dokumentacja w sprawie, przechowywane są chronologicznie przez osobę upoważnioną.
2. Niezwłocznie po przekazaniu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku, osoba upoważniona odnotowuje to w rejestrze skarg i wniosków.
3. Sprawozdanie z analizy skarg i wniosków przyjętych w danym roku kalendarzowym sporządza upoważniony pracownik, w terminie do 31 marca roku następnego.
4. Wszelka dokumentacja związana ze skargami i wnioskami jest przechowywana w Ośrodku w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków

**PROTOKÓŁ USTNEGO PRZYJĘCIA SKARGI/WNIOSKU\***

w dniu .....

.....  
(imię i nazwisko osoby przyjmującej, nazwa komórki organizacyjnej)

Osoba wnosząca skargę/wniosek\*:

.....  
zamieszkały/a w ..... ul. .... nr .....

wnosi ustnie do protokołu skargę/wniosek\* (zwięzły opis treści sprawy):

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

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

1. ....
2. ....
3. ....

Powyższy protokół został odczytany wnoszącemu.

.....  
(podpis osoby przyjmującej skargę/wniosek\*)

.....  
(podpis osoby wnoszącej skargę/wniosek\*)

\*niepotrzebne skreślić

Załącznik nr 2  
do Regulaminu przyjmowania,  
rejestrowania, rozpatrywania  
i załatwiania skarg i wniosków  
w MGOK w Daleszycach

.....  
(pieczęć instytucji)

# **REJESTR**

# **SKARG I WNIOSKÓW**









W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia  
(związane ze sprawą i inne)

Wobec powyższego należy:

(podać podjęte decyzje np. wydać zalecenia pracownikowi, wydać pouczenie, instruktaż itp.);

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....  
(podpis, stanowisko służbowe pracownika)

.....  
(podpis Dyrektora)