

ZARZĄDZENIE NR 15/2017
Dyrektora Teatru Łąźnia Nowa
z dnia 30 listopada 2017 roku
w sprawie

wprowadzenia Procedury postępowania ze skargami i wnioskami w Teatrze Łąźnia Nowa w Krakowie

Na podstawie:

- 1) Statutu nadanego *Uchwałą nr LII/682/12 Rady Miasta Krakowa z dnia 11 lipca 2012 r. w sprawie nadania statutów miejskim instytucjom kultury ze zm*
- 2) Regulaminu Organizacyjnego Teatru Łąźnia Nowa w Krakowie nadanego Zarządzeniem Nr 11/2017 Dyrektora z dnia 16 listopada 2017 r.

zarządzam, co następuje:

§ 1

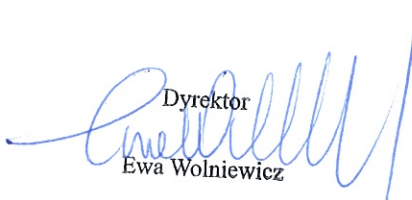
Wprowadza się procedurę w sprawie trybu przyjmowania, rejestrowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Teatrze Łąźnia Nowa w Krakowie, stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Wykonanie zarządzenia powierza się Kierownikowi Działu Kancelaryjno-Prawnego.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 grudnia 2017 roku.


Dyrektor
Ewa Wolniewicz

TEATR "ŁĄŻNIA NOWA"
31-977 Kraków, os. Szkolne 25
NIP 678-293-88-05
tel.(012) 425-03-20, fax 425-03-21

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W TEATRZE ŁAŹNIA NOWA W KRAKOWIE

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn.: Dz. U. z 2017 r. poz. 1257 ze zm.)
2. Rozporządzenie 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 ze zm.).

§ 1

1. Interesanci w sprawach skarg i wniosków przyjmowani są w Sekretariacie Teatru Łaźnia Nowa w Krakowie (dalej: „Teatr”) od poniedziałku do piątku w godzinach od 9:00 do 15:00.
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone do Teatru:
 - 1) pisemnie na adres: Teatr Łaźnia Nowa, os. Szkolne 25, 31-977 Kraków;
 - 2) pocztą elektroniczną na adres: biuro@laznianowa.pl;
 - 3) ustnie do protokołu.
3. Wzór protokołu, o którym mowa w ust. 2 pkt. 3 stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
4. Informacja dotycząca terminu przyjmowania skarg i wniosków umieszczona jest na tablicy ogłoszeń w siedzibie Teatru oraz na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Teatru.
5. Pracownik Teatru, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie Dyrektorowi lub do Sekretariatu.

§ 2

1. W Teatrze prowadzony jest rejestr skarg i wniosków, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do niniejszej procedury.
2. Sekretariat przyjmuje skargi i wnioski oraz koordynuje ich rozpatrywanie, a także prowadzi rejestr, o którym mowa w ust. 1 oraz kontroluje terminowość rozpatrzenia tychże zgodnie z niniejszą procedurą.
3. 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.
4. Sekretariat sporządza sprawozdanie roczne o załatwianych skargach i wnioskach, którego wzór stanowi załącznik nr 3 do niniejszej procedury.

§ 3

1. Skargi i wnioski są rozpatrywane odpowiednio, zgodnie z kompetencjami, przez Dyrektora, Zastępców Dyrektora, kierowników komórek organizacyjnych oraz osoby zatrudnione na samodzielnych stanowiskach.
2. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
3. Przed przystąpieniem do merytorycznego rozpatrzenia skargi lub wniosku, podlegają one zewidencjonowaniu w rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez Sekretariat.
4. Skargi i wnioski anonimowe, po dokonaniu rejestracji, pozostają bez rozpoznania.
5. Skargi i wnioski nienależące do właściwości Teatru są przekazywane przez Sekretariat, zgodnie z kodeksem postępowania administracyjnego do właściwego organu.

§ 4

1. Z wyjaśnienia skargi lub wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - 1) oryginał skargi lub wniosku;
 - 2) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi lub wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego;
 - 3) materiały zebrane w trakcie wyjaśniania skargi lub wniosku;
 - 4) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem (zwrotne potwierdzenie odbioru);
 - 5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
2. Odpowiedź do wnoszącego powinna zawierać w szczególności:
 - 1) oznaczenie komórki organizacyjnej, od której pochodzi;
 - 2) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów zawartych w skardze lub wniosku;
 - 3) faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga lub wniosek została załatwiona odmownie.
3. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w Archiwum Zakładowym.

§ 5

1. Skargę lub wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca.
2. W razie nie załatwienia skargi lub nie rozpatrzenia wniosku w terminie należy zawiadomić o tym wnoszącego, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI/WNIOSKU* WNIESIONEJ/-EGO* USTNIE

W dniu..... w

Pani/Pan

zamieszkała(y) w.....

wnosi ustnie do protokołu skargę/wniosek* o następującej treści:

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

Wnoszący skargę/wniosek* dołącza do niniejszego protokołu następujące załączniki:

- 1)
- 2)

Skarżący/Wnoszący* oświadcza, że został poinformowany o trybie załatwiania skarg i wniosków.

Niniejszy protokół został Skarżącemu/Wnoszącemu* odczytany.

.....
imię i nazwisko Skarżącego/
Wnoszącego, podpis

.....
imię i nazwisko przyjmującego
Skargę/Wniosek, stanowisko, podpis

*- niepotrzebne skreślić

REJEST SKARG I WNIOSKÓW

Lp.	Data wpływu	Imię i Nazwisko Wnoszącego/ Nazwa	Adres Wnoszącego/ Siedziba	Przedmiot sprawy	Sposób załatwienia	Data załatwienia	Uwagi

**SPRAWOZDANIE Z PRZYJMOWANIA ORAZ ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW
PRZEZ TEATR ŁĄŻNIA NOWA W KRAKOWIE W ROKU**

I. Zestawienie wpływających skarg i wniosków:

Wyszczególnienie		Załatwione zgodnie z właściwością	Przekazane do załatwienia w trybie art. 232 KPA	Przekazane do innego organu w trybie art. 231 lub 243 KPA
Teatr Łąźnia Nowa	Skargi			
	Wnioski			

II. Problematyka skarg i wniosków załatwianych zgodnie z właściwością:

l.p.	Problematyka	Teatr Łąźnia Nowa	
		Skargi	Wnioski
1	Zaniechanie lub nienależyte wykonanie zadań		
2	Bezczynność w załatwieniu sprawy		
3	Korupcja pracowników		
4	Sprawy pracownicze, w tym mobbing		
5	Skarga na pracowników		
6	Inne		

III. Rozstrzygnięcia spraw załatwionych zgodnie z właściwością:

	Rozstrzygnięcie skargi			W tym załatwione w terminie
	Zasadna	Bezzasadna	Częściowo zasadna	
Teatr Łąźnia Nowa				