

**REGULAMIN
PRZYJMOWANIA, REJESTROWANIA, ROZPATRYWANIA I ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW
W GMINNYM OŚRODKU KULTURY w BLIŻYNIE, BIBLIOTECE PUBLICZNEJ w BLIŻYNIE
i MROCZKOWIE**

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa organizację przyjmowania, rejestrowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Gminnym Ośrodku Kultury w Bliżynie (dalej: Ośrodek).
2. Skarga - przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników Gminnego Ośrodka Kultury w Bliżynie, 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:
 - 1) Ośrodka - należy przez to rozumieć Gminny Ośrodek Kultury i Bibliotekę Publiczną w Bliżynie i Mroczkowie
 - 2) Dyrektorze - należy przez to rozumieć Dyrektora Gminnego Ośrodka Kultury w Bliżynie
 - 3) Osobie rozpatrującej skargę lub wniosek - należy przez to rozumieć Dyrektora lub osoby przez niego upoważnione.

§ 2

Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - 1) pisemnie pod adresem: Gminny Ośrodek Kultury w Bliżynie, Plac Broel -Platerów 4, 26-120 Bliżyn,
 - 2) za pomocą poczty elektronicznej pod adresem: gokblizyn@wp.pl
 - 3) ustnie do protokołu.
2. Skargi i wnioski wnoszone ustnie przyjmuje Dyrektor – w godzinach pracy Ośrodka, w terminie uzgodnionym wcześniej telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej .
3. Z przyjęcia skargi lub wniosku wniesionego ustnie Dyrektor sporządza protokół.
4. **Wzór protokołu określa Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.**
5. W protokole zamieszcza się: datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko (nazwę), adres wnoszącego skargę lub wniosek oraz zwięzły opis sprawy. Protokół podpisują: osoba wnosząca skargę lub wniosek oraz osoba przyjmująca skargę lub wniosek.
6. Skargi lub wnioski wnoszone pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej przyjmują: Dyrektor i pracownicy Ośrodka w godzinach pracy instytucji.
7. Przyjmujący skargi lub wnioski, zobowiązani są potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego osoba wnosząca skargę lub wniosek.
8. Skargi i wnioski anonimowe, niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego, pozostawia się bez rozpoznania.

§ 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 należycie 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 nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

§ 4

Rejestrowanie skarg i wniosków

1. Rejestr skarg i wniosków wnoszonych do Ośrodka prowadzony jest przez Dyrektora lub upoważnionego przez Dyrektora pracownika. Pracownik dokonuje rejestracji skargi lub wniosku z podaniem terminu ich rozpatrzenia oraz nadzoruje terminowość ich rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi.
2. **Wzór Rejestru skarg i wniosków określa Załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu.**
3. 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.
4. Do zarejestrowania w Rejestrze kierowane są również skargi wnoszone ustnie do protokołu.

§ 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. Imienny wykaz osób upoważnionych do przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Ośrodku jest przechowywany wraz z Rejestrem skarg i wniosków.
4. 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.
5. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku bezpośredniej nadrzędności służbowej.
6. Załatwienie skargi lub wniosku powinno być poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności sprawy.
7. Rozpatrzenie skargi lub wniosku polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, w tym na przygotowaniu szczegółowych informacji oraz sporządzeniu notatki służbowej/projektu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
8. Załatwienie skargi lub wniosku polega na rozstrzygnięciu sprawy lub podjęciu innych stosownych środków, usunięciu stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstania.
9. O każdym przypadku niezakończonym 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 niezakończony skargi lub wniosku w terminie określonym w pkt. 1 stronie wnoszącej

przysługuje zażalenie do organu wyższego stopnia – Wójta Gminy Bliżyn.

11. Notatkę służbową/projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z pełną dokumentacją z przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego należy przedstawić do zatwierdzenia w wyznaczonym terminie Dyrektorowi.
12. 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.
13. Zawiadomienie o odmowie załatwienia skargi lub wniosku powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne.
14. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku zatwierdza Dyrektor.
15. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się pisemnie wnoszącego sprawę. Korespondencja w sprawie skargi/wniosku powinna zawierać znak sprawy wynikający z Rejestru.
16. Zatwierdzone zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku należy sporządzić w dwóch egzemplarzach (oryginał – dla osoby wnoszącej i kopia – do akt). Kopia zawiadomienia 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.:
 - 1) oryginał skargi/wniosku,
 - 2) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/ wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego,
 - 3) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/ wniosku,
 - 4) odpowiedź dla strony, w której została powiadomiona o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
 - 5) 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 upoważnionego pracownika.
2. Niezwłocznie po przekazaniu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku, upoważniony pracownik 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

§ 7

Postanowienia końcowe

Do spraw nieuregulowanych niniejszym Zarządzeniem mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego.

Dyrektor Gminnego Ośrodka Kultury w Bliżynie
Katarzyna Skarus

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.

Powyzszy protokół został odczytany wnoszącemu.

Powyzszy protokół został odczytany wnoszącemu.

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

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

*niepotrzebne skreślić