

**Zarządzenie nr 12/2015**  
**Dyrektora Miejskiego Centrum Kulturalnego w Lipnie**  
**z dnia 22 kwietnia 2015 roku**

w sprawie: wprowadzenia regulaminu organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Miejskim Centrum Kulturalnym w Lipnie

§1

Z dniem 22 kwietnia 2015 roku wprowadzam regulamin organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Miejskim Centrum Kulturalnym w Lipnie.

§2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Dyrektor MCK

## **Regulamin organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Miejskim Centrum Kulturalnym w Lipnie**

### **§1**

#### **Postanowienia ogólne**

- 1.Regulamin określa organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków ( w tym również interwencji) w Miejskim Centrum Kulturalnym w Lipnie.
- 2.Skarga – przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników, naruszenie praworządności lub słuszych interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwienie 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.Ilekróć w niniejszym Regulaminie jest mowa o :
  - 1) MCK – należy przez to rozumieć Miejskie Centrum Kulturalne w Lipnie;
  - 2) Dyrektora – należy przez to rozumieć Dyrektora MCK w Lipnie;
  - 3)Kodeksie postępowania administracyjnego – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. Nr 98, poz. 1071 z 2000r. z późn. zm.);
- 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 teled adresowe, pod którymi można składać skargi i wnioski:
  - 1) pisemnie: Miejskie Centrum Kulturalne, ul. Piłsudskiego 22, 87-600 Lipno;
  - 2) za pomocą telefaksu: 542872440;
  - 3) pocztą elektroniczną : [dyrektor@mcklipno.pl](mailto:dyrektor@mcklipno.pl)
- 2.Skargi i wnioski wnoszone ustnie przyjmuje Dyrektor w każdy wtorek w godzinach od 8:00 do 12:00 albo 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 MCK w Lipnie.
- 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 MCK prowadzony jest przez Referenta ds. administracyjnych.
- 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 zarejestrować w rejestrze skarg i wniosków i nadania dalszego biegu sprawie , a następnie przekazać do Dyrektora MCK.

### §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 niezakończonych spraw w terminach, o których mowa w pkt 4 i 5 jest zobowiązany powiadomić strony, przedstawiając przyczyny zwłoki i ustalając nowy termin załatwienia sprawy.
- 7.Na niezakończonych sprawach w terminie określonym w pkt. 4,5 i 6 stronie służy zażalenie do organu wyższego stopnia – Burmistrza Miasta Lipna.
- 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.Zakończona skarga lub wniosek 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 w sekretariacie.

2. Referent ds. administracyjnych nadaje numer sprawy oraz zakłada teczkę aktową i odpowiadający jej spis spraw.

3. Niezwłocznie po przekazaniu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku Referent ds. administracyjnych odnotowuje to w rejestrze skarg i wniosków.

## **§6**

### **Postanowienia końcowe**

Do spraw nieuregulowanych niniejszym zarządzeniem mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. 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

### przyjęcie skargi/wniosku\* wniesionego ustnie

W dniu ..... 20 ..... r.

w Miejskim Centrum Kulturalnym w Lipnie

Pan(i) .....

Zamieszkały(a) .....

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