

Regulamin Rozpatrywania Skarg i Wniosków w Muzeum Zamkowym w Pszczynie

§ 1

Ilekcroć w niniejszym regulaminie występują słowa:

- 1) Muzeum – rozumie się przez to Muzeum Zamkowe w Pszczynie,
- 2) Dyrektor – Dyrektor Muzeum Zamkowego w Pszczynie, lub upoważniony przez Dyrektora zastępcą,
- 3) komórka organizacyjna – rozumie się przez to Dział, samodzielne stanowisko,
- 4) pracownik – rozumie się przez to pracownik Muzeum Zamkowego w Pszczynie,
- 5) skarżący – osoba składająca skargę do Muzeum,
- 6) wnioskodawca – osoba składająca wniosek,
- 7) Regulamin – niniejszy Regulamin Rozpatrywania Skarg i Wniosków w Muzeum Zamkowym w Pszczynie.

§ 2

1. Przedmiotem skargi może być, w szczególności:
 - 1) naruszenie praw osoby skarżącej podczas zwiedzania Muzeum Zamkowego w Pszczynie,
 - 2) zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie obowiązków przez pracowników Muzeum Zamkowego w Pszczynie,
 - 3) stwierdzone przez skarżącego nieprawidłowości w organizacji lub działalności Muzeum Zamkowego w Pszczynie.
2. Przedmiotem wniosku mogą być sprawy dotyczące usprawnienia organizacji i pracy Muzeum Zamkowego w Pszczynie.

§ 3

1. Komórką organizacyjną właściwą do przyjmowania skarg i wniosków jest Dział Administracyjny.
2. Dział Administracyjny prowadzi rejestr skarg i wniosków wpływających do Muzeum.

§ 4

1. Skargi i wnioski można składać w formie:
 - 1) pisemnie za pośrednictwem Poczty Polskiej na adres: Muzeum Zamkowe w Pszczynie, ul. Brama Wybrańców 1, 43-200 Pszczyna,
 - 2) elektronicznie na adres: kancelaria@zamek-pszczyna.pl,
 - 3) ustnie do protokołu w siedzibie Muzeum.
2. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu skarżącego lub wnioskodawcy pozostawia się bez rozpoznania.

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 dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. Wnoszący skargę lub wniosek może zastrzec nieujawnianie swego nazwiska i adresu. Zastrzeżenie takie jest dla Muzeum wiążące.
5. Skarga lub wniosek mogą być składane w imieniu własnym skarżącego lub wnioskodawcy lub innej osoby na podstawie pisemnego upoważnienia.

§ 5

1. Złożone skargi i wnioski Dyrektor kieruje do właściwej komórki organizacyjnej, której skarga lub wniosek dotyczy, w celu wyjaśnienia i rozpatrzenia.
2. Właściwa komórka po dokonaniu rozpatrzenia skargi lub wniosku w terminie do 14 dni od otrzymania z Sekretariatu przedkłada propozycję sposobu załatwienia skargi i wniosku (odpowieź) do akceptacji Dyrektora.
3. Po akceptacji odpowiedzi przez Dyrektora właściwa komórka przygotowuje odpowiedź gotową do podpisu przez Dyrektora i do wysłania osobie skarżącej lub wnioskodawcy.
4. Odpowiedź do skarżącego lub wnioskodawcy wysyła Dział Administracyjny.
5. Skargi i wnioski powinny być załatwiane bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca.
6. Wnoszącego pisemnie skargę lub wniosek należy zawiadomić pisemnie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
7. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi powinno zawierać, w szczególności:
 - 1) oznaczenie komórki udzielającej odpowiedzi na skargę;
 - 2) wskazanie w jaki sposób skarga została załatwiona;
8. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne.
9. W przypadku nierozpatrzenia skargi lub wniosku w terminie miesiąca komórka organizacyjna, której skarga lub wniosek dotyczy lub komórka wyznaczona przez Dyrektora do sporządzenia odpowiedzi jest obowiązana sporządzić zawiadomienie, podając przyczyny zwłoki i wskazać nowy termin załatwienia sprawy oraz pouczenie o prawie do wniesienia ponaglenia.
10. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne.
11. W przypadku gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności - organ właściwy do jej rozpatrzenia może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiedzią adnotacją w aktach sprawy - bez zawiadamiania skarżącego.

§ 6

1. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisuje wnoszący skargę lub wniosek oraz przyjmujący zgłoszenie. Wzór protokołu stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.

2. W protokole umieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko, adres osoby zgłaszającej oraz zwięzły opis treści sprawy. Wzór protokołu stanowi załącznik nr 1 do regulaminu.
3. Przyjmujący skargę lub wniosek jest obowiązany potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeżeli tego żąda wnoszący.
4. W przypadku skarg lub wniosków wnoszonych ustnie obowiązuje tryb postępowania określony dla rozpatrywania skarg lub wniosków wnoszonych pisemnie.

§ 7

Nie kwalifikuje się jako skarg pism, z których treści wynika, że sprawa będąca przedmiotem skargi została rozstrzygnięta prawomocnym wyrokiem sądu lub ostateczną decyzją administracyjną.

