

# **REGULAMIN PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W MIEJSKIM CENTRUM KULTURY W OSTROWCU ŚWIĘTOKRZYSKIM**

Podstawa prawna:

1. Kodeks Postępowania Administracyjnego (art. 221-259 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r., tj. Dz. U. 2022.2000).
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5 poz. 46 z dnia 22 stycznia 2002 r.).

## **I. Przyjmowanie skarg i wniosków.**

1. Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez Dyrektora Miejskiego Centrum Kultury w każdą środę w godzinach 13.00 -15.00, a w przypadku jego nieobecności przez osobę przez niego wyznaczoną.
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone: pisemnie, drogą mailową, ustnie do protokołu wg wzoru – załącznik nr 1.
3. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek potwierdza złożenie skargi/wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.
4. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek niezwłocznie przekazuje ją Dyrektorowi Miejskiego Centrum Kultury.
5. Każda skarga lub wniosek, niezależnie od formy złożenia, powinny zawierać następujące informacje:
  - a) imię i nazwisko wnoszącego skargę/wniosek
  - b) adres zamieszkania wnoszącego skargę/wniosek
  - c) treść skargi/wniosku.

## **II. Kwalifikacja i rejestr skarg i wniosków.**

1. Kwalifikowania spraw (skarg i wniosków) dokonuje Dyrektor Miejskiego Centrum Kultury w Ostrowcu Świętokrzyskim.
2. Sprawa zakwalifikowana przez Dyrektora Miejskiego Centrum Kultury , jako skarga lub wniosek, wpisywana jest do Rejestru skarg i wniosków – załącznik nr 2.
3. Skargę/wniosek nienależącą do kompetencji Miejskiego Centrum Kultury w Ostrowcu Świętokrzyskim należy zarejestrować, a następnie przesłać ją zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo też zwrócić mu sprawę, wskazując właściwy organ. Kopię skargi/wniosku i pism Miejskiego Centrum Kultury przechowuje się w dokumentacji.

4. Skargę/wniosek dotyczącą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne jednostki organizacyjne, należy zarejestrować, następnie przesłać kopię skargi/wniosku właściwym kierownikom. Kopię skargi/wniosku i pism Miejskiego Centrum Kultury przechowuje się w dokumentacji.
5. Skarga/wniosek niezawierająca imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego (anonim) po dokonaniu rejestracji pozostaje bez rozpoznania. Informacje zawarte w skardze/wniosku można wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru.
6. Skargi/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 lub prawnych.
7. Imiennej dekretacji skargi/wniosku wpływającej do Miejskiego Centrum Kultury dokonuje Dyrektor Miejskiego Centrum Kultury. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie, ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
8. Skargi i wnioski zapisywane są w Dzienniku Korespondencyjnym Miejskiego Centrum Kultury w Ostrowcu Świętokrzyskim.
9. Rejestr skarg i wniosków (załącznik nr 2) uwzględnia następujące rubryki:
  - a) liczba porządkowa,
  - b) data wpływu skargi/wniosku,
  - c) numer sprawy odnoszący do wpisu w Dzienniku Korespondencyjnym Miejskiego Centrum Kultury w Ostrowcu Świętokrzyskim,
  - d) przedmiot skargi/ wniosku
  - e) osoba prowadząca sprawę
  - f) sposób załatwienia sprawy
  - g) termin załatwienia skargi/wniosku.

Ponadto skargi i wnioski oraz cała dokumentacja danej sprawy przechowywana jest w Rejestrze skarg i wniosków.

10. Do Rejestru skarg/wniosków nie wpisuje się skarg i wniosków skierowanych do innych organów i przesłanych do wiadomości Miejskiego Centrum Kultury w Ostrowcu Świętokrzyskim.

### **III. Rozpatrywanie skarg i wniosków**

1. Pracownik wyznaczony i upoważniony do załatwienia skargi/wniosku winien postępować według wskazówek zamieszczonych w załączniku nr 3.
2. Z wyjaśnienia skargi/wniosku należy sporządzić dokumentację zawierającą: oryginał skargi/wniosku, odpowiedź do wnoszącego, informującą o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem, pismo z wydanymi zaleceniami – jeśli wymaga tego sprawa.

3. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
  - a) oznaczenie jednostki, od której pochodzi,
  - b) 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, podpis i stanowisko osoby upoważnionej do załatwienia skargi.
4. Pismo z odpowiedzią do wnoszącego skargę/wniosek, przed jego wysłaniem, parafuje Dyrektor Miejskiego Centrum Kultury w Ostrowcu Świętokrzyskim.
5. Za jakość i prawidłowe załatwienie skargi/wniosku odpowiada pracownik, na którego dekretowano skargę/wniosek.

#### **IV. Terminy rozpatrywania skarg i wniosków**

- do 14 dni, gdy skargę/wniosek wnosi poseł na Sejm, senator lub radny,
- do 1 miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
- do 2 miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana.

Natomiast w terminie do 7 dni należy:

- a) przesłać skargę/wniosek do właściwej jednostki organizacyjnej z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu – (załącznik nr 4),
- b) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ, lub gdy właściwy w sprawie jest organ wymiaru sprawiedliwości (załącznik nr 5),
- c) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów, z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszone dotyczą różnych organów – (załącznik nr 6),
- d) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia – jeżeli nie ma możliwości ich załatwienia w określonym terminie – (załącznik nr 7),
- e) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku – (załącznik nr 8),
- f) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

## **Spis załączników:**

1. Protokół przyjęcia skargi ustnej,
2. Wzór rejestru skarg i wniosków,
3. Postępowanie przy rozpatrywaniu skargi/wniosku,
4. Pismo przekazujące skargę/ wniosek wg właściwości,
5. Pismo zwracające skargę wnoszącemu,
6. Przesłanie odpisów skargi/wniosku do właściwych organów,
7. Pismo informujące o wyznaczeniu nowego terminu załatwienia skargi/ wniosku,
8. Prośba o dodatkowe informacje.

## PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ/ WNIOSKU USTNEGO

W dniu ..... Pan/Pani .....

zamieszkały/a .....

.....

numer telefonu .....

złożył(a) skargę/wniosek o następującej treści: .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Do skargi załączono następujące dokumenty: .....

.....

.....

.....

.....  
podpis wnoszącego skargę/wniosek

.....  
podpis pracownika przyjmującego skargę/wniosek

**REJESTR SKARG I WNIOSKÓW**

<b>Lp</b>	<b>Data wpływu skargi/wniosku</b>	<b>Numer sprawy</b>	<b>Przedmiot skargi / wniosku</b>	<b>Osoba prowadząca sprawę</b>	<b>Sposób załatwienia sprawy</b>	<b>Termin załatwienia skargi / wniosku</b>

<b>Lp</b>	<b>Data wpływu skargi/wniosku</b>	<b>Numer sprawy</b>	<b>Przedmiot skargi / wniosku</b>	<b>Osoba prowadząca sprawę</b>	<b>Sposób załatwienia sprawy</b>	<b>Termin załatwienia skargi / wniosku</b>
-----------	-----------------------------------	---------------------	-----------------------------------	--------------------------------	----------------------------------	--


Załącznik nr 3

**POSTĘPOWANIE PRZY ROZPATRYWANIU SKARGI / WNIOSKU**

1. Przyjęcie, kwalifikowanie i rejestracja skargi/wniosku.
2. Analiza treści skargi/wniosku.
3. Wyłonienie i wyszczególnienie zarzutów.
4. Jeżeli z treści skargi/wniosku nie można ustalić jej przedmiotu należy wezwać wnoszącego skargę do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia w terminie 7 dni od dnia

otrzymania wezwania z jednoczesnym pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania – załącznik nr 8.

