

Regulamin organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Domu Kultury „Zacisze” w Dzielnicy Targówek m.st. Warszawy

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków (w tym również interwencji) w Domu Kultury „Zacisze” w Dzielnicy Targówek m.st. Warszawy.
2. Skarga – przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników, naruszenie praworządności lub słusznych 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 zaspokajania potrzeb ludności.
4. Ilekroć w niniejszym Regulaminie jest mowa o:
 - 1) DK „Zacisze” – należy przez to rozumieć Dom Kultury „Zacisze” w Dzielnicy Targówek m.st. Warszawy;
 - 2) Dyrektora – należy przez to rozumieć Dyrektora DK „Zacisze”
 - 3) Kierownictwie DK „Zacisze” – należy przez to rozumieć Dyrektora, Zastępców;
 - 4) Kodeks postępowania administracyjnego - należy przez to rozumieć ustawę z dnia 14 czerwca 1960r. *Kodeks postępowania administracyjnego* (Dz. U. Nr 98, poz. 1071 z 2000r. z późniejszymi zmianami);
 - 5) Osobie rozpatrującej skargę/wniosek – należy przez to rozumieć Dyrektora;

§ 2 Przyjmowanie skarg

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu. Poniżej znajdują się dane teleadresowe, pod którymi można składać skargi i wnioski:
 - 1) pisemnie: Dom Kultury „Zacisze” w Dzielnicy Targówek m.st. Warszawy, ul. Blokowa 1, 03-641 Warszawa;
 - 2) za pomocą telefaksu: 022 743 87 10;
 - 3) pocztą elektroniczną: dyrektor@zacisze.waw.pl.
2. Skargi i wnioski wnoszone ustnie przyjmuje Dyrektor w uzgodnionym telefonicznie, za pomocą poczty elektronicznej lub w sekretariacie terminie. Nie później jednak, niż w ciągu 7 dni od daty zgłoszenia chęci spotkania.
3. Z przyjęcia skargi lub wniosku wniesionego ustnie osoba wskazana w ust. 2 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 telefaksu przyjmuje sekretariat DK „Zacisze”.
7. Przyjmujący skargi lub wnioski zobowiązani są potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego osoba wnosząca skargę lub wniosek.
8. O tym czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje jego treść, a nie forma zewnętrzna.
9. 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 rozpatrzenia.

§ 3

Rejestrowanie skarg i wniosków

1. Rejestr skarg i wniosków wnoszonych do DK „Zacisze” prowadzony jest przez Dyrektora.
2. Wzór rejestru skarg i wniosków określa załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu.
3. Osoby przyjmujące skargi i wnioski wnoszone pisemnie lub za pomocą telefaksu w sekretariacie 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 i wniosków

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 niezałatwienia sprawy w terminach, o których mowa w pkt. 4 i 5 DK „Zacisze” jest zobowiązany powiadomić strony, przedstawiając przyczyny zwłoki i ustalając nowy termin załatwienia sprawy.
7. Na niezałatwienie skargi lub wniosku w terminie określonym w pkt. 4, 5 i 6 stronie służy zażalenie do organu wyższego stopnia – Naczelnika Wydziału Edukacji i Kultury dla Dzielnicy Targówek w Urzędzie Dzielnicy Targówek.
8. Projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z pełną dokumentacją z przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego należy przedstawić do zatwierdzenia w wyznaczonym terminie Dyrektorowi.

9. 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.
10. 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, a w razie konieczności podpisem radcy prawnego.
11. Dyrektor zatwierdza zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
12. Wniesione skargi i wnioski powinny być rozpatrzone i załatwione z należytą starannością, wnikliwie i terminowo.
13. Załatwienie skargi lub wniosku powinno być poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności sprawy. Załatwienie skargi lub wniosku polega na rozstrzygnięciu sprawy lub podjęciu innych stosownych środków, usunięciu stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstania.
14. 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. O takim sposobie załatwienia sprawy organ załatwiający skargę zawiadamia organ wyższego stopnia.

§ 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. Dyrektor nadaje numer sprawy oraz zakłada teczkę aktową i odpowiadający jej spis spraw zgodnie z postanowieniami instrukcji kancelaryjnej.
3. Niezwłocznie po przekazaniu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku Dyrektor odnotowuje to w rejestrze skarg i wniosków.

§ 6

Postanowienia końcowe

Do spraw nieuregulowanych niniejszym zarządzeniem mają zastosowanie 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).

PROTOKÓŁ

przyjęcia skargi/wniosku* wniesionego ustnie

W dniu 20r.,

w Domu Kultury „Zacisze” w Dzielnicy Targówek m.st. Warszawy

Pan(i).....

Zamieszkały(a) w

przy ul. nr

tel., e-mail:

Wnosi ustnie do protokołu następującą skargę/wniosek*

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

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

1.

2.

Wnoszący wskazuje na następujące dowody i wnosi o przesłuchanie następujących świadków

1.

2.

3.

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

.....
Przyjmujący zgłoszenie skargi/wniosku*

.....
Wnoszący

*niepotrzebne skreślić

