

Tryb przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Archiwum Państwowym w Krakowie

Podstawa prawna:

1. Ustawa z dn. 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2000 r., nr 98, poz. 1071).
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 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 Archiwum wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez Dyrektora lub osobę przez niego upoważnioną w siedzibie Archiwum przy ul. Siennej 16 - w poniedziałki od godz. 15.00 do 17.00
2. Na tablicy ogłoszeń w siedzibie Archiwum oraz stronie Biuletynu Informacji Publicznej umieszczona jest informacja dotycząca terminu przyjmowania skarg i wniosków.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, w tym za pomocą poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
4. Wzór protokołu, o którym mowa w pkt. 3 stanowi załącznik nr 3.
5. Pracownik Archiwum który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi, za pośrednictwem swojego bezpośredniego przełożonego.
6. W Archiwum prowadzone są rejestry:
 - a) rejestr skarg i wniosków, którego wzór stanowi załącznik nr 1 procedury
 - b) szczegółowy rejestr w postaci zestawienia skarg i wniosków umożliwiający monitorowanie terminowości załatwiania spraw, stanowiący załącznik nr 2.
7. Rejestr skarg i wniosków prowadzi sekretariat.
8. 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.
9. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
 - liczba porządkowa,
 - data wpływu skargi/wniosku,
 - dane nadawcy,
 - adres nadawcy,
 - przedmiot sprawy,

- imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
 - sposób załatwienia skargi/wniosku,
 - data załatwienia skargi/wniosku,
 - uwagi
10. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości Archiwum.
 11. W Archiwum przechowywane są kopie skarg i wniosków skierowanych do Naczelnego Dyrektora Archiwów Państwowych oraz kopie udzielonych odpowiedzi.
 12. Sekretariat sporządza roczne sprawozdania o skargach i wnioskach załatwianych w okresie sprawozdawczym.

Rozdział II

Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonuje dyrektor lub osoba przez niego wyznaczona.
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 o wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji Archiwum, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ.
5. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, następnie pismem przewodnim przesłać odpisy właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego.
6. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi/wnioski rozpatruje Dyrektor Archiwum lub osoba przez niego wyznaczona.
2. Imienny wykaz osób upoważnionych do rozpatrywania skarg/wniosków zawiera załącznik nr 3 do niniejszej procedury.
3. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - oryginał skargi/wniosku,
 - notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego, (załącznik nr 4)
 - materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
 - odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
 - inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
4. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
 - oznaczenie organu, od którego pochodzi,
 - wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,

- faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
- 5. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie lub archiwum zakładowym.
- 6. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

Rozdział IV **Terminy rozpatrywania skarg i wniosków**

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca
2. W razie nie załatwienia skargi w terminie należy zawiadomić strony, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.
3. W terminie do 7 dni należy :
 - przesłać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana niewłaściwie.
 - przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości,
 - przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem
 - wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów,
 - przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia,
 - zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,
 - udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak
 - jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

Załączniki:

- 1) rejestr skarg i wniosków
- 2) zestawienie skarg i wniosków
- 3) protokół przyjęcia skargi ustnej
- 4) notatka służbowa
- 5) imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków

/ załącznik 2/

DN 052-1/2010

Lp.	Wyszczególnienie	Rozpatrzone z poprzedniego okresu sprawozdawczego 2009									Rozpatrzone wyłącznie w okresie sprawozdawczym 2010				Sposób załatwienia			Pozostało do załatwienia	
		Ogółem	Złożone w APKr	Złożone za pośrednictwem innego urzędu	Przekazano wg właściwości	Załatwiono we własnym zakresie	Pozytywny	Negatywny	Inny	W tym przeterminowano	W tym				Pozytywny	Negatywny	inny	Ogółem	W tym przeterminowanych
											Złożone w APKr	Złożone za pośrednictwem urzędu	Przekazano wg właściwości	Załatwiono we własnym zakresie					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	Skargi:	0	0	0	0	0	0	0	0	0									
2	Wnioski:	0	0	0	0	0	0	0	0	0									
	Razem:	0	0	0	0	0	0	0	0	0									

Zestawienie skarg i wniosków 2010

/ załącznik 3/

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

wnr w, w dniu.....

.....
(Nazwisko i imię oraz stanowisko pracownika przyjmującego skargę)

.....
(Nazwisko i imię oraz adres osoby wnoszącej skargę)

Wyszczególnienie zarzutów, podanie argumentów, przytoczenie faktów, wskazanie źródeł mających potwierdzić zarzuty:

Zarzut	Argumenty, fakty, data	Źródła informacji (świadek, dokument)
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Wykaz dokumentów (kopii) załączonych do skargi

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

.....
(podpis osoby wnoszącej skargę)

.....
(podpis pracownika przyjmującego skargę)

NOTATKA SŁUŻBOWA

Z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez

.....
(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

W sprawie skargi nr.....

Znak sprawy.....

Złożonej przez.....

(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)

a dotyczącej: (wskazać zarzuty)

1.

2.

.....

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

1.

.....

2.

.....

3.

.....

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono:

(podać stan faktyczny i odniesienia do stanu prawnego z podstawą prawną)

.....

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

.....

Wobec powyższego należy:

.....

.....
(podpis, stanowisko służbowe)

/ załącznik 5/

Imienny wykaz osób uprawnionych do rozpatrywania skarg i wniosków