

REGULAMIN PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

I. Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Regulamin określa organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków Nadbałtyckiego Centrum Kultury w Gdańsku.
2. Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
 - a) Dyrektora – po uprzednim umówieniu się przez Sekretariat,
 - b) specjalistę ds. realizacji, administracji i kadr – od wtorku do piątku w godzinach od 09.00 do 16.00, w poniedziałek w godzinach od 10:00 do 17:30. W wypadku nieobecności pracownika skargi i wnioski przyjmuje asystentka dyrektora”.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
 - pisemnie,
 - listownie,
 - pocztą elektroniczną na adres sekretariat@nck.org.pl, anna.piotrowska@nck.org.pl,
 - ustnie do protokołu.
4. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek potwierdza złożenie skargi/wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.
5. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek rejestruje skargę w dzienniku korespondencyjnym, rejestrze skarg i wniosków oraz niezwłocznie przekazuje ją dyrektorowi.
6. Wzór rejestru skarg i wniosków określa *załącznik nr 1* do niniejszego Regulaminu. Wzór informacji dla wnoszących skargi i wnioski, która umieszczona zostanie w widocznym miejscu w holu Ratusza Staromiejskiego określa *Załącznik nr 2* do niniejszego regulaminu”.
7. Skargę/wniosek nienależącą do kompetencji Centrum należy zarejestrować w dzienniku korespondencyjnym, a następnie ją zwrócić wnoszącemu skargę/wniosek wskazując właściwy organ. Kopię skargi/wniosku i pism wychodzących przechowuje się w dokumentacji u specjalisty ds. realizacji, administracji i kadr.
8. Skargę/wniosek dotyczącą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, następnie przesłać kopię skargi/wniosku właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego. Kopię skargi/wniosku i pism wychodzących przechowuje się w dokumentacji u specjalisty ds. realizacji, administracji i kadr.
9. Skarga/wniosek niezawierająca imienia i nazwiska /nazwy/ oraz adresu wnoszącego – anonim – po dokonaniu rejestracji pozostaje bez rozpoznania.
10. Skargi/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 lub prawnych.
11. O tym, czy pismo jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.

II. Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku Dyrektor ustala ze specjalistą ds. kadr i koordynacji rozpatrzenie skargi lub wniosku.
2. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie, ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

3. Skarga / wniosek powinny być rozpatrzone w ciągu dwóch tygodni od daty otrzymania.
4. O każdym przypadku niezakończona sprawy w terminie, pracownik odpowiedzialny za rozpatrzenie skargi/wniosku jest zobowiązany powiadomić wnoszącego skargę/wniosek, przedstawiając przyczyny zwłoki i ustalając nowy termin zakończenia sprawy.
5. Rozpatrzenie skargi lub wniosku polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, w tym na przygotowaniu szczegółowych informacji oraz przygotowaniu projektu zawiadomienia o sposobie zakończenia skargi lub wniosku.
6. Jeżeli z treści skargi/wniosku nie można ustalić jej przedmiotu należy wezwać wnoszącego skargę do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania z jednoczesnym pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania.
7. Projekt zawiadomienia o sposobie zakończenia skargi lub wniosku wraz z pełną dokumentacją z przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego należy przedstawić do zatwierdzenia w wyznaczonym terminie Dyrektorowi.
8. Zawiadomienie o sposobie zakończenia skargi lub wniosku powinno między innymi zawierać:
 - wyczerpującą informację o sposobie zakończenia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze /wniosku,
 - faktyczne i prawne (z podaniem podstawy prawnej) uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została zakończona odmownie,
 - oznaczenie podmiotu, od którego pochodzi, oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stopnia służbowego osoby upoważnionej do zakończenia skargi lub wniosku.
9. Zawiadomienie o sposobie zakończenia skargi lub wniosku należy sporządzić w dwóch egzemplarzach (oryginał – dla podmiotu wnoszącego i kopia – do rejestru).
10. Niezwłocznie po przekazaniu zawiadomienia o sposobie zakończenia skargi lub wniosku pracownik odpowiedzialny za rozpatrzenie skargi/wniosku odnotowuje to w rejestrze skarg i wniosków.

III. 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 2013 r., poz.267 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).

Załączniki:

1. Wzór rejestru skarg i wniosków
2. Informacja dla wnoszących skargi i wnioski.