

**Zarządzenie Nr 15/2013  
z dnia 20 czerwca 2013r.  
Dyrektora  
Muzeum Pomorza Środkowego w Słupsku**

**w sprawie wprowadzenia Regulaminu przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków  
w Muzeum Pomorza Środkowego w Słupsku**

Na podstawie przepisów Działu VIII Ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2000 r. Nr 98, poz.1071 z późn. zm.), oraz 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) wprowadzam w życie z dniem 20 czerwca 2013r. „*Regulamin przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Muzeum Pomorza Środkowego w Słupsku*” stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Z treścią regulaminu należy zapoznać pracowników poprzez umieszczenie Regulaminu na tablicy ogłoszeń Muzeum w Słupsku i podległych oddziałach .

§ 3

Wykonanie zarządzenia powierza się kierownikom działów i oddziałów.

**REGULAMIN**  
**przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków**  
**w Muzeum Pomorza Środkowego w Słupsku**

Na podstawie przepisów działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2000 r. Nr 98, poz.1071 z późn. zm.), oraz 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), zarządza się co następuje:

**§ 1**

1. Rozpatrywanie skarg i wniosków wpływających do Muzeum Pomorza Środkowego w Słupsku , zwanego dalej „Muzeum”, koordynuje pracownik Sekretariatu , który w szczególności:

- 1) przyjmuje, rejestruje i kieruje skargi i wnioski do załatwienia wg właściwości do innych działów i oddziałów;
- 2) prowadzi rejestr skarg i wniosków wpływających do Muzeum;
- 3) przechowuje kopie skarg i wniosków wpływających do Muzeum oraz kopie udzielonych na nie odpowiedzi.

2. Czynności z zakresu skarg i wniosków rozpatrywanych przez Muzeum wykonuje Dyrektor Muzeum.

**§ 2**

1. Dyrektor Muzeum lub wyznaczony przez niego pracownik przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków **w każdy poniedziałek w godzinach 8:00 – 15:00.**
3. Informacja o dniach i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków winna być umieszczona w miejscach dostępnych dla interesantów (**strona internetowa, tablica informacyjna**).

**§ 3**

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone w Sekretariacie Muzeum pisemnie, za pomocą faksu lub poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu. Wzór protokołu, dla skarg lub wniosków zgłaszanych ustnie, stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu.
2. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrzenia.
3. 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 otrzymania wezwania,

wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.

4. Każda komórka organizacyjna Muzeum, do której skarga lub wniosek wpłynęły, przekazuje ją niezwłocznie do Sekretariatu celem zarejestrowania i przekazania według właściwości.
5. Wnoszącego pisemnie skargę lub wniosek należy zawiadomić pisemnie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku. Zgłoszone skargi i wnioski powinny być rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca od daty wpłynięcia.
6. O każdym przypadku nie załatwienia skargi lub wniosku w terminie należy zawiadomić pracownika Sekretariatu oraz skarżącego lub wnioskodawcę, podając przyczynę zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.
7. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku nie podlega skardze do sądu administracyjnego. Może ono być natomiast podstawą do złożenia nowej skargi.

#### § 4

1. Skargi i wnioski rozpatruje Dyrektor Muzeum.
2. W przypadku nieobecności Dyrektora Muzeum skargi lub wnioski rozpatruje Zastępca Dyrektora.
3. Kierownicy komórek organizacyjnych Muzeum udzielają pisemnych wyjaśnień Dyrektorowi na skargi dotyczące pracowników i zakresu działania komórek, którymi kierują.
4. Kopie odpowiedzi udzielanych na skargi i wnioski, które wpłynęły do Muzeum, przekazywane są do Sekretariatu.

#### § 5

Pracownik Sekretariatu prowadzi rejestr skarg i wniosków wpływających do Muzeum, według wzoru określonego w Załączniku nr 2.

#### § 6

1. Ogólny nadzór w sprawach skarg i wniosków sprawuje Dyrektor Muzeum.
2. Czynności z zakresu bieżącego nadzoru nad prawidłowością przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków należą do pracownika Sekretariatu.

#### § 7

W sprawach nieuregulowanych w regulaminie stosuje się przepisy działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.) i 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).

§ 8

Regulamin wchodzi w życie z dniem podpisania.

Słupsk, dnia 20 czerwca 2013r.

## PROTOKÓŁ przyjęcia skargi /wniosku

W dniu ..... do Muzeum Pomorza Środkowego w Słupsku zgłosił/a się Pan/Pani

.....

zam. ....

i przedstawił/a ustnie następującą skargę /wniosek:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Skarżącego /wnioskodawcę poinformowano o trybie załatwiania skarg i wniosków.

.....  
(podpis skarżącego /wnioskodawcy)

.....  
(podpis osoby przyjmującej  
skargę/wniosek/



