

Regulamin
organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków
w Miejskim Ośrodku Kultury i Bibliotece w Piławie Górnej

§ 1

Postanowienia ogólne

- 1.Regulamin określa organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków (w tym również interwencji) w Miejskim Ośrodku Kultury i Bibliotece w Piławie Górnej.
- 2.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.
- 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)MOKiB- należy przez to rozumieć Miejski Ośrodek Kultury i Bibliotekę w Piławie Górnej;
 - 2)Dyrektorze - należy przez to rozumieć Dyrektora MOKiB;
 - 3)Kodeks postępowania administracyjnego - należy przez to rozumieć ustawę z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. Nr98, poz.1071 z 2000r. z późniejszymi zmianami);
 - 4)Osobie rozpatrującej skargę/wniosek - należy przez to rozumieć Dyrektora MOKiB.

§ 2

Przyjmowanie skarg

- 1.Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
Poniżej znajdują się dane teleadresowe,pod którymi można składać skargi i wnioski:
 - 1)pisemnie: Miejski Ośrodek Kultury i Biblioteka w Piławie Górnej, ul. Piastowska 40, 58-240 Piława Górna;
 - 2)poczta elektroniczną: dyrektor@mokib.pl.
- 2.Skargi i wnioski wnoszone ustnie przyjmuje Dyrektor w uzgodnionym telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej terminie.

3. Z przyjęcia skargi lub wniosku wniesionego ustnie sporządza się protokół.

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

7. O tym czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje jego treść, a nie forma zewnętrzna.

8. 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 nieusunięci tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.

§ 3

Rejestrowanie skarg i wniosków

1. Rejestr skarg i wniosków wnoszonych do MOKiB prowadzony jest przez Dyrektora.

2. Osoby przyjmujące skargi i wnioski wnoszone pisemnie zobowiązane są po przyjęciu skargi lub wniosku przekazać pismo do Dyrektora, celem zarejestrowania w rejestrze skarg i wniosków i nadania dalszego biegu sprawie.

§ 4

Rozpatrywanie i załatwianie skarg

1. 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.

2. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku bezpośredniej nadrzędności służbowej.

3. 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.

4. Skargi i wnioski, które nie wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień, powinny być rozpatrzone i załatwione bez zbędnej zwłoki.

5. Skargi i wnioski wymagające uzgodnień, porozumień lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego powinny być rozpatrzone nie później niż w terminie jednego miesiąca.

6. O każdym przypadku niezakończonym w terminach, o których mowa w pkt. 4 i 5 MOKiB jest zobowiązany powiadomić strony, przedstawiając przyczyny zwłoki i ustalając nowy termin załatwienia sprawy.

7. Projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z pełną dokumentacją z przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego należy przedstawić do zatwierdzenia w wyznaczonym terminie Dyrektorowi.

8. 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.

9. 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.

10. Dyrektor zatwierdza zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.

11. Wniesione skargi i wnioski powinny być rozpatrzone i załatwione z należytą starannością, wnikliwie i terminowo.

12. Załatwienie skargi lub wniosku polega na rozstrzygnięciu sprawy lub podjęciu innych stosownych środków, usunięciu stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstania. Załatwienie skargi lub wniosku powinno być poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności sprawy.

13. 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.

14. 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.

§ 5

Przechowywanie dokumentacji dotyczącej skarg i wniosków

1. Kopie zawiadomień o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z dokumentacją postępowania przechowywane są u Dyrektora.

2. Po przekazaniu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku Dyrektor odnotowuje to w rejestrze skarg i wniosków.

§ 6

Postanowienia końcowe

Do spraw nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity – Dz.U. z 2000 r. nr 98, poz.1071 z późniejszymi zmianami) 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).

dr Kinga Zych
dyrektor MOKiB