

Zarządzenie Nr 3
Dyrektora Archiwum Państwowego w Koszalinie
z dnia 27 marca 2023 r.
w sprawie Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Archiwum Państwowym w Koszalinie

Na podstawie art.253 § 5 ustawy z dnia 14 czerwca 1960- Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2018 r. poz. 256, 695, i 1298) i art. 15 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r o petycjach (Dz. U. z 2018 r. poz. 870) oraz § 3 ust. 1 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2020 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. poz. 46) zarządza się, co następuje:

§ 1.

Zarządzenie określa:

1. tryb rozpatrywania skarg, wniosków i petycji;
2. sposób oraz terminy przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków w Archiwum Państwowym w Koszalinie;
3. sposób i tryb opracowywania sprawozdań w zakresie skarg i wniosków oraz zbiorczej informacji o rozpatrzonych petycjach.

§ 2.

Właściwym do rozpatrywania skarg, wniosków i petycji wniesionych do Archiwum Państwowego w Koszalinie są:

1. Dyrektor Archiwum Państwowego w Koszalinie,
2. podczas nieobecności dyrektora, wyznaczona osoba zastępująca,
3. Koordynator do spraw dostępności.

§ 3

1. Skargi i wnioski składane osobiście mogą być wnoszone w siedzibie Archiwum Państwowego w Koszalinie po uprzednim zgłoszeniu i umówieniu spotkania.
2. Skargi i wnioski są przyjmowane: w poniedziałki, w godzinach 12:00 -14:00, przez dyrektora Archiwum Państwowego w Koszalinie, albo wyznaczoną osobę zastępującą.
3. Informację o dniach i godzinach przyjęć w sprawach skarg i wniosków umieszcza się na tablicy informacyjnej znajdującej się przy sekretariacie AP Koszalin, w miejscu dostępnym dla interesantów oraz na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej AP w Koszalinie.
4. Skargi i wnioski składane ustnie są sporządzane w formie protokołu, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do zarządzenia.

5. Osoby z dysfunkcjami narządów ruchu przyjmowane są na parterze siedziby AP w Koszalinie, w sposób zapewniający im komfort obsługi, bez konieczności pokonywania schodów i progów utrudniających poruszanie się.
6. Osobom uprawnionym do korzystania z pomocy tłumacza języka migowego lub tłumacza przewodnika, na wcześniej złożony wniosek, zapewnia się wsparcie komunikacyjne.
7. Wniosek o zapewnienie tłumacza powinien zawierać wskazanie wybranej metody komunikowania się i być złożony w formie pisemnej co najmniej na 3 dni robocze przed ustalonym terminem złożenia skargi lub wniosku.

§ 4

Za rozpatrywanie skarg, wniosków i petycji wpływających do Archiwum Państwowego w Koszalinie odpowiada Kierownik Oddziału III, który:

1. prowadzi rejestr skarg i wniosków wpływających do AP w Koszalinie, zawierający co najmniej następujące informacje:
 - a. imię, nazwisko i adres skarżącego lub wnioskodawcy,
 - b. znak sprawy i datę wpływu,
 - c. przedmiot skargi i wniosku,
 - d. sposób i termin załatwiania sprawy;
2. zakłada i prowadzi sprawy z zakresu skarg, wniosku i petycji;
3. występuje do komórek organizacyjnych AP w Koszalinie, zgodnie z przedmiotem skargi, wniosku lub petycji, o zajęcie stanowiska oraz przygotowanie informacji w wyjaśnieniu;
4. opracowuje projekt odpowiedzi na podstawie informacji, o których mowa w punkcie 3;
5. przekazuje informacje dotyczące złożonej petycji oraz przebiegu postępowania, o którym mowa w art. 8 ustawy o petycjach, do zamieszczenia na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej Archiwum Państwowego w Koszalinie;
6. przygotowuje roczne sprawozdanie z przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w AP Koszalin, zgodnie z § 7 ust. 1 zarządzenia Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego z dnia 30 grudnia 2016 r. w sprawie postępowania ze skargami, wnioskami i petycjami w Ministerstwie Kultury i Dziedzictwa Narodowego (Dz.Urz. MKiDN poz. 81);
7. przygotowuje zbiorczą informację o rozpatrzonych petycjach za rok poprzedni, zgodnie z art. 14 ustawy o petycjach.

