REGULAMIN
PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA I ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW
W KROKOWSKIM CENTRUM KULTURY W KROKOWEJ

§ 1
Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa organizację przyjmowania, rejestrowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Krokowskim Centrum Kultury w Krokowej, zwanym dalej: instytucją.
2. **Skarga –** przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników Krokowskiego Centrum Kultury w Krokowej, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwienie sprawy.
3. **Wniosek** – przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.
4. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o:
   1) Instytucji – należy przez to rozumieć Krokowskie Centrum Kultury w Krokowej,
   2) Dyrektorze – należy przez to rozumieć Krokowskie Centrum Kultury w Krokowej,
   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 na adres: Krokowskie Centrum Kultury w Krokowej, ul. Żarnowiecka 29, 84-110 Krokowa,
   2) Za pomocą poczty elektronicznej na adres: biuro@kck.krokowa.pl
   3) Ustnie do protokołu.
2. Skargi i wnioski wnoszone ustnie przyjmuje Dyrektor lub osoba jego zastępująca (zgodnie z Planem zastępstw) – w godzinach pracy Instytucji, w terminie uzgodnionym wcześniej telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej.
3. Z przyjęcia skargi lub wniosku Dyrektor lub osoba jego zastępująca 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) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści 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 Instytucji 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. Jeśli 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 bez wniosku lub rozpoznania.

§ 4

Rejestrowanie skarg i wniosków

1. Rejestr skarg i wniosków wnoszonych do Instytucji 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 są 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 Instytucji 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 niezałatwienia 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 niezałatwienie skargi lub wniosku w terminie określonym w pkt. 1 stronie wnoszącej przysługuje zażalenie do **organu wyższego stopnia – Wójta Gminy Krokowa.**
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 Instytucji w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.

Signature Not Verified
Dokument podpisany przez Krzysztof Obszyński
Data: 2020.05.21 13:22:42 CEST
Położenie: Krokowa; 84-110; pomorskie; Polska