

Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Muzeum Wsi Mazowieckiej w Sierpcu

Podstawa prawna

1. Dział VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: (Dz.U. z 2022r. poz. 2000 ze zm.).
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002r., nr 5, poz.46),
3. Regulamin organizacyjny Muzeum Wsi Mazowieckiej w Sierpcu

§ 1

1. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
2. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.
3. Osoby zainteresowane wniesieniem skarg i wniosków dotyczących działalności Muzeum przyjmowani są przez:
 - a) dyrektora,
 - b) zastępcę dyrektoraw poniedziałki w godz. 8.00-15.00 .
4. Pozostali pracownicy przyjmują interesantów w sprawach skarg i wniosków w godzinach pracy muzeum.
5. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telefonicznie a także ustnie do protokołu, którego wzór stanowi załącznik 1 do zarządzenia.
6. Wszystkie skargi i wnioski wpływające do Muzeum oraz przyjmowane ustnie do protokołu przez poszczególne stanowiska pracy przekazywane są do Działu Administracji i Inwestycji (Sekretariat) celem ich rejestracji i przekazania do rozpatrzenia według właściwości.
7. Rejestr skarg i wniosków prowadzi Dział Administracji i Inwestycji w sposób określony w załączniku nr 2 do zarządzenia.
8. Rejestr skarg i wniosków uwzględnia następujące rubryki:
 - a) liczba porządkowa,
 - b) data wpływu skargi/wniosku,
 - c) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek,
 - d) informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek,
 - e) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
 - f) termin załatwienia skargi/wniosku,
 - g) krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy
9. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości Muzeum.

§ 2

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonuje dyrektor.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
3. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, dyrektor wzywa wnoszącego o wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji Muzeum, Muzeum rejestruje, a następnie zawiadamia wnoszącego aby zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ (kopię pisma zostawia w dokumentacji Muzeum).

§ 3

1. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji muzeum, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością nie później niż w terminie 7 dni, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę, wskazując właściwy organ. Kopię pisma pozostawia się w dokumentacji.
2. Pismo w sprawie przekazania skargi/wniosku wydaje się zgodnie ze wzorem określonym w załączniku nr 3 do Regulaminu.

§ 4

Skargi/wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrzenia.

§ 5

1. Odpowiedź na skargi/wnioski podpisuje dyrektor, a w czasie jego nieobecności zastępca dyrektora.

2. Rozpatrywanie skarg/wniosek należy do pracowników Muzeum, zgodnie z zakresem obowiązków oraz prowadzonych spraw
3. Dyrektor / zastępca dyrektora wskazuje pracownika odpowiedzialnego za merytoryczne załatwienie skargi/wniosku.
4. Pracownik zobowiązany jest do sporządzenia następującej dokumentacji:
 - a) oryginał skargi/wniosku,
 - b) zawiadomienie informujące o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego **załącznik nr 4** do zarządzenia,
 - 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.
5. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
 - a) oznaczenie działu/oddziału, od którego pochodzi,
 - b) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosek zawartych w skardze/wniosku,
 - c) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
6. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przekazywana jest do Działu Administracji i Inwestycji..

§ 6

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. W ciągu miesiąca załatwiane są sprawy wymagające postępowania.
3. Skargę/wniosek rozpatruje się zgodnie z przepisami Kodeksu Postępowania Administracyjnego.

§ 7

1. O każdym przypadku niezakończenia sprawy w terminie zawiadamia się stronę podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.
2. Zawiadomienie, o którym mowa w ust. 1, wydaje się odpowiednio w przypadku skargi lub wniosku - zgodnie ze wzorami określonymi w załączniku nr 5 i 6 do Regulaminu.

DYREKTOR
MUZEUM WSI MAZOWIECKIE
W SIERPOLU
Jan Rzeszotarski