§ 5

1. W zakresie wniosków o zapewnienie dostępności/skarg na brak dostępności wpływających do Archiwum Państwowego w Koszalinie ustala się następujący tryb rozpatrywania/postępowania/proponowania rozwiązań. Wnioski mogą wpływać do sekretariatu:
 - a. listownie na adres wskazany we wniosku,



- b. elektronicznie, poprzez konto ePUAP,
 - c. elektronicznie, na adres email,
 - d. inny zależny od wnioskodawcy ze szczególnymi potrzebami.
2. Rejestracja wniosków odbywa się w sekretariacie Archiwum Państwowego w Koszalinie. Zarejestrowane wnioski przekazywane są Koordynatorowi ds. dostępności lub innej osobie wyznaczonej przez Dyrektora Archiwum.
 3. Wnioski wpływające do Oddziałów w Słupsku i Szczecinku przekazywane są niezwłocznie (bez zbędnej zwłoki) do sekretariatu w Centrali (Archiwum Państwowego w Koszalinie).
 4. Wnioski o zapewnienie dostępności są rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż:
 - a. w terminie 14 dni od daty wpływu wniosku do urzędu – wniosek i informacja ds. dostępności architektonicznej i komunikacyjno-informacyjnej oraz
 - b. w terminie 7-dni od daty wpływu wniosku do urzędu – wniosek z żądaniem dostępności cyfrowej.
 5. Jeżeli zapewnienie dostępności, w zakresie określonym we wniosku, nie jest możliwe w terminie 7 lub 14 dni od dnia złożenia wniosku, to Archiwum Państwowe w Koszalinie niezwłocznie powiadamia wnioskodawcę o przyczynach opóźnienia i wskazuje nowy termin zapewnienia dostępności, nie dłuższy niż 2 miesiące od dnia złożenia wniosku.
 6. W przypadku braku możliwości zapewnienia dostępności w zakresie określonym we wniosku, Archiwum Państwowe w Koszalinie jest zobowiązane zaproponować rozwiązanie alternatywne oraz dołączyć uzasadnienie.
 7. Koordynator ds. dostępności lub inna osoba odpowiedzialna wyznaczona przez Dyrektora Archiwum rozpoznaje sprawę wnioskodawcy i ustala możliwości zorganizowania dostępności wraz z innymi komórkami merytorycznymi, pod względem żądania wskazanego przez klienta (wnioskodawcę) lub/oraz proponuje alternatywne rozwiązanie.
 8. Koordynator ds. dostępności lub osoba odpowiedzialna przygotowuje odpowiedź na wniosek wraz z uzasadnieniem oraz proponowanymi alternatywnymi rozwiązaniami w terminach ustawowych.
 9. Przekazanie odpowiedzi na wniosek ds. dostępności powinno być potwierdzone w dokumentacji sprawy (przykładowo w rejestrze korespondencji, notatki służbowej potwierdzonej przez dodatkowego pracownika AP w Koszalinie, UPP).
 10. Realizacja ustalonego rozwiązania (alternatywy zaproponowanej przez wnioskodawcę lub koordynatora) następuje przy współpracy z komórkami organizacyjnymi Archiwum Państwowego w Koszalinie oraz przy pomocy i asyście wyznaczonych pracowników.
 11. W przypadku skargi na brak odpowiedzi w terminie ustawowym lub braku akceptacji zaproponowanego przez Archiwum Państwowe w Koszalinie rozwiązania, dotyczącej zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej, aplikacji mobilnej albo wskazanego elementu strony internetowej lub aplikacji mobilnej Archiwum Państwowego w Koszalinie, skargę rozpatruje Dyrektor Archiwum Państwowego w Koszalinie.



