

ZARZĄDZENIE NR 31/2023

DYREKTORA MUZEUM SZTUKI NOWOCZESNEJ W WARSZAWIE

Z DNIA 27 grudnia 2023 R. W SPRAWIE POSTĘPOWANIA ZE SKARGAMI, WNIOSKAMI I PETYCJAMI W MUZEUM SZTUKI NOWOCZESNEJ W WARSZAWIE

Na podstawie § 11 ust. 4 pkt 3 Statutu Muzeum Sztuki Nowoczesnej w Warszawie
w zw. z § 2 pkt 5 i § 34 zarządzenia Nr 133/2020 Prezydenta Miasta Stołecznego Warszawy
z dnia 5 lutego 2020 roku w sprawie postępowania ze skargami, wnioskami i petycjami,
zarządza się, co następuje:

§ 1

Zarządzenie reguluje postępowanie ze skargami, wnioskami i petycjami w Muzeum Sztuki
Nowoczesnej w Warszawie, zwanym dalej w skrócie „Muzeum”, w tym:

- 1) organizację przyjąć w sprawach skarg i wniosków w zakresie działania Muzeum;
- 2) prowadzenie ewidencji przyjęć;
- 3) prowadzenie rejestru skarg i wniosków;
- 4) terminowe i prawidłowe rozpatrywanie skarg i wniosków;
- 5) przechowywanie dokumentacji w sprawach skarg i wniosków w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych spraw;
- 6) terminowe i prawidłowe rozpatrywanie petycji;
- 7) publikowanie przyjętych petycji na stronie internetowej Muzeum.

§ 2

1. Przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków w zakresie działania Muzeum Sztuki Nowoczesnej w Warszawie, w tym monitorowanie terminowości ich załatwiania, powierza się wyznaczonemu pracownikowi,
2. Do obowiązków pracownika, o którym mowa w ust. 1, należy w szczególności:
 - 1) bezpośrednia obsługa w zakresie skarg, wniosków i petycji;
 - 2) przyjmowanie ustnie wniesionej skargi lub wniosku do protokołu;
 - 3) prowadzenie Ewidencji Przyjęć według wzoru określonego w załączniku nr 1;
 - 4) dokonywanie kwalifikacji pism;

- 5) przekazywanie skarżącemu lub wnioskodawcy, przy pierwszej czynności skierowanej do tych osób, informacji wymaganych przepisami o ochronie danych osobowych;
 - 6) prowadzenie Rejestru Skarg i Wniosków według wzoru określonego w załączniku nr 2;
 - 7) przechowywanie dokumentacji w sprawach skarg i wniosków w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych spraw;
 - 8) przygotowywanie i terminowe przekazywanie do właściwej komórki organizacyjnej m. st. Warszawy wymaganych zestawień dotyczących sposobu załatwiania skarg i wniosków;
 - 9) opracowywanie na żądanie Dyrektora Muzeum analiz dotyczących skarg, wniosków i petycji składanych do Muzeum, zawierających w szczególności:
 - a) opis problemów, których najczęściej dotyczą wniesione skargi i wnioski;
 - b) podjęte działania zmierzające do usunięcia problemów poruszonych w skargach i wnioskach;
 - c) uwagi dotyczące trudności w realizacji zadań;
 - 10) wypełnianie obowiązków sprawozdawczych i archiwizacyjnych.
3. Do obowiązków pracownika, o którym mowa w ust. 1, należy również koordynowanie:
- 1) terminowego i prawidłowego rozpatrywanie petycji;
 - 2) publikacji przyjętych petycji na stronie internetowej Muzeum.

§ 3

1. Skargi i wnioski rozpatruje Dyrektor, chyba że przepisy odrębne stanowią inaczej.
2. W czasie nieobecności Dyrektora Muzeum zastępuje go wyznaczony przez Dyrektora Zastępca.
3. Dyrektor może upoważnić do rozpatrzenia skargi lub wniosku pracownika Muzeum właściwego za względu na przedmiot skargi lub wniosku.

§ 4

1. Informację zawierającą wskazanie dni i godzin oraz miejsce przyjęć w sprawach skarg i wniosków wywiesza się w widocznym miejscu w siedzibie Muzeum.
2. Informacja, o której mowa w ust. 1, może zostać także umieszczona w innych obiektach zajmowanych przez Muzeum oraz na stronie internetowej Muzeum.

§ 5

W sprawach skarg i wniosków przyjmują w wyznaczone dni i godziny:

- 1) osoba, o której mowa w § 2 ust. 1;
- 2) Dyrektor Muzeum, po uprzednim umówieniu spotkania;
- 3) inne osoby upoważnione przez Dyrektora.

§ 6

1. Przepisy niniejszego zarządzenia stosuje się odpowiednio do petycji, postulatów, inicjatyw i interpelacji, przy zachowaniu przepisów odrębnych.
2. Sprawom nadaje się numerację zgodną z Jednolitym Rzeczowym Wykazem Akt Muzeum Sztuki Nowoczesnej.

§ 7

W zakresie nieuregulowanym niniejszym zarządzeniem stosuje się odpowiednio przepisy zarządzenia Nr 133/2020 Prezydenta Miasta Stołecznego Warszawy z dnia 5 lutego 2020 roku w sprawie postępowania ze skargami, wnioskami i petycjami.

§ 8

Traci moc Zarządzenie Nr 20/2017 Dyrektora Muzeum Sztuki Nowoczesnej w Warszawie z dnia 1 czerwca 2017 r. w sprawie skarg i wniosków w Muzeum Sztuki Nowoczesnej w Warszawie.

§ 9

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Podpisano elektronicznie:

wz. Dyrektora Muzeum Sztuki Nowoczesnej w Warszawie

Szymon Żydek – z-ca dyrektorki Muzeum Sztuki Nowoczesnej w Warszawie ds. operacyjnych

Ewidencja Przyjęć

Lp.	Data	Skarżący/Wnioskodawca	Przedmiot (ogólnie)	Szczegóły sprawy	Podjęte działania	Pracownik przyjmujący	Komórka/ jednostka organizacyjna	Uwagi

Rejestr Skarg i Wniosków

Lp.	Data wpływu / przyjęcia	Kwalifikacja (skarga / wniosek)	Skarżący / Wnioskodawca	Przedmiot skargi lub wniosku	Do kogo skierowano do załatwienia, data	Termin załatwienia	Sposób załatwienia	Uwagi

poświadczenie złożenia podpisów i pieczęci elektronicznych

Certyfikat dla dokumentu o Autenti ID: bf952e21-4370-4e9a-982f-22152bcb39ac
utworzonego: 2023-12-27 11:41 (GMT+01:00)