

**Zarządzenie nr 5/2019
Dyrektora Krakowskiego Forum Kultury
z dnia 24 stycznia 2019 roku.**

Tytuł aktu: Zasady rozpatrywania skarg i wniosków.

Podstawa prawna:

- Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego;
- Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków;
- Ustawa z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej;
- § 7 Statutu Krakowskiego Forum Kultury.

Uzasadnienie:

Zarządzenie dyrektora Krakowskiego Forum Kultury (KFK) wydaje się w celu uregulowania organizacji oraz trybu postępowania w sprawach przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

Zarządzam, co następuje:

§1

Wprowadzam Zasady rozpatrywania skarg i wniosków, które stanowią załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§2

1. Sekretariat jest odpowiedzialny za przekazanie zarządzenia do właściwych komórek organizacyjnych oraz do zebrania oświadczeń pracowników o zapoznaniu się z treścią zarządzenia.
2. Kierownik administracji jest odpowiedzialny za umieszczenie w siedzibie Instytucji informacji wskazującej dyrektora jako przyjmującego oraz rozpatrującego skargi i wnioski w sposób wskazany w Art. 253. Kodeksu postępowania administracyjnego.
3. Pracownik prowadzący BIP KFK, jest odpowiedzialny za umieszczenie Zasad rozpatrywania skarg i wniosków (stanowiących załącznik nr 1) na stronie BIP.

§3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 24 stycznia 2019 roku.

Izabela Kosowska
Dyrektor

DYREKTOR

Izabela Kosowska

Otrzymują: zastępca dyrektora, główny księgowy, kierownik administracji, Sekretariat, pracownik odpowiedzialny za prowadzenie BIP.

Załącznik nr 1 do zarządzenia nr 5/2019

Zasady rozpatrywania skarg i wniosków.

I. Postanowienia ogólne.

§1

1. Zasady rozpatrywania skarg i wniosków regulują organizację oraz tryb postępowania w sprawach przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

2. Nadzór nad postępowaniem skargowym sprawuje dyrektor. W siedzibie Instytucji, umieszcza się informację wskazującą dyrektora jako przyjmującego oraz rozpatrującego skargi i wnioski.

3. Ilekcioć w Zasadach jest mowa o:

1) skardze – rozumie się przez to pismo, którego przedmiotem w szczególności jest zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez Instytucję albo przez jej pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.

2) wniosku – rozumie się przez to pismo, którego przedmiotem w szczególności sprawy jest ulepszenie organizacji, wzmocnienie praworządności, usprawnienie pracy, zapobiegania nadużyciom, ochrona własności oraz lepsze zaspokojenie potrzeb wnioskujących;

3) wniosku o udostępnienie informacji publicznej - rozumie się przez to pismo złożone w trybie udostępniania informacji publicznej na wniosek, podlegające rozpoznaniu na podstawie zasad i terminów określonych w Ustawie z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej.

4. W Zasadach rozpatrywania skarg i wniosków przyjęto sposób rejestracji wniosków o udostępnienie informacji publicznej bez uszczegóławiania trybu postępowania.

5. Do zadań Sekretariatu należy w szczególności:

1) rejestrowanie (skarg, wniosków i wniosków o udostępnienie informacji publicznej) zwykłym trybem w dzienniku podawczym;

2) prowadzenie w formie elektronicznej odrębnego Rejestru Skarg i Wniosków poprzez rejestrowanie:

a) daty wpływu;

b) kategorii (poprzez wskazanie czy jest to: skarga, wniosek czy informacja publiczna);

c) imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego;

d) tytułu (lub krótkiego opisu) sprawy;

e) w przypadku skargi i wniosku, potwierdzenia przekazania przez wnoszącego (będącego osobą fizyczną) oryginału zgody na przetwarzanie danych osobowych; w przypadku wniosku o udostępnienie informacji publicznej zgoda nie jest wymagana;

f) nazwy komórki organizacyjnej, do której sprawę przekazano;

g) terminu udzielenia odpowiedzi i numer pisma;

3) przyjmowanie skarg lub wniosków wnoszonych ustnie do protokołu (protokół winien być podpisany przez wnoszącego i przyjmującego, zawierać datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko /nazwę i adres zgłaszającego, zwięzły opis treści sprawy oraz wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych przez wnoszącego);

4) przekazywanie skarg, wniosków i wniosków o udostępnienie informacji publicznej do dyrektora;

5) koordynowanie obiegu korespondencji i terminowego rozpatrywania spraw związanych z załatwianiem skarg, wniosków i wniosków o udostępnienie informacji publicznej przekazywanych w ramach kompetencji.

6. Do zadań dyrektora należy w szczególności:

1) kierowanie skarg, wniosków i wniosków o udostępnienie informacji publicznej do rozpatrzenia, według kompetencji, poprzez Sekretariat do komórek organizacyjnych;

2) rozpatrywanie skarg, wniosków i wniosków o udostępnienie informacji publicznej nieprzekazanych do rozpatrzenia przez inne komórki organizacyjne.

II. Kwalifikacja skargi, wniosku lub wniosku o udostępnienie informacji publicznej.

§2

1. O tym czy pismo jest skargą, wnioskiem czy i wnioskiem o udostępnienie informacji publicznej decyduje treść pisma.
2. Wszystkie pisma noszące znamiona skargi, wniosku lub wniosku o udostępnienie informacji publicznej, które wpłynęły na dziennik podawczy, kierowane są do dyrektora, który wskazuje właściwą komórkę organizacyjną odpowiedzialną za rozpatrzenie sprawy.
3. Wnioski o udostępnianie informacji publicznej podlegają przepisom i terminom określonym w Ustawie z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej.
4. Skargi lub wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
5. Skargi i wnioski przesłane za pomocą poczty elektronicznej i niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania po uprzednim wysłaniu informacji (na wskazany adres poczty elektronicznej) o treści § 8 ust. 1 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.
6. Skargi i wnioski dla rozpoczęcia procedury wymagają od osób fizycznych załączenia pisemnego oświadczenia woli, którego treścią jest zgoda na przetwarzanie danych osobowych tego, kto składa oświadczenie zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych. Skargi lub wnioski, do których nie dołączono oryginału oświadczenia (o którym powyżej) pozostawia się bez rozpoznania.

III. Przyjmowanie skarg i wniosków.

§3

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, w tym poprzez pocztę elektroniczną, a także ustnie do protokołu.
2. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.
3. W przypadku, gdy treść skargi wnoszonej ustnie do protokołu wskazuje na dokonanie przez pracownika Instytucji czynu zabronionego wnoszący składa oświadczenie w tej sprawie.
4. Za datę wpływu skargi lub wniosku uznaje się dzień ich złożenia na dziennik podawczy z zastrzeżeniem ust. 5.
5. W przypadku skarg lub wniosków przesłanych pocztą elektroniczną decyduje dzień wpływu na skrzynkę mail w godzinach pracy Sekretariatu, a w przypadku ustnego złożenia do protokołu – dzień sporządzenia i podpisania protokołu przez wnoszącego.
6. Data wpływu skargi lub wniosku określona w ust. 4, rozpoczyna bieg terminu do rozpatrzenia skargi (określony w art. 237 §1 KPA) lub wniosku (określony w art. 244 §1 KPA) to jest bez zbędnej zwłoki maksymalnie do jednego miesiąca z zastrzeżeniem ust. 7.
7. W przypadku wniesienia skargi lub wniosku przez posła na Sejm, senatora lub radnego we własnym imieniu albo gdy przekazali oni do złożenia skargę lub wniosek innej osoby, data wpływu rozpoczyna bieg terminu do rozpatrzenia skargi i wniosku, zgodnie z art. 237 § 2 i 247 KPA to jest do 14 dni.

IV. Sposób rozpatrywania skarg i wniosków.

§4

1. Skargi, wnioski powinny być rozpatrywane zgodnie z obowiązującymi terminami oraz ustalonym trybem.
2. Zawiadomienie o sposobie rozpatrzenia skargi lub zawiadomienie o sposobie rozpatrzenia wniosku powinno w sposób wyczerpujący odnosić się do przedmiotu skargi lub wniosku oraz zawierać elementy określone w art. 238 §1 KPA (to jest: dane Instytucji, od której pochodzi, wskazanie, w jaki sposób skarga została rozpatrzona oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do rozpatrzenia skargi, lub jeżeli zawiadomienie sporządzone zostało w formie dokumentu elektronicznego, powinno być opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym).
3. Zawiadomienie o negatywnym rozpatrzeniu skargi powinno zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 KPA.
4. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

5. Zawiadomienie o sposobie rozpatrzenia skargi przesyła się wnoszącemu pismem za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.
6. W projekcie odpowiedzi na skargę lub wniosek wymagana jest informacja o komórce organizacyjnej odpowiedzialnej za rozpatrzenie sprawy. Dokument ten powinien być każdorazowo poddany kontroli prawnej.
7. Projekt odpowiedzi powinien być przedłożony do podpisu nie później niż 5 dni przed upływem ustawowego terminu rozpatrzenia sprawy.
8. W przypadku ponownego złożenia skargi, która była już przedmiotem rozpatrzenia i została uznana za bezzasadną, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności, komórka organizacyjna właściwa do jej rozpatrzenia może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w dokumentacji sprawy bez zawiadomienia wnoszącego.
9. Dokumentacja rozpatrywanych skarg przechowywana jest w komórkach odpowiedzialnych za daną sprawę. W przypadku spraw prowadzonych przez dyrektora, w Sekretariacie.

V. Odpowiedzialność pracowników.

1. Pracownicy odpowiedzialni za rozpatrywanie spraw zobowiązani są do przestrzegania następujących zasad:
 - 1) zapewnienia wszechstronnego postępowania wyjaśniającego dla ustalenia pełnego stanu faktycznego i prawnego sprawy;
 - 2) udzielenia wyczerpującej odpowiedzi na wszystkie zarzuty zawarte w skardze z uwzględnieniem okoliczności faktycznych i prawnych;
 - 3) starannego, wnikliwego i terminowego rozpatrzenia skarg polegającego na uwzględnieniu wszystkich okoliczności;
 - 4) przekazania wszelkiej niezbędnej dokumentacji i informacji koniecznych do rozpatrzenia sprawy, także w formie elektronicznej.
2. Pracownicy odpowiedzialni za rozpatrywanie spraw zobowiązani są do dokonania analizy każdej sprawy w celu zaproponowania dyrektorowi zmian mających na celu udoskonalenie systemu zarządzania.
3. Pracownik winny niewłaściwego lub nieterminowego rozpatrzenia spraw podlega odpowiedzialności porządkowej lub dyscyplinarnej, albo innej odpowiedzialności przewidzianej w przepisach prawa.
4. Pracownik, na którego została wniesiona uzasadniona skarga, podlega odpowiedzialności przewidzianej w obowiązujących przepisach prawa.
5. Przełożony pracownika przedkłada dyrektorowi zwrotną informację o podjętych działaniach naprawczych i dyscyplinujących.