

**Zarządzenie nr 12/2014**  
**Dyrektora Muzeum Miejskiego w Nowej Soli**  
**z dnia 30 grudnia 2014 r.**  
**w sprawie wprowadzenia procedur przyjmowania**  
**i załatwiania skarg i wniosków Muzeum Miejskim w Nowej Soli**

**§ 1**

Wprowadzam następujące procedury przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Muzeum Miejskim w Nowej Soli, nazywanego dalej Muzeum :

**I. Przyjmowanie skarg i wniosków**

1. Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
  - a) Dyrektora – codziennie od poniedziałku do piątku w godzinach od 10.00 do 15.00
  - b) w przypadku nieobecności dyrektora – przez pracownika biurowego Działu Administracyjno- Finansowego, który przekazuje ją dyrektorowi jak szybko jest to możliwe.
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:
  - pisemnie
  - pocztą elektroniczną
3. Przyjmujący skargę/wniosek potwierdza złożenie skargi/wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.

**II. Rejestr skarg/wniosków**

1. Pracownik prowadzący rejestr skarg i wniosków rejestruje je poprzez odręczne wpisanie na odwrocie skargi/wniosku numeru, obowiązującego w dokumentacji skargi/wniosku, składającego się z symbolu kwalifikacyjnego jednolitego wykazu akt i kolejnego numeru z rejestru, a następnie wpisuje go do *Rejestru przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków*, który stanowi *Załącznik Nr 1* do niniejszego Zarządzenia.
2. Do *Rejestru* nie wpisuje się skarg i wniosków skierowanych do innych organów i przesłanych do wiadomości Muzeum.
3. Skargę/wniosek nienależącą do kompetencji Muzeum należy zarejestrować, a następnie przesłać ją zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo też zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ. Kopię skargi/wniosku i pism przechowuje się w dokumentacji Muzeum.

**III. Przedmiot skarg/wniosków**

1. O tym, czy pismo jest skargą czy wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.
2. Przedmiotem skargi może być w szczególności:
  - a) zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników Muzeum
  - b) naruszenie praw użytkownika Muzeum
3. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy usprawnienia pracy i lepszego zaspokajania potrzeb użytkowników Muzeum.

**IV. Załatwianie skarg/wniosków**

1. Z wyjaśnienia skargi/wniosku, należy sporządzić dokumentację zawierającą:

- oryginał skargi/wniosku (w przypadku nadesłanego pocztą elektroniczną - wydruk)
- notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego (*Załącznik Nr 2*)
- materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku (oświadczenia, opinie, kserokopie dokumentów, wyciągi itp.)
- odpowiedź do wnoszącego, informującą o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z potwierdzeniem wysłania lub odebrania.

## § 2.

1. Wszyscy pracownicy Muzeum mają obowiązek zapoznać się z procedurami przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków.

2. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

## Rejestr przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków

l. p	Data wpływu skargi/wniosku	Adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek	Treść skargi/wniosku	Termin i sposób załatwienia skargi/wniosku
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				

*pieczęć Muzeum*

## NOTATKA SŁUŻBOWA

w sprawie skargi/ wniosku nr ..... złożonego przez:

.....  
*(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)*

a dotyczącej: (wskazać zarzuty lub propozycje)

1. ....
2. ....
3. ....

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono co następuje:

*(podać stan faktyczny , odniesienie do stanu prawnego z podstawą prawną itp.)*

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

Wobec powyższego należy: *(podać podjęte decyzje np. wydać zalecenia pracownikowi, wydać pouczenie, instruktaż itp.);*

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

pieczęć i podpis dyrektora Muzeum Miejskiego