Załącznik do Zarządzenia Nr 14./2010
Dyrektora Muzeum Regionalnego
w Siedlcach z dnia .27..12..2010r.

ZASADY ORAZ TRYB PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA ORAZ ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW W MUZEUM REGIONALNYM W SIEDLCACH

§ 1

1. Regulamin określa zasady postępowania w przypadku zgłaszania skarg lub wniosków w Muzeum Regionalnym w Siedlcach.
2. Ilekroć w regulaminie jest mowa o Muzeum Regionalnym w Siedlcach rozumie się przez to Muzeum Regionalne w Siedlcach i jego oddziały.

§ 2

1. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań oraz przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw przez pracowników Muzeum Regionalnego w Siedlcach lub inne osoby wykonujące zadania na rzecz Muzeum Regionalnego w Siedlcach.
2. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom oraz lepszego wykonywania nałożonych zadań przez Muzeum Regionalne w Siedlcach.
3. O tym, czy złożone pismo jest skargą czy wnioskiem decyduje jego treść.

§ 3

W przypadku skarg lub wniosków dotyczących Dyrektora Muzeum Regionalnego w Siedlcach zostają one przekazane Marszałkowi Województwa Mazowieckiego wraz z pismem przewodnim, w którym dyrektor ustosunkowuje się do zarzutów lub wniosków oraz posiadanymi dokumentami w danej sprawie, w terminie siedmiu dni od dnia, w którym otrzymał skargę lub wniosek.

§ 4

Skargi i wnioski dotyczące pracowników Muzeum Regionalnego w Siedlcach rozpatruje Dyrektor Muzeum Regionalnego w Siedlcach.

§ 5

1. W przypadku skarg lub wniosków innych niż wymienione w § 2 - § 4 Dyrektor Muzeum Regionalnego w Siedlcach określa osobę odpowiedzialną za rozpatrzenie skargi lub wniosku.
2. Pracownik, o którym mowa w ust. 1 po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego przygotowuje projekt odpowiedzi na skargę lub wniosek, który przedkłada do akceptacji Dyrektorowi Muzeum Regionalnego w Siedlcach.

3. W przypadku pozytywnej opinii Dyrektora pracownik odpowiedzialny za rozpatrzenie skargi lub wniosku przedkłada odpowiedź do podpisu Dyrektora i wysyła ją listem poleconym.

§ 6

1. Wniesienie skargi lub wniosku do Muzeum Regionalnego w Siedlcach może nastąpić w formie pisemnej, telefaksem, pocztą elektroniczną, a także ustnie do protokołu, który podpisuje wnoszący skargę lub wniosek oraz przyjmującego zgłoszenie.
2. W protokole, o którym mowa w ust. 1 należy umieścić datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko, adres osoby zgłaszającej oraz zwięzły opis treści sprawy. Przyjmujący skargę lub wniosek obowiązany jest potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeżeli żąda tego wnoszący.
3. W przypadku skarg lub wniosków wnoszonych ustnie obowiązuje tryb postępowania określony dla rozpatrywania skarg lub wniosków wnoszonych pisemnie.

§ 7

1. Skargi lub wnioski można składać w sekretariacie Muzeum Regionalnego w Siedlcach przy ul. Piłsudskiego 1.
2. Wszystkie skargi lub wnioski ewidencjonowane są w rejestrze skarg i wniosków, prowadzonym przez pracownika sekretariatu, a następnie przekazywane są przez Dyrektora Muzeum Regionalnego w Siedlcach do załatwienia zgodnie z dekretacją, z jednoczesnym określeniem terminu ich załatwienia.

§ 8

Skargi lub wnioski nie zaopatrzone imieniem, nazwiskiem i adresem skarżącego (skargi anonimowe) zostaną pozostawione bez rozpatrzenia, chyba, że ich rozpatrzenie uzasadnione jest interesem społecznym.

§ 9

Skargi lub wnioski mogą być składane w imieniu własnym skarżącego lub innej osoby za jej pisemną zgodą.

§ 10

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.

§ 11

1. Rozpatrzenie skargi lub wniosku winno nastąpić nie później niż w ciągu miesiąca, a sprawy szczególnie skomplikowane w ciągu dwóch miesięcy od dnia ich otrzymania.
2. Wnoszący skargę lub wniosek powinien być poinformowany na piśmie o nie załatwieniu sprawy w terminach określonych w ust. 1 z podaniem przyczyny zwłoki i wskazaniem nowego terminu załatwienia sprawy.

§ 12

1. Podstawową formą załatwienia spraw jest forma pisemna.
2. Inna forma niż pisemna może być stosowana, gdy przemawia za tym interes strony, a przepisy nie stoją temu na przeszkodzie. Treść oraz istotne motywy takiego załatwienia powinny być utrwalone w aktach w formie protokołu lub podpisanej przez obie strony adnotacji.
3. Załatwienie skargi lub wniosku powinno być poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności sprawy.

§ 13

Skargi lub wnioski rozpatrywane są według kolejności ich wpływu i stopnia pilności.

§ 14

Jeżeli Muzeum Regionalne w Siedlcach nie jest właściwe do rozpatrzenia skargi lub wniosku należy niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, przekazać je właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego, albo wskazać mu właściwy organ.

§ 15

Dyrektor Muzeum Regionalnego w Siedlcach dokonuje rocznych analiz oraz ocen przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków wskazując jednocześnie środki zmierzające do likwidacji przyczyn powstawania skarg i wniosków oraz usprawnienia pracy.

§ 16

W sprawach nie uregulowanych w niniejszym regulaminie zastosowanie mają przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego.