

**MUZEUM TWIERDZY  
KOSTRZYN NAD ODRĄ**  
ul. Chyżańska 48, tel. 0957522360  
66-470 Kostrzyn nad Odrą  
NIP 5993060262, Regon 080273075

**ZARZĄDZENIE nr 26/2011**  
**Muzeum Twierdzy Kostrzyn nad Odrą**  
**z dnia 03.01.2011 r.**

**w sprawie trybu i zasad organizacji przyjmowania, rozpatrywania  
i załatwiania skarg i wniosków ludności.**

Na podstawie ustawy z dnia 27 czerwca 1996 r. o organizowaniu i prowadzeniu działalności kulturalnej (Dz.U. z dnia 1996 r.) oraz na podstawie ustawy z dn. 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: (Dz. U. z 2000 r., nr 98, poz. 1071), Rozporządzeniu Rady Ministrów z dn. 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r., nr 5, poz. 46), zarządzam co następuje:

§ 1

Wprowadzam do stosowania procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków od interesantów stanowiącą załącznik nr 1 do zarządzenia.

§ 2

Wykonanie zarządzenia powierza się Głównej księgowej.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**DYREKTOR**  
**Muzeum Twierdzy w Kostrzynie**  
*[Podpis]*  
**mgr Sławomir Górka**

## **PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW**

### **w Muzeum Twierdzy Kostrzyn nad Odrą**

#### **Podstawa prawna**

1. Ustawa z dn. 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: (Dz.U. z 2000r., nr98, poz. 1071).
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002r., nr 5, poz.46),

### **Rozdział I**

#### **Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków**

1. W Muzeum Twierdzy wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez dyrektora lub w razie jego nieobecności przez osobę upoważnioną.
2. Dyrektor Muzeum Twierdzy Kostrzyn nad Odrą przyjmuje skargi i wnioski w czwartki od godz. 10.00 do 14.00.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telefonicznie, a także ustnie do protokołu, którego wzór stanowi załącznik 1 do procedury.
4. Dyrektor prowadzi rejestr skarg i wniosków.
5. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego (anonimy).
6. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
  - a) liczba porządkowa,
  - b) data wpływu skargi/wniosku,
  - c) imię, nazwisko lub nazwa osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek,
  - d) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek,
  - e) informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek,
  - f) data udzielenia odpowiedzi skarżącemu lub wnioskodawcy
7. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości Muzeum.

### **Rozdział II**

#### **Kwalifikowanie skarg i wniosków**

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonuje dyrektor.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
3. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, dyrektor wzywa wnoszącego o wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji muzeum, muzeum rejestruje, a następnie zawiadamia wnoszącego, aby zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ (kopię pisma zostawia w dokumentacji muzeum).
5. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.

### **Rozdział III**

#### **Rozpatrywanie skarg i wniosków**

1. Skargi/wnioski rozpatruje dyrektor muzeum.
2. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
  - a) oryginał skargi/wniosku,
  - b) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego,
  - c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
  - d) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
  - e) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
3. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
  - a) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
  - b) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
  - c) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
4. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest biurze muzeum.

### **Rozdział IV**

#### **Terminy rozpatrywania skarg i wniosków**

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się zgodnie z przepisami KPA.

**PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ**

W dniu.....Pan/Pani.....  
zam. ....  
Tel. ....

Złożył(a) skargę dotyczącą:

.....  
.....  
.....  
.....

Do skargi załączono następujące dokumenty:

.....  
.....  
.....

.....  
( podpis wnoszącego skargę )

.....  
( podpis przyjmującego skargę, jeżeli zażąda tego wnoszący )