

## **PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W OPERZE BAŁTYCKIEJ W GDAŃSKU**

### **Podstawa prawna:**

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r., poz. 1257).
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r., nr 5, poz. 46),

### **Rozdział I**

#### **Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków**

1. W Operze Bałtyckiej w Gdańsku skargi i wnioski przyjmowane są przez Pracowników Kancelarii Opery od poniedziałku do piątku w godzinach pracy instytucji, tj. w godzinach 08:00-16:00.
2. Dyrektor Opery Bałtyckiej w Gdańsku lub wyznaczony przez niego Zastępca Dyrektora osobiście przyjmuje osoby wnoszące skargi i wnioski, w siedzibie instytucji we środy w godz. 10:00-12:00 oraz w godz. 16:00-17:00.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone w formie pisemnej, za pośrednictwem poczty, przy użyciu faksu lub poczty mailowej oraz osobiście w Kancelarii Opery.
4. W siedzibie Opery Bałtyckiej w Gdańsku oraz w Biuletynie Informacji Publicznej Opery Bałtyckiej umieszczona jest informacja dotycząca terminów i miejsca przyjmowania skarg i wniosków oraz osobistego przyjmowania osób wnoszących skargi i wnioski.
5. Pracownik Kancelarii Opery przyjmujący skargę / wniosek potwierdza złożenie skargi / wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.
6. Pracownik Kancelarii Opery przyjmujący skargę / wniosek niezwłocznie przekazuje ją Dyrektorowi Opery Bałtyckiej w Gdańsku lub jednemu z Zastępców Dyrektora.
7. Pracownicy Kancelarii Opery prowadzą rejestr skarg i wniosków (załącznik nr 1 do niniejszej procedury) oraz koordynują ich rozpatrywanie.
8. Rejestr skarg i wniosków uwzględnia następujące rubryki:
  - a) liczba porządkowa
  - b) data wpływu skargi / wniosku
  - c) data skargi / wniosku
  - d) adres nadawcy skargi / wniosku
  - e) przedmiot skargi / wniosku
  - f) sposób załatwienia skargi / wniosku
  - g) termin załatwienia skargi / wniosku
  - h) uwagi.
9. Do rejestru wpisuje się skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu nadawcy – anonimy, które po zarejestrowaniu pozostawia się bez rozpoznania.
10. Do rejestru nie wpisuje się skarg i wniosków skierowanych do wiadomości Opery Bałtyckiej w Gdańsku.
11. Pracownicy Kancelarii Opery sporządzają sprawozdanie roczne o załatwianych skargach i wnioskach.

## **Rozdział II**

### **Kwalifikowanie skarg i wniosków**

1. Kwalifikowania spraw jako skarg i wniosków dokonuje Dyrektor Opery Bałtyckiej w Gdańsku lub jeden z Zastępców Dyrektora. Po zadekretowaniu sprawa przekazywana jest Pracownikowi Kancelarii Opery.
2. Sprawa zakwalifikowana jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
3. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można należyście ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków w terminie 7 dni spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. Skargi lub wnioski nie należące do kompetencji Opery Bałtyckiej w Gdańsku, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając przy tym równocześnie wnoszącego lub zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ, zatrzymując kopię w Kancelarii Opery.
5. Skargi i wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, a następnie rozpatrzyć sprawę / wniosek należącą do kompetencji Opery Bałtyckiej w Gdańsku, a pozostałe przekazać niezwłocznie pismem przewodnim właściwym organom, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, przesyłając odpis skargi lub wniosku, zawiadamiając jednocześnie wnoszącego skargę / wniosek i zatrzymując kopię w Kancelarii Opery.

## **Rozdział III**

### **Rozpatrywanie skarg i wniosków**

1. Skargi / wnioski rozpatruje Dyrektor Opery Bałtyckiej w Gdańsku, jeden z Zastępców Dyrektora lub osoby przez niego upoważnione.
2. Imienny wykaz osób upoważnionych do rozpatrywania skarg / wniosków stanowi załącznik nr 3 niniejszej procedury.
3. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
4. Z wyjaśnienia skargi / wniosku sporządza się następującą dokumentację:
  - a) oryginał skargi / wniosku,
  - b) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi / wniosku i wynikach postępowania (załącznik nr 2 do niniejszej procedury),
  - c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi / wniosku,
  - d) odpowiedź do wnoszącego skargę / wniosek, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem (list polecony ze zwrotnym potwierdzeniem odbioru),
  - e) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
5. Odpowiedź do wnoszącego skargę / wniosek powinna zawierać:
  - a) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
  - b) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów / wniosków zawartych w skardze / wniosku,
  - c) faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga / wniosek została załatwiona odmownie wraz z pouczeniem, że w przypadku ponowienia skargi bez wskazania nowych okoliczności stanowisko w sprawie odmownego załatwienia skargi zostanie podtrzymane – bez zawiadamiania skarżącego,
  - d) podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi.

6. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w zbiorze akt w Kancelarii Opery.

#### **Rozdział IV** **Terminy rozpatrywania skarg i wniosków**

1. Skarga / wniosek rozpatrywany jest bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca, od dnia złożenia lub wpłynięcia wniosku lub skargi.
2. Wnoszącego pisemnie zawiadamia się o sposobie załatwienia skargi / wniosku.
3. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie, jak skargi i wnioski osób fizycznych i prawnych.
4. O każdym przypadku niezłatwienia sprawy w terminie zawiadamia się wnoszącego, podając przyczyny zwłoki, wskazując nowy termin załatwienia sprawy oraz pouczając o prawie wniesienia ponaglenia.

DYREKTOR  
*Wacław Kunc*

**Załączniki:**

1. rejestr skarg i wniosków
2. notatka służbowa informująca o sposobie załatwienia skargi / wniosku i wynikach postępowania
3. imienny wykaz osób upoważnionych do rozpatrywania skarg i wniosków