

Zarządzenie nr 03A/18
Dyrektora Słupskiego Ośrodka Kultury
z dnia 18 lutego 2018

w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków
w Słupskim Ośrodku Kultury w Słupsku

Na podstawie Ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. 2018 poz. 2096) w sprawie sposobu rozpatrywania skarg i wniosków obywateli przez organy państwowe, organy samorządu terytorialnego i inne organy samorządowe, zarządzam co następuje:

§ 1

Ustala się zasady przyjmowania skarg i wniosków w Słupskim Ośrodku Kultury, zwanym dalej SOK:

1. Dyrektor SOK przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków w budynku "Baza Kultury" przy ul. Braci Gierymskich 1 w każdą środę w godzinach 10.00 - 11.00. W przypadku gdy w środę przypada ustawowo dzień wolny od pracy, w dniu następnym w tych samych godzinach.
2. Informację o terminach przyjęć interesantów w prawach skarg i wniosków umieszcza się na tablicach informacyjnych w każdym budynku SOK (Baza Kultury, Rękodzielnia, OT Rondo i Emcek).
3. Tryb postępowania w sprawach załatwiania skarg i wniosków reguluje:
 - a) Kodeks postępowania administracyjnego
 - b) niniejsze zarządzenie

§ 2

Pracownicy SOK w kontaktach z wnoszącymi skargi i wnioski zobowiązani są do życzliwego podejścia i równego traktowania stron, poszanowania i ochrony danych osobowych oraz wyczerpującego i dokładnego informowania o okolicznościach faktycznych i prawnych mających wpływ na sposób załatwienia skargi lub wniosku.

§ 3

Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą poczty elektronicznej lub ustnie do protokołu.
 - a) pisemnie: na adres Słupski Ośrodek Kultury, 76-200 Słupsk, ul. Braci Gierymskich 1 lub za pomocą poczty elektronicznej: sekretariat@sok.slupsk.pl
 - b) w formie ustnej do protokołu: w sekretariacie Słupskiego Ośrodka Kultury 76-200 Słupsk, ul. Braci Gierymskich 1. W protokole przyjęcia skargi ustnej, zamieszcza się datę wniesienia skargi lub wniosku, imię i nazwisko (nazwę) i adres skarżącego lub wnioskodawcy, zwięzłą treść skargi lub wniosku. Protokół jest podpisywany przez skarżącego lub wnioskodawcę oraz pracownika przyjmującego skargę lub wniosek. Na

żądanie skarżącego lub wnioskodawcy pracownik przyjmujący skargę lub wniosek potwierdza ich przyjęcie.

- c) wzór protokołu określa załącznik nr 1 do niniejszego Zarządzenia.
- 2. O tym czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje jego treść, a nie tytuł, czy forma zewnętrzna:
 - a) Skarga - przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników, naruszenie praworządności lub słuszych interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
 - b) Wniosek - przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspakajania potrzeb ludności.
- 3. 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 rozpatrzenia.

§ 4

Rejestrowanie skarg i wniosków

- 1. Rejestr skarg i wniosków wnoszonych do SOK prowadzony jest przez Sekretariat SOK.
- 2. Osoby przyjmujące skargi i wnioski wnoszone pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej w sekretariacie zobowiązane są po przyjęciu skargi lub wniosku do zarejestrowania w rejestrze skarg i wniosków i przekazania do Dyrektora celem rozpatrzenia i nadania dalszego biegu sprawie.

§ 5

Rozpatrywanie i załatwianie skarg

- 1. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku Dyrektor wyznacza odpowiedni termin załatwienia sprawy.
- 2. 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.
- 3. Skargi i wnioski powinny być rozpatrzone nie później niż w terminie jednego miesiąca.
- 4. O każdym przypadku niezakończonym sprawy w terminie o którym mowa w pkt. 3 SOK jest zobowiązany powiadomić strony, przedstawiając przyczyny zwłoki i ustalając nowy termin załatwienia sprawy.
- 5. Na niezakończonym skargi lub wniosku w terminie stronie służy ponaglenie do organu wyższego stopnia – Dyrektora Wydziału Kultury Urzędu Miasta Słupska. Ponaglenie winno zawierać uzasadnienie.

6. Zawiadomienie 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. Zawiadomienie o odmowie załatwienia skargi lub wniosku powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 k.p.a.
7. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku należy sporządzić w dwóch egzemplarzach (oryginał – dla podmiotu wnoszącego i kopia – do akt). Kopia zawiadomienia powinna być opatrzona podpisem osoby rozpatrującej skargę lub wniosek, a w razie konieczności podpisem radcy prawnego.
8. Dyrektor zatwierdza zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
9. Wniesione skargi i wnioski powinny być rozpatrzone i załatwione z należytą starannością, wnikliwie i terminowo.
10. Załatwienie skargi lub wniosku powinno być poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności sprawy. Załatwienie skargi lub wniosku polega na rozstrzygnięciu sprawy lub podjęciu innych stosownych środków, usunięciu stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstania.
11. W przypadku gdy skarga w wyniku jej rozpatrzenia uznana została za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności organ właściwy do jej rozpatrzenia może w odpowiedzi na tę skargę podtrzymać swoje poprzednie stanowisko.

§ 6

Przechowywanie dokumentacji dotyczącej skarg i wniosków

1. Kopie zawiadomień o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z dokumentacją postępowania przechowywane są w sekretariacie SOK.
2. Sekretariat nadaje numer sprawy oraz zakłada teczkę aktową i odpowiadający jej spis spraw zgodnie z postanowieniami instrukcji kancelaryjnej.
3. Niezwłocznie po przekazaniu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku sekretariat odnotowuje to w rejestrze skarg i wniosków.

§ 7

Postanowienia końcowe

Do spraw nieuregulowanych niniejszym zarządzeniem mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. 2018 poz. 2096) 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).


DYREKTOR
Słupskiego Ośrodka Kultury
Jolanta Krawczykiewicz

Załącznik nr 1
do Zarządzenia nr 03A/18
Dyrektora Słupskiego Ośrodka Kultury
z dnia 18 lutego 2018 r.

PROTOKÓŁ
PRZYJĘCIA SKARGI/WNIOSKU

wniesionej/wniesionego*) w dniu..... o godz.
przez Panią/Pana*)
zam.

Treść skargi/wniosku*) wniesionej/wniesionego*) ustnie do protokołu.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Wnosząca (-y) skargę/wniosek*) dołącza do protokołu następujące załączniki:

1.
2.
3.

Treść niniejszego protokołu została (po jej odczytaniu) zaakceptowana przez wnoszącą(-ego) skargę/wniosek*)

Skargę/wniosek*) spisała/spisał

Wnosząca(-y) skargę/wniosek*)

.....
(czytelny podpis)

.....
(czytelny podpis)

*) niepotrzebne skreślić