

**Zarządzenie nr 32/2016
Dyrektora Naczelnego i Artystycznego
Warmińsko-Mazurskiej Filharmonii w Olsztynie
z dnia 14 września 2016 roku.**

**w sprawie wprowadzenia
Zasad oraz trybu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.**

Na podstawie ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. — Kodeks postępowania administracyjnego oraz oparciu o zapisy Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizowania przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków zarządzam, co następuje:

§ 1

Wprowadzam Zasady oraz tryb przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

§ 2

Odpowiedzialnym za wykonanie niniejszego zarządzenia w zakresie:

- 1) umieszczenia treści niniejszego zarządzenia na stronie internetowej WMF jest zastępca dyrektora;
- 2) umieszczenia przed wejściem do sekretariatu treści niniejszego zarządzenia oraz informacji wskazującej dyrektora jako przyjmującego oraz rozpatrującego skargi i wnioski oraz założenia Rejestru Skarg i Wniosków z dniem 14 września 2016 jest Sekretariat.

§ 3

Zarządzenie niniejsze wchodzi w życie z mocą obowiązującą od dnia 14 września 2016 roku.

§ 4

Z wejściem w życie niniejszego zarządzenia traci moc zarządzenie Dyrektora Naczelnego Warmińsko-Mazurskiej Filharmonii w Olsztynie nr 32/2014 z dnia 6 października 2014 roku w sprawie wprowadzenia zasad badania i monitorowania zadowolenia klienta w Warmińsko-Mazurskiej Filharmonii im. Feliksa Nowowiejskiego z siedzibą w Olsztynie.

§ 5

Do poinformowania wszystkich merytorycznie odpowiedzialnych pracowników o wprowadzeniu regulacji wyznaczam Specjalistę Kadr i Spraw Socjalnych.

Piotr Sulkowski
Dyrektor Naczelny i Artystyczny



Piotr Sulkowski

Załącznik
do Zarządzenia nr 32/2016
Dyrektora Naczelnego i Artystycznego
Warmińsko-Mazurskiej Filharmonii w Olsztynie
z dnia 14 września 2016 r.

Zasady oraz tryb przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

I. Postanowienia ogólne.

§ 1

1. Tryb postępowania w sprawach rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków regulują przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks Postępowania Administracyjnego – Dział VIII (Dz. U. z 2000r. Nr 98, poz. 1071 ze zmianami) oraz Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r., Nr 5 poz. 46).

2. Procedura skargowa jest samodzielnym, wewnętrznym, jednoinstancyjnym postępowaniem kontrolno – wyjaśniającym.

3. Ilekroć w Zasadach jest mowa o:

- a) skardze – rozumie się przez to pismo, którego przedmiotem w szczególności jest zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez Warmińsko-Mazurską Filharmonię (dalej WMF),
- b) wniosku – pismo, którego przedmiotem w szczególności sprawy jest ulepszenie organizacji, usprawnienie pracy WMF oraz lepsz zaspokojenie potrzeb wnioskujących,
- c) RSiW – rozumie się przez to Rejestr Skarg i Wniosków,
- d) dokumentacji niezbędnej do rozpatrzenia sprawy – rozumie się przez to w szczególności wyjaśnienia, pisma, kopie dokumentów i informacje będące w posiadaniu komórki organizacyjnej, a mające istotne znaczenie dla wyjaśnienia skargi,
- e) skardze na pracownika WMF – rozumie się przez to skargę, której przedmiotem jest naruszenie przez pracownika WMF zasad etyki, sumienności lub staranności zawodowej poprzez działanie niezgodne z prawem, zaniechanie działań lub zaniedbanie w wykonywaniu obowiązków.

4. Nadzór nad postępowaniem skargowym w WMF sprawuje dyrektor. W siedzibie WMF, przed wejściem do Sekretariatu umieszcza się informację wskazującą dyrektora jako przyjmującego oraz rozpatrującego skargi i wnioski.

5. Do Sekretariatu WMF należy w szczególności:

- a) rejestrowanie skarg lub wniosków w RSiW,
- b) przyjmowanie skarg lub wniosków wnoszonych ustnie do protokołu (protokół winien być podpisany przez wnoszącego i przyjmującego i zawierać datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko /nazwę i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy),
- c) przekazywanie skarg i wniosków do dyrektora lub jego zastępcy,
- d) prowadzenie rejestru komórek organizacyjnych do których przekazano sprawę, jako upoważnienie do przetwarzania danych osobowych w zbiorze „Ewidencja Skarg” zarejestrowanych w RSiW,
- e) koordynowanie obiegu korespondencji i terminowego rozpatrywania spraw związanych z załatwianiem skarg i wniosków przekazywanych w ramach kompetencji.

6. Do dyrektora należy w szczególności:

- a) kierowanie skarg i wniosków do załatwienia, według kompetencji, poprzez Sekretariat do komórek merytorycznych WMF lub innych właściwych organów,
- b) rozpatrywanie skarg i wniosków nieprzekazanych do rozpatrzenia komórkom merytorycznym.

II. Kwalifikacja skargi lub wniosku.

3. Skargi i wnioski są rejestrowane w Rejestrze Skarg i Wniosków prowadzonym przez Sekretariat. Rejestracji podlegają wyłącznie skargi i wnioski, o których mowa w dziale VIII Kodeksu Postępowania Administracyjnego.
4. Skargi lub wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu skarżącego (wnoszącego) pozostawia bez rozpoznania.
5. Skargi i wnioski przesłane za pomocą poczty elektronicznej i niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu skarżącego lub wnioskodawcy pozostawia się bez rozpoznania po uprzednim poinformowaniu skarżącego lub wnioskodawcy o treści § 8 ust. 1 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków na wskazany adres poczty elektronicznej.
6. Skargi i wnioski dla rozpoczęcia procedury wymagają od osób fizycznych załączenia pisemnego oświadczenia w którym treścią jest zgoda na przetwarzanie danych osobowych tego, kto składa oświadczenie zgodnie z Ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. 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, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, pocztą 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 WMF czynu zabronionego skarżący składa oświadczenie w tej sprawie.
4. Za datę wpływu skargi lub wniosku do WMF uznaje się dzień ich wniesienia do WMF z zastrzeżeniem ust. 5.
5. W przypadku skarg lub wniosków przesłanych pocztą elektroniczną decyduje dzień wpływu do systemu informatycznego WMF w godzinach pracy sekretariatu, a w przypadku złożenia do protokołu – dzień sporządzenia i podpisania protokołu przez skarżącego lub wnioskodawcę.
6. Data wpływu skargi lub wniosku określona w ust. 4, rozpoczyna bieg terminu do załatwienia skargi (określony w art. 237 § 1 K.P.A.) lub wniosku (określony w art. 244 § 1 K.P.A.) z zastrzeżeniem ust. 7.
7. W przypadku wniesienia skargi lub wniosku przez posła na Sejm, senatora lub radnego we własnym imieniu albo przekazali oni do załatwienia skargę lub wniosek innej osoby, data wpływu rozpoczyna bieg terminu do załatwienia skargi i wniosku, zgodnie z art. 237 § 2 i 247 K.P.A.).

IV. Rozpatrywanie i sposób załatwianie skarg lub wniosków.

§ 4

1. Skargi, wnioski wpływające do WMF powinny być rozpatrywane zgodnie z obowiązującymi terminami oraz ustalonym trybem.
2. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub zawiadomienie o sposobie załatwienia wniosku powinno w sposób wyczerpujący odnosić się do przedmiotu skargi lub wniosku oraz zawierać elementy określone w art. 238 § 1 K.P.A.
3. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 K.P.A.
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 załatwienia skargi przesyła się skarżącemu pismem za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.
6. Projekt odpowiedzi (zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku) – przed skierowaniem do podpisu przez dyrektora - wymaga parafowania przez pracownika merytorycznego i radcę prawnego.
7. Projekt odpowiedzi powinien zostać przedłożony do podpisu nie później niż 5 dni przed upływem ustawowego terminu załatwienia sprawy.
8. W przypadku ponownego złożenia skargi, która była już przedmiotem rozpatrzenia i została uznana za bezzasadną skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności, komórka organizacyjna właściwa do jej rozpatrzenia może potrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy bez zawiadomienia skarżącego.
9. Akta załatwionych skarg przechowywane są w komórkach organizacyjnych, które prowadziły postępowanie wyjaśniające. W przypadku spraw prowadzonych przez dyrektora, w Sekretariacie.



Dyrektor Zarządzający i Artystyczny: Piotr Jankowski

sprawy,

- b) udzielenia wyczerpującej odpowiedzi na wszystkie zarzuty zawarte w skardze z uwzględnieniem okoliczności faktycznych i prawnych,
- c) starannego, wnikliwego i terminowego załatwienia skarg polegającego na rozpatrzeniu wszystkich okoliczności sprawy,
- d) przekazania wszelkiej niezbędnej dokumentacji i informacji koniecznych do rozpatrzenia sprawy, także w formie elektronicznej.

11. Pracownik WMF winny niewłaściwego i nieterminowego załatwienia skarg i wniosków, podlega odpowiedzialności porządkowej lub dyscyplinarnej, albo innej odpowiedzialności przewidzianej w przepisach prawa.

12. Pracownik WMF, na którego została wniesiona uzasadniona skarga, podlega odpowiedzialności przewidzianej w obowiązujących przepisach prawa.

13. Kierownik komórki organizacyjnej przedkłada dyrektorowi zwrotną informację o podjętych działaniach naprawczych i dyscyplinujących.

VII. Postanowienia końcowe.

§ 5

W kwestiach nieuregulowanych w niniejszych Zasadach stosuje się Kodeks Postępowania Administracyjnego oraz przepisy rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.