

ZARZĄDZENIE NR 19/2020
DYREKTORA CENTRUM KULTURY GMINY KUTNO
z dnia 30 lipca 2020 r.
w sprawie trybu i zasad organizacji i przyjmowania,
rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków

Na podstawie Ustawy z dnia 25 października 1991 r. o organizowaniu i prowadzeniu działalności kulturalnej (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 194) oraz na podstawie Ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 256 z późn. zm.), 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), zarządzam, co następuje:

§ 1

Wprowadzam do stosowania procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków od interesantów, stanowiącą Załącznik nr 1 do zarządzenia.

§ 2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

DYREKTOR
CENTRUM KULTURY GMINY KUTNO
Liliana Urbańczyk-Wójcik
mgr Liliana Urbańczyk-Wójcik

Załącznik nr 1 do Zarządzenia nr 19/2020
Dyrektora Centrum Kultury Gminy Kutno
z dnia 30 lipca 2020 r.
w sprawie trybu i zasad organizacji i przyjmowania,
rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W CENTRUM KULTURY GMINY KUTNO

Rozdział I

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W Centrum Kultury Gminy Kutno, niżej zwanym CKGK lub instytucją, wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
 - a) Dyrektora Centrum,
 - b) Główną Księgową,
 - c) Instruktorów.
2. W/w osoby przyjmują skargi i wnioski codziennie pod poniedziałku do piątku od godz. 8.00 do 16.00
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu, którego wzór stanowi załącznik do procedury.
4. Skargi i 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 i prawnych.
5. Pracownik Centrum, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, zobowiązany jest przekazać ją niezwłocznie Dyrektorowi.
6. Dyrektor Centrum prowadzi rejestr skarg i wniosków.
7. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.
8. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości Centrum.
9. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
 - a) liczba porządkowa,
 - b) data wpływu skargi/wniosku,
 - c) data rejestrowania skargi/wniosku,
 - d) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek,
 - e) informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek,
 - f) termin załatwienia skargi/wniosku,
 - g) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
 - h) data załatwienia.

Rozdział II

Kwalifikowanie skarg i wniosków

Leszczynek 49 a
99-300 Kutno
tel./fax 24 363 48 45

sekretariat@ckgk.pl
www.ckgk.pl

NIP 7752576723
REGON 100460514



1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wniosku dokonuje Dyrektor.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg/wniosków.
3. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, Dyrektor wzywa wnoszącego do wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.
4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji CKGK, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwą instytucję, kopię pisma zostawić w dokumentacji CKGK.
5. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne instytucje, należy zarejestrować, następnie pismem przewodnim przesłać odpisy właściwym instytucjom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, a kopie zostawić w dokumentacji CKGK.
6. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi/wnioski rozpatruje Dyrektor instytucji lub osoba przez niego upoważniona.
2. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - a) oryginał skargi/wniosku,
 - b) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego,
 - c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
 - d) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
 - e) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
4. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
 - a) oznaczenie instytucji, od której pochodzi,
 - b) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
 - c) faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
 - d) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
5. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w Sekretariacie instytucji.
6. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

Rozdział IV Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca, zgodnie z przepisami KPA.
2. Do siedmiu dni należy:
 - a) przesłać skargę/wniosek do właściwej instytucji z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwej instytucji, jeżeli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu,
 - b) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwą instytucję lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości,
 - c) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych instytucji z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych instytucji,
 - d) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia,
 - e) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,
 - f) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.
3. W przypadku gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności – instytucja może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy - bez zawiadamiania skarżącego.

DYREKTOR
CENTRUM KULTURY GMINY KUTNO
Liliana Urbańczyk-Wójcik
mgr Liliana Urbańczyk-Wójcik

Załącznik nr 2 do Zarządzenia nr 19/2020
Dyrektora Centrum Kultury Gminy Kutno
z dnia 30 lipca 2020 r.
w sprawie trybu i zasad organizacji i przyjmowania,
rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI/WNIOSKU

W dniu

Pan/Pani.....

adres:.....

tel:.....

Złożył(a) skargę dotyczącą:

Do skargi załączono następujące dokumenty:

.....
podpis wnoszącego skargę

.....
podpis przyjmującego skargę
(jeśli zażąda tego wnoszący)