

Instrukcja w sprawie przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Zarządzenie określa organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.
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. W widocznym miejscu w budynku Planetarium Śląskiego w Chorzowie należy umieścić informację wskazującą osoby wyznaczone do przyjmowania skarg i wniosków, jak również miejsce oraz czas przyjmowania skarżących w sprawach skarg i wniosków.
5. Ilekroć w niniejszej Instrukcji jest mowa o:
 1. Kierownictwie Planetarium Śląskiego – należy rozumieć Dyrektora, Wicedyrektora;
 2. Kodeks postępowania administracyjnego – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 14 czerwca 1960 r. *Kodeks postępowania administracyjnego* (Dz. U. Nr 98, poz. 1071 z 2000r. z późniejszymi zmianami);
 3. Osoba rozpatrująca skargę/wniosek – należy przez to rozumieć Dyrektora lub wyznaczonego przez niego pracownika;
 4. Pracownik administracyjny – należy przez to rozumieć pracownika samorządowego zatrudnionego w Planetarium Śląskim w Chorzowie;
 5. Dyrektor – należy przez to rozumieć Dyrektora Planetarium Śląskiego w Chorzowie;
 6. Planetarium Śląskie – należy przez to rozumieć – Planetarium i Obserwatorium Astronomiczne im. Mikołaja Kopernika w Chorzowie.

§ 2

Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, a także ustnie do protokołu.
2. Skargi i wnioski wnoszone ustnie przyjmują:
 - Dyrektor Planetarium Śląskiego lub zastępująca go osoba w każdy wtorek w godzinach od 12⁰⁰ do 13⁰⁰
 - pracownicy administracyjni w każdy czwartek od 8⁰⁰ do 12⁰⁰
3. Z przyjęcia skargi lub wniosku wniesionego ustnie osoby wskazane w ust. 2

sporządzają protokół.

4. Wzór protokołu określa załącznik Nr 1 do niniejszej Instrukcji.

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 przyjmuje sekretariat Planetarium Śląskiego.

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 przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie 7 dni od 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 Planetarium Śląskiego prowadzony jest w sekretariacie.

2. Wzór rejestru skarg i wniosków określa załącznik nr 2 do niniejszej Instrukcji.

3. Osoby przyjmujące skargi i wnioski wnoszone do protokołu zobowiązane są po przyjęciu skargi lub wniosku przekazać protokół z wniesienia skargi lub wniosku do sekretariatu, celem zarejestrowania w rejestrze skarg i wniosków i nadania dalszego biegu sprawie.

§ 4

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku dyrektor Planetarium Śląskiego wyznacza pracownika odpowiedzialnego za rozpatrzenie skargi lub wniosku oraz wyznacza odpowiedni termin załatwienia skargi lub wniosku.

2. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku bezpośredniej nadrzędności służbowej.

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 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 niezakończona sprawy w terminach, o których mowa w pkt. 4 i 5 Planetarium Śląskie jest zobowiązane powiadomić strony, powiadamiając przyczyny zwłoki i ustalając nowy termin załatwienia sprawy.
7. Na niezakończona skargi lub wniosku w terminie określonym w pkt. 4, 5 i 6 stronie służy zażalenie do organu wyższego stopnia – Dyrektora Wydziału Edukacji i Nauki Urzędu Marszałkowskiego w Katowicach.
8. Projekt zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z pełną dokumentacją z przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego należy przedstawić do zatwierdzenia w wyznaczonym terminie dyrektorowi Planetarium Śląskiego.
9. 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 z podaniem imienia, nazwiska i stopnia służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub wniosku. Zawiadomienie o odmowie załatwienia skargi lub wniosku powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne.
10. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku należy sporządzić w dwóch egzemplarzach (oryginał i kopia). Kopia zawiadomienia powinna być opatrzona podpisem osoby rozpatrującej skargę lub wniosek, a w razie konieczności podpisem radcy prawnego.
11. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi lub wniosku powinno ponadto zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
12. Dyrektor Planetarium Śląskiego zatwierdza zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
13. Wniesione skargi i wnioski powinny być rozpatrzone i załatwiane z należytą starannością, wnikliwie i terminowo.
14. Załatwienie skargi i 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.
15. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku należy zawiadomić podmiot wnoszący skargę lub wniosek.
16. 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 organ wyższego stopnia.

§ 5

Przechowywanie dokumentacji dotyczącej skarg i wniosków

1. Kopie zawiadomień o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z dokumentacją postępowania przechowywane są w sekretariacie Planetarium Śląskiego.
2. Sekretariat nadaje numer sprawy oraz zakłada teczkę aktową i odpowiadający jej spis spraw zgodnie z postanowieniami instrukcji kancelaryjnej.
3. Niezwłocznie po przekazaniu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku sekretariat odnotowuje to w rejestrze skarg i wniosków.