GMINNY OŚRODEK KULTURY
w Koczale
ul. Klonowa 9
77-220 KOCZAŁA
REGON 000918146, NIP 843-14-67-155

Zarządzenie nr 1
Dyrektora Gminnego Ośrodka Kultury w Koczale
z dnia 15 stycznia 2014r.

w sprawie wprowadzenia Regulaminu organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków oraz przyjmowania i rozpatrywania interwencji w Gminnym Ośrodku Kultury w Koczale.

Na podstawie Działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późniejszymi zmianami) i Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46) zarządzam, co następuje:

1. Wprowadzam „Regulaminu organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków oraz przyjmowania i rozpatrywania interwencji w Gminnym Ośrodku Kultury w Koczale" stanowiący załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

2. Zobowiązuję wszystkich pracowników do zapoznania się z niniejszym zarządzeniem i stosowania jego postanowień.

3. Nadzór nad wykonywaniem niniejszego zarządzenia sprawuje Dyrektor Gminnego Ośrodka Kultury w Koczale

4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

DYREKTOR
Gminnego Ośrodka Kultury
15.01.2014
mgr Jolanta Sylwia Wysocka

GMINNY OŚRODEK KULTURY
w Koczale
ul. Klonowa 9
77-220 KOCZAŁA
REGON 000918146, NIP 843-14-67-155

Załącznik nr 1 do Zarządzenia nr 1 Dyrektora Gminnego Ośrodka Kultury w Koczale z dnia 15.01.2014r.

Regulamin organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków oraz przyjmowania i rozpatrywania interwencji w Gminnym Ośrodku Kultury w Koczale

§ 1
Postanowienia ogólne

1. Zarządzenie określa organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków oraz przyjmowania i rozpatrywania interwencji w Gminnym Ośrodku Kultury w Koczale.
2. **Skarga** – przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników, naruszenie praworządności lub słusznych interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie 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. Informacja wskazująca osobę przyjmującą skargi i wnioski oraz miejsce i czas przyjmowania skarżących w sprawach skarg i wniosków powinna znajdować się w widocznym miejscu Gminnego Ośrodka Kultury w Koczale.

§ 2
Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, a także ustnie do protokołu.

2. Skargi i wnioski wnoszone ustnie przyjmuje:
   a) Dyrektor Gminnego Ośrodka Kultury w dniach:
      - **wtorek,** w godzinach od $\mathbf{14^{00}}$ do $\mathbf{16^{00}}$
      - **środa**, w godzinach od $\mathbf{13^{00}}$ do $\mathbf{16^{00}}$

3. Z przyjęcia skargi lub wniosku wniesionego ustnie Dyrektor 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 mogą być przyjęte przez pracownika administracji.

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 Gminnego Ośrodka Kultury w Koczale prowadzony jest przez Dyrektora.

2. Wzór rejestru skarg i wniosków określa załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu.

§ 4

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku dyrektor Gminnego Ośrodka Kultury wyznacza odpowiedni termin załatwienia skargi lub wniosku.

2. Skarga dotycząca dyrektora GOK rozpatrywana jest przez Wójta Gminy Koczała.
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 niezałatwienia sprawy w terminach, o których mowa w pkt. 4 i 5 Dyrektor Gminnego Ośrodka Kultury jest zobowiązany powiadomić strony, powiadamiając o przyczynach zwłoki i ustalając nowy termin załatwienia sprawy.

7. Na niezałatwienie skargi lub wniosku w terminie określonym w pkt. 4, 5 i 6 stronie służy zażalenie do organu wyższego stopnia – Wójta Gminy Koczała.

8. 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. Zawiadomienie o odmowie załatwienia skargi lub wniosku powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne.

9. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku należy sporządzić w dwóch egzemplarzach (oryginał i kopia). Kopia zawiadomienia powinna być opatrzona podpisem dyrektora, a w razie konieczności podpisem radcy prawnego.

10. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi lub wniosku powinno ponadto zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.

11. Wniesione skargi i wnioski powinny być rozpatrzone i załatwiane z należytą starannością, wnikliwie i terminowo.

12. Załatwienie skargi lub wniosku 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.

13. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku należy zawiadomić podmiot wnoszący skargę lub wniosek.

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 Wójta Gminy Koczała.

§ 5

Przechowywanie dokumentacji dotyczącej skarg i wniosków

1. Kopie zawiadomień o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z dokumentacją postępowania przechowywane są w biurze dyrektora Gminnego Ośrodka Kultury.

§ 6

Przyjmowanie i rozpatrywanie interwencji

1. Interwencje można składać w formie ustnej bądź pisemnej.
2. W imieniu Dyrektora Gminnego Ośrodka Kultury interwencje przyjmuje wyznaczony pracownik.

§ 7

Postanowienia końcowe

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

DYREKTOR
Gminnego Ośrodka Kultury
mgr Jolanta Sylwia Wysocka

Załącznik 1
do Regulaminu organizacji
przyjmowania, rozpatrywania
i załatwiania skarg i wniosków
w Gminnym Ośrodku Kultury
w Koczale.

PROTOKÓŁ

przyjęcia skargi/wniosku* wniesionego ustnie

W dniu ..... 20 .....r., w.....

.....

(nazwa instytucji)

Pan(i).....

Zamieszkały(a) w ..... przy

ul. ..... nr .....

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*

Załącznik nr 2
do Regulaminu organizacji przyjmowania,
rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków
w Gminnym Ośrodku Kultury w Koczale.

Rejestr skarg i wniosków

Lp.	Data wpływu skargi (wniosku)	Nazwa podmiotu przekazującego skargę (wniosek) data	Numer skargi lub (wniosku)	Data zlecenia załatwienia skargi (wniosku)	Przedmiot skargi (wniosku)	Termin załatwienia skargi (wniosku)
1	2	3	4	5	6	7