5. Analiza zarzutów przedstawionych w skardze w aspekcie aktów prawnych.
6. Zaplanowanie trybu i działań (czynności) postępowania wyjaśniającego.
7. W przypadku braku możliwości załatwienia skargi/wniosku w określonym terminie, pisemne zawiadomienie osoby wnoszącej, zgodnie załącznikiem nr 7.
8. Przeprowadzenie zaplanowanych działań i czynności oraz zebranie materiałów.
9. Analiza zebranych materiałów, ustalenie stanu faktycznego, odniesienie się do stanu prawnego i zasadności zarzutów.
10. Wyszczególnienie spostrzeżeń niezwiązanych ze skargą/ wnioskiem, a wynikających ze sprawowanego nadzoru służbowego.
11. Redagowanie uwag i wniosków oraz określenie przyczyn sytuacji zaistniałej w Miejskim Centrum Kultury w Ostrowcu Świętokrzyskim .
12. Opracowanie projektu odpowiedzi do wnoszącego o wynikach prowadzonego postępowania wyjaśniającego, rozstrzygnięciach, wydanych poleceniach lub podjętych innych działaniach związanych z załatwieniem sprawy oraz jej skonsultowanie z Dyrektorem Miejskiego Centrum Kultury w Ostrowcu Świętokrzyskim.
13. Przesłanie do wnoszącego informacji pisemnej o wynikach prowadzonego postępowania wyjaśniającego, rozstrzygnięciach, podjętych działaniach.
14. Przekazanie podmiotowi, którego dotyczy skarga/wniosek, informacji o wynikach załatwienia skargi/wniosku z ewentualnymi zaleceniami (z terminem i podstawą prawną), pouczeniem, uwagami, wskazaniem itp.
15. Sformułowanie wniosków do dalszej pracy – w aspekcie poprawy pracy Miejskiego Centrum Kultury w Ostrowcu Świętokrzyskim.

Załącznik nr 4

.....  
(miejscowość, data)

.....  
(nr sprawy)

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



(adresat)

Miejskie Centrum Kultury w Ostrowcu Świętokrzyskim przekazuje według właściwości, zgodnie z art. 231 Ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2000r., Nr 98, poz. 1071), skargę / wniosek

Pana/Pani

.....  
zam.

.....  
.....  
dotyczącą .....

.....  
.....  
.....  
Ponadto, zgodnie z § 4 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r., Nr 5, poz. 46), uprzejmie prosimy o przesłanie nam kopii odpowiedzi do wnoszącego.

Do wiadomości:

1. (strona),
2. a/a

Załącznik nr 5

.....  
(miejsowość, data)

.....  
(nr sprawy)

.....  
.....  
(adresat)

Miejskie Centrum Kultury w Ostrowcu Świętokrzyskim zwraca Pana/Pani skargę, zgodnie z art. 231 Ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2000r., Nr 98, poz. 1071), ponieważ sprawy poruszane w piśmie nie należą do kompetencji Miejskiego Centrum Kultury w Ostrowcu Świętokrzyskim. Jednocześnie informujemy, że organem właściwym w sprawie jest

.....  
.....\*

Do wiadomości:

1. (strona),
2. a/a

\* wpisać, w przypadku, gdy na podstawie treści skargi można ustalić jaka instytucja jest właściwa do jej załatwienia.

Załącznik nr 6

.....  
(miejsowość, data)

.....  
(nr sprawy)

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

(adresat)

Miejskie Centrum Kultury w Ostrowcu Świętokrzyskim przekazuje według właściwości, zgodnie z §10 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002r., Nr 5, poz. 46) odpis skargi/wniosku

Pana/Pani.....

zam. ....

dotyczącej .....

Ponadto, zgodnie z § 4 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r., Nr 5, poz. 46), uprzejmie prosimy o przesłanie nam kopii odpowiedzi do wnoszącego. Jednocześnie informujemy, że zbadamy sprawy pozostające w kompetencjach Miejskiego Centrum Kultury w Ostrowcu Świętokrzyskim.

**Do wiadomości:**

1. wnoszący

2. a/a

Załącznik nr 7

.....  
(miejscowość, data)

.....  
(nr sprawy)

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

(adresat)

Miejskie Centrum Kultury w Ostrowcu Świętokrzyskim informuje, że ze względu na

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

termin załatwienia Pana/Pani skargi/ wniosku ulega przesunięciu.

W związku z powyższym, na podstawie art. 237 § 4 i art. 36 Ustawy z dnia 14.06.1960r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2000r., Nr 98, poz. 1071), wyznacza się nowy termin załatwienia sprawy do dnia .....

Do wiadomości:

1. wnoszący

2. a/a

Załącznik nr 8

.....  
(miejsowość, data)

.....  
(nr sprawy)

.....

.....  
.....  
(adresat)

Miejskie Centrum Kultury w Ostrowcu Świętokrzyskim informuje, że z treści Pani/Pana skargi/wniosku nie można należycie ustalić jej/jego przedmiotu.

W związku z powyższym, na podstawie § 8 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r., Nr 5, poz. 46) prosimy, w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania niniejszego pisma, o przesłanie dodatkowych informacji. Nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie Pani/Pana skargi/wniosku bez rozpoznania.

**Do wiadomości:**

1. wnoszący
2. a/a