

ZARZĄDZENIE NR 32

DYREKTORA OPERY NA ZAMKU W SZCZECINIE

z dnia 22.09.2025 r.

w sprawie wprowadzenia procedury przyjmowania oraz rozpatrywania skarg i wniosków w Operze na Zamku w Szczecinie.

Na podstawie art. 253 § 5 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2024 r. poz. 572) zarządzam, co następuje:

§ 1

1. Wprowadza się procedurę w sprawie trybu przyjmowania, rejestrowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Operze na Zamku w Szczecinie, będącą załącznikiem nr 1 do niniejszego zarządzenia.
2. Dyrektor odpowiada za rozpatrzenie skarg i wniosków wpływających do Opery na Zamku w Szczecinie.
3. Za koordynację w zakresie rozpatrzenia skarg i wniosków wpływających do Opery na Zamku w Szczecinie odpowiada Sekretariat Opery na Zamku, który w szczególności:
 - 1) Po dekretacji Dyrektora sekretariat kieruje skargi i wnioski do rozpatrzenia lub do załatwienia do właściwych komórek organizacyjnych Opery na Zamku w Szczecinie.
 - 2) Monitoruje terminowość rozpatrzenia lub załatwienia skarg i wniosków.
 - 3) Sporządza sprawozdanie z przyjmowania oraz rozpatrywania i załatwiania skarg w Operze na Zamku w Szczecinie.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 22.09.2025r.

DYREKTOR
Jacek Jekiel

Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Operze na Zamku w Szczecinie

§ 1. Przedmiot regulacji

1. Tryb przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Operze na Zamku w Szczecinie (dalej: "Opera");
2. Sposób, dni i godziny przyjmowania interesantów;
3. Zasady ewidencjonowania, archiwizacji i monitoringu skarg i wniosków.

§ 2. Organizacja przyjmowania skarg i wniosków

1. Nadzór nad organizacją przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków sprawuje Dyrektor Opery.
2. Sekretariat Opery:
 - 1) przyjmuje skargi i wnioski złożone pisemnie na adres: Opera na Zamku w Szczecinie, ul. Korsarzy 34, 70-540, drogą elektroniczną na adres: sekretariat@opera.szczecin.pl lub ustnie do protokołu;
 - 2) prowadzi ewidencję skarg i wniosków w rejestrze;
 - 3) niezwłocznie przekazuje sprawy do załatwienia odpowiednim komórkom organizacyjnym.
3. W przypadku wpływu skargi/wniosku bezpośrednio do komórki merytorycznej, komórka ta przekazuje dokument do Sekretariatu.
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 niebędące we właściwości Opery są przekazywane organowi właściwemu w terminie 7 dni, z zawiadomieniem skarżącego/wnioskodawcy.

§ 3. Rejestracja i rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Każda skarga i wniosek otrzymuje sygnaturę sprawy i zostaje wpisana do rejestru prowadzonego w formie elektronicznej lub papierowej przez sekretariat Opery na Zamku w Szczecinie.
2. Rejestr zawiera w szczególności:
 - 1) oznaczenie wnoszącego;

- 2) datę wpływu i datę załatwienia;
 - 3) przedmiot sprawy;
 - 4) informację o sposobie załatwienia.
3. Komórki organizacyjne rozpatrujące skargi i wnioski:
- 1) załatwiają je bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie miesiąca;
 - 2) informują Sekretariat o sposobie i terminie ich załatwienia;
 - 3) przygotowują projekt odpowiedzi do podpisu Dyrektora.
4. Odpowiedzi na skargi i wnioski podpisuje Dyrektor, a w jego zastępstwie osoba przez niego upoważniona.
5. Skargi i wnioski anonimowe, po dokonaniu rejestracji, pozostają bez rozpoznania.

§ 4. Przyjęcia interesantów

1. Interesanci przyjmowani są przez Dyrektora lub wyznaczonego pracownika raz w tygodniu, w wyznaczonym dniu, w godz. 14:00–15:00.
2. Informacja o dniu i godzinie przyjęć jest wywieszana w widocznym miejscu w siedzibie Opery oraz publikowana na stronie internetowej.

§ 5. Obowiązki komórek organizacyjnych

Komórki organizacyjne są obowiązane do:

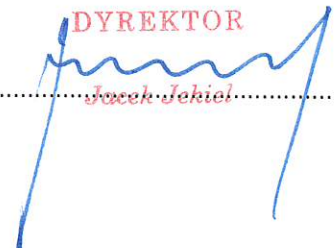
- 1) współpracy z Sekretariatem przy rozpatrywaniu skarg i wniosków;
- 2) niezwłocznego przygotowania odpowiedzi i przekazania jej do podpisu Dyrektorowi Opery na Zamku w Szczecinie;
- 3) zawiadomienia wnioskodawcy o przedłużeniu terminu załatwienia sprawy wraz z podaniem przyczyny i nowego terminu.

§ 6. Archiwizacja i sprawozdawczość

1. Dokumentacja związana ze skargami i wnioskami przechowywana jest w sposób umożliwiający kontrolę ich przebiegu.
2. Sekretariat przygotowuje roczne zestawienie skarg i wniosków wraz z informacją o sposobie ich rozpatrzenia.

§ 7. Przepisy końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym zarządzeniem stosuje się przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego.
2. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

DYREKTOR

Jacek Jachiel

Załącznik nr 1

PROTOKÓŁ Z PRZYJĘCIA SKARGI/WNIOSKU WNIESIONEJ/WNIESIONEGO W FORMIE USTANEJ

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.

.....
Skarżący/Wnoszący

.....
osoba przyjmująca skargę/wniosek