

**Zarządzenie nr 9**  
**Dyrektora Teatru Wielkiego - Opery Narodowej**  
**z dnia 7 kwietnia 2017 r.**  
**w sprawie wprowadzenia Procedury postępowania ze skargami i wnioskami**  
**w Teatrze Wielkim – Operze Narodowej**

Na podstawie § 9 Statutu Teatru Wielkiego Opery Narodowej, stanowiącego załącznik do Zarządzenia Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego z dnia 24 maja 2012 r. w sprawie nadania statutu Teatrowi Wielkiemu – Operze Narodowej oraz zmiany statusu na państwową instytucję artystyczną (Dz. Urz MKiDN poz. 20) oraz w związku z Zarządzeniem Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego z dnia 30 grudnia 2016r. w sprawie postępowania ze skargami, wnioskami i petycjami w Ministerstwie Kultury i Dziedzictwa Narodowego (DZ. Urz. MKiDN poz. 81) zarządza się, co następuje:

§1

1. Wprowadza się procedurę w sprawie trybu przyjmowania, rejestrowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Teatrze Wielkim – Operze Narodowej, będącą załącznikiem nr 1 do niniejszego zarządzenia.
2. Za koordynację w zakresie rozpatrzenia skarg i wniosków wpływających do Teatru Wielkiego – Opery Narodowej odpowiada Dział Organizacji i Kadr, który w szczególności:
  - 1) kieruje skargi i wnioski do rozpatrzenia lub do załatwienia do właściwych komórek organizacyjnych Teatru Wielkiego – Opery Narodowej,
  - 2) monitoruje terminowość rozpatrzenia lub załatwienia skarg i wniosków,
  - 3) sporządza sprawozdanie z przyjmowania oraz rozpatrywania i załatwiania skarg w Teatrze Wielkim – Operze Narodowej.

§ 2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 07/04/2017r .

D Y R E K T O R

Waldemar Dąbrowski

Załącznik do Zarządzenia nr 9.  
Dyrektora Teatru Wielkiego – Opery  
Narodowej z dnia 07.09.2017 r.

## **Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Teatrze Wielkim Operze Narodowej**

### §1

1. Niniejsza procedura określa sposób przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Teatrze Wielkim - Operze Narodowej (dalej „Teatr”).
2. Interesanci w sprawach skarg i wniosków są przyjmowani w dniach od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:15 do 16:15.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone do Teatru:
  - 1) pisemnie na adres:  
Teatr Wielki – Opera Narodowa  
Plac Teatralny 1  
00-950 Warszawa,
  - 2) pocztą elektroniczną na adres: [doik@teatr Wielki.pl](mailto:doik@teatr Wielki.pl),
  - 3) ustnie do protokołu.
4. W przypadku wniesienia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie. Wzór protokołu określa załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
5. Skargi i wnioski są rozpatrywane odpowiednio, zgodnie z kompetencjami, przez Dyrektora, Zastępców Dyrektora, kierowników komórek organizacyjnych oraz osoby zatrudnione na samodzielnych stanowiskach.
6. Za przyjmowanie i koordynację rozpatrzenia skarg i wniosków przez odpowiednie komórki organizacyjne Teatru odpowiedzialny jest Dział Organizacji i Kadr.

### §2

1. Przed przystąpieniem do merytorycznego rozpatrzenia skargi lub wniosku, podlegają one zaewidencjonowaniu w rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez Dział Organizacji i Kadr.
2. Wzór rejestru określa załącznik nr 2 do niniejszej procedury.

3. Skargi i wnioski anonimowe, po dokonaniu rejestracji, pozostają bez rozpoznania.
4. Skargi i wnioski nienależące do właściwości Teatru są przekazywane przez Dział Organizacji i Kadr, zgodnie z kodeksem postępowania administracyjnego do właściwego organu.

§3

Teatr w terminie do dnia 10 lutego każdego roku przekazuje do Ministerstwa Kultury i Dziedzictwa Narodowego sprawozdanie roczne z przyjmowania oraz rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w roku poprzedzającym sporządzenie sprawozdania. Sprawozdanie roczne sporządza Dział Organizacji i Kadr. Wzór sprawozdania z przyjmowania oraz rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków określa załącznik nr 3 do niniejszej procedury.

D Y R E K T O R

Waldemar Dąbrowski

**Protokół przyjęcia skargi/wnioski wniesionej/-ego ustnie**

w dniu..... W .....

Pani (Pan).....

zamieszkała (y) w .....

wnosi ustnie do protokołu skargę/wniosek\* o następującej treści:

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

Wnoszący skargę/wniosek dołącza do niniejszego protokołu następujące załączniki:

- 1) .....
- 2) .....

Skarżący/Wnoszący oświadcza, że został poinformowany o trybie załatwiania skarg i wniosków. Niniejszy protokół został Skarżącemu/Wnoszącemu odczytany.

.....  
(Podpis Skarżącego/Wnoszącego)

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

\*- niepotrzebne skreślić



**SPRAWOZDANIE Z PRZYJMOWANIA ORAZ ROZPATRYWANIA SKARG I  
WNOSKÓW W ROKU ..... PRZEZ TEATR WIELKI – OPERA NARODOWA**

## 1. Zestawienie wpływających skarg i wniosków

Wyszczególnienie		Załatwiona zgodnie z właściwością	Przekazana do załatwienia w trybie art. 232 KPA	Przekazana do innego organu w trybie art. 231 lub 243 KPA
<b>Teatr Wielki – Opera Narodowa</b>	Skargi			
	Wnioski			

## 2. Problematyka skarg i wniosków załatwianych zgodnie z właściwością

Lp.	Problematyka	Teatr Wielki – Opera Narodowa	
		Skargi	Wnioski
1	Zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań		
2	Bezczynność w załatwieniu sprawy		
3	Korupcja pracowników		
4	Sprawy pracownicze, w tym mobbing		
5	Skarga na pracowników		
6	Inne		

## 3. Rozstrzygnięcia spraw załatwionych zgodnie z właściwością

	Rozstrzygnięcie skargi			W tym załatwione w terminie
	Zasadna	Bezzasadna	Częściowo zasadna	
<b>Teatr Wielki – Opera Narodowa</b>				