§ 6

1. W przypadku rozpoznania, że przyjęte w innej komórce organizacyjnej AP w Koszalinie pismo nosi znamiona skargi, wniosku lub petycji, kierujący tą komórką przekazuje niezwłocznie sprawę do sekretariatu w Centrali (Archiwum Państwowego w Koszalinie).
2. Niedopuszczalne jest tworzenie sprawy i udzielanie odpowiedzi na skargi, wnioski lub petycje w innej komórce organizacyjnej niż sekretariat Centrali (Archiwum Państwowego w Koszalinie).
3. Kierujący komórką organizacyjną AP w Koszalinie niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania wystąpienia, o którym mowa w § 5 ust. 1 pkt 3, przekazuje stanowisko, informacje i wyjaśnienia umożliwiające przygotowanie odpowiedzi na skargę, wniosek lub petycję.

§ 7

1. Do dnia 15 stycznia każdego roku, Dyrektor Archiwum Państwowego w Koszalinie składa Naczelnemu Dyrektorowi Archiwów Państwowych roczne sprawozdanie z przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w roku poprzedzającym sporządzenie sprawozdania.
2. Naczelny Dyrektor Archiwów Państwowych składa ministrowi właściwemu do spraw kultury i ochrony dziedzictwa narodowego roczne sprawozdanie z przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w NDAP oraz w archiwach państwowych do dnia 10 lutego każdego roku.
3. Sprawozdania o których mowa w ust. 1 i 2, sporządza się według wzoru stanowiącego załącznik nr 2 do zarządzenia.

§ 8

Traci moc zarządzenie nr 11/2009 Dyrektora Archiwum Państwowego w Koszalinie z dnia 28 grudnia 2009 r. w sprawie regulaminu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Archiwum Państwowym w Koszalinie.

§ 9

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

DYREKTOR
Archiwum Państwowego w Koszalinie
mgr Katarzyna Królczyk

Załączniki do zarządzenia nr 3
Dyrektora Archiwum
Państwowego w Koszalinie
z dnia 27 marca 2023 r.

Załącznik nr 1

PROTOKÓŁ

przyjęcia skargi*/wniosku*

W dniu do Archiwum Państwowego w Koszalinie, zgłosił/a się
Pan/Pani
zam.* reprezentujący/a
jednostkę organizacyjną pod
nazwą*

i przedstawił/a ustnie następującą skargę*/wniosek*:

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

Skarżącego*/wnioskodawcę* poinformowano o trybie załatwiania skarg i wniosków.

Do skargi*/wniosku* dołączono*

.....

(podpis skarżącego/wnioskodawcy)

(podpis osoby przyjmującej skargę/wniosek)

* niepotrzebne skreślić

**SPRAWOZDANIE Z PRZYJMOWANIA ORAZ ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW
W R. PRZEZ.....**

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
Naczelna Dyrekcja Archiwów Państwowych	Skargi			
	Wnioski			
Archiwa państwowe	Skargi			
	Wnioski			

2. Problematyka skarg i wniosków załatwianych zgodnie z właściwością.

Lp.	Problematyka ¹⁾	Naczelna Dyrekcja Archiwów Państwowych		Archiwa państwowe	
		Skargi	Wnioski	Skargi	Wnioski
1	Zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań				
2	Bezczynność w załatwianiu sprawy				
3	Korupcja pracowników				
4	Sprawy pracownicze, w tym mobbing				
5	Skarga na pracowników				
6	Niewłaściwe działanie organów nadzorowanych przez				
....	Inne (sprawy, które nie mieszczą się w problematyce wymienionej w poz. 1-6)				

¹⁾ Należy, w miarę możliwości, dostosować kategorie problemów do specyfiki funkcjonowania jednostki organizacyjnej, przy zachowaniu wpisanych już 6 kategorii problemów.

3. Rozstrzygnięcia skarg załatwionych zgodnie z właściwością.

	Rozstrzygnięcie skargi			w tym załatwione po terminie
	Zasadna	Bezzasadna	Częściowo Zasadna	
Naczelna Dyrekcja Archiwów Państwowych				
Archiwa państwowe				

4. Analiza