

Zarządzenie nr 15/2024
Dyrektora Muzeum Literatury im. Adama Mickiewicza w Warszawie
z dnia 24 kwietnia 2024 r.
w sprawie trybu i zasad organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg
i wniosków.

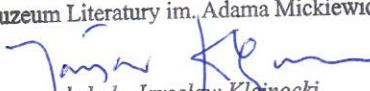
Na podstawie § 9 ust. 3 pkt 6 Statutu Muzeum Literatury im. Adama Mickiewicza w Warszawie wprowadzonego uchwałą nr 118/05 Sejmiku Województwa Mazowieckiego z dnia 5 września 2005 roku (z późniejszymi zmianami) oraz mając na uwadze treść przepisów Działu VIII Ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tj. Dz.U. z 2024r., poz. 572 z późn.zm) oraz rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r. Nr 5, poz. 46) zarządzam co następuje:

§1

Wprowadzam do użytku służbowego **Procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków od interesantów** stanowiącą Załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Dyrektor
Muzeum Literatury im. Adama Mickiewicza

dr hab. Jarosław Klejnocki
kustosz dyplomowany

Załącznik: 1 na str. 6

Załącznik nr 1

**do Zarządzenia Nr 15 z dnia 24 kwietnia 2024 r. Dyrektora Muzeum im. Adama
Mickiewicza w Warszawie**

**Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków od interesantów w Muzeum
Literatury im. Adama Mickiewicza w Warszawie.**

§ 1

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków.

1. **Przedmiotem skargi** skierowanej do Muzeum Literatury im. Adama Mickiewicza w Warszawie zwanego dalej „Muzeum” może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez Muzeum albo przez ich pracowników, naruszenie dóbr osobistych lub interesów skarżącego, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwienie sprawy.
2. **Przedmiotem wniosku** może być w szczególności sprawa ulepszenia organizacji, usprawnienia pracy i zapobieganie nadużyciom, ochrony własności i lepszego zaspokojenia potrzeb międzyludzkich.
3. Osoby zainteresowane wniesieniem skarg i wniosków przyjmowani są przez:
 - a) Dyrektor Muzeum przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków po uprzednim ustaleniu terminu spotkania przez sekretariat w każdy pierwszy wtorek każdego miesiąca godzinach 11:00 – 13:00.
4. Rozpatrywanie skarg i wniosków wpływających do Muzeum koordynuje pracownik Kancelarii, który w szczególności:
 - a) przyjmuje, rejestruje i kieruje skargi i wnioski do załatwienia wg właściwości do innych działów i oddziałów;
 - b) przechowuje kopie skarg i wniosków wpływających do Muzeum oraz kopie udzielonych na nie odpowiedzi;
 - c) prowadzi rejestr skarg i wniosków wpływających do Muzeum zgodnie z załącznikiem nr 3.
5. Informacja o dniach i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków, a także o koordynacji rozpatrywania skarg przez pracownika Kancelarii winna być umieszczona w miejscach dostępnych dla interesantów (strona internetowa, tablica informacyjna) w siedzibie Muzeum oraz w Oddziałach.

6. Skargi i wnioski mogą być wnoszone w Kancelarii Muzeum pisemnie, za pomocą poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do niniejszej Procedury.
7. Przy pierwszej czynności skierowanej do skarżącego lub wnioskodawcy przekazuje się klauzulę informacyjną dotyczącą ochrony danych osobowych w brzmieniu zgodnie z załącznikiem nr 2 do Procedury.
8. Każda komórka organizacyjna Muzeum, do której skarga lub wniosek wpłynęły, przekazuje ją niezwłocznie do Kancelarii Muzeum celem zarejestrowania i przekazania według właściwości.
9. Kancelaria Muzeum prowadzi rejestr skarg i wniosków.
10. 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

§ 2

Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wniosku 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 do 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 nie rejestruje, a następnie zawiadamia wnoszącego, aby zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ gdzie ewentualnie może zgłosić sprawę/wniosek.
5. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpatrzenia i nie są rejestrowane.

§ 3

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi/wnioski rozpatruje Dyrektor Muzeum.
2. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - a) oryginał skargi/wniosku,
 - b) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
 - d) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z potwierdzeniem jej wysłania bądź przekazania,
 - e) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
3. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
 - a) oznaczenie Muzeum,
 - b) informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
 - c) imię i nazwisko wraz ze stanowiskiem służbowym osoby rozpatrującej skargę.
4. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w Kancelarii Muzeum.

§ 4

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu 1 miesiąca.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się zgodnie z przepisami Kodeksu Postępowania Administracyjnego.
3. Informacje o stanie załatwionych spraw dotyczących skarg i wniosków można uzyskać:
 - a) dzwoniąc na numer telefonu: 22 831 76 92, lub tel: 22 831 40 61, wew. 117;
 - b) kierując zapytanie na adres poczty elektronicznej:
kancelaria@muzeumliteratury.pl

Załącznik nr 1

**do Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków od interesantów
w Muzeum Literatury im. Adama Mickiewicza.**

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI /WNIOSKU

1. W dniu do Muzeum Literatury im. Adama Mickiewicza w Warszawie
zgłosił/a się Pan/Pani/Instytucja.....

(adres i dane kontaktowe)

..... celem zgłoszenia skargi/wniosku o następującej treści:

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

2. Do skargi załączono następujące dokumenty:

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

3. Skarżącego /wnioskodawcę poinformowano o trybie załatwiania skarg i wniosków.

.....
.....

.....
(podpis skarżącego /wnioskodawcy lub dane instytucji)

.....
(podpis osoby przyjmującej skargę/wniosek/

**do Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków od interesantów
w Muzeum Literatury im. Adama Mickiewicza.**

Warszawa, dnia

KLAUZULA INFORMACYJNA DOTYCZĄCA SKARG I WNIOSKÓW

Zgodnie z art. 13 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016r. (Dz.Urz.UE L 119 z 04.05.2016) dalej jako RODO, informuję, iż:

- 1) Administratorem danych skarżącego/wnioskodawcy jest Muzeum Literatury im. Adama Mickiewicza w Warszawie przy Rynku Starego Miasta 20, 00-272 Warszawa;
- 2) Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych wyznaczonego u Administratora, z którym można się kontaktować w sprawach związanych z ochroną danych osobowych i realizacją praw: e- mail:iod@muzeumliteratury.pl oraz pisemnie na adres siedziby Administratora wskazanym w pkt 1;
- 3) Dane osobowe skarżącego/wnioskodawcy przetwarzane będą w celu rozpatrzenia skargi lub wniosku na podstawie kodeksu postępowania administracyjnego oraz w celu wypełnienia obowiązku archiwizacji dokumentów – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO;
- 4) Odbiorcami danych osobowych skarżącego/ wnioskodawcy będą wyłącznie podmioty uprawnione do uzyskania danych osobowych, np. inny organ uprawniony do rozpatrzenia skargi lub wniosku, sąd administracyjny.
- 5) Dane osobowe skarżącego/wnioskodawcy przechowywane będą przez okres niezbędny do realizacji wskazanych wyżej celów, a po tym czasie dane osobowe będą przechowywane w celach archiwalnych przez okres wynikający z obowiązku archiwizacji dokumentów.
- 6) Skarżący/Wnioskodawca posiada prawo do żądania od administratora dostępu do danych osobowych, ich sprostowania swoich danych osobowych, ograniczenia przetwarzania oraz prawo do usunięcia danych osobowych , jeśli dane osobowe były przetwarzane niezgodnie z prawem lub dane osobowe muszą zostać usunięte w celu wywiązania się z obowiązku prawnego przewidzianego w prawie Unii lub prawie krajowym;
- 7) Skarżący/Wnioskodawca ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego (UODO);
- 8) Podanie danych osobowych jest obowiązkowe i wynika z przepisów, czyli jest warunkiem rozpatrzenia skargi lub wniosku.

do Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków od interesantów
w Muzeum Literatury im. Adama Mickiewicza.

REJESTR SKARG I WNIOSKÓW - WZÓR

Lp.	Nr sprawy	Data Wpływu	Imię i nazwisko/Nazwa i Adres osoby/institucji wnoszącej	Informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek	Data udzielenia odpowiedzi skarżącemu lub wnioskodawcy	Uwagi
1.						
2.						
3.						
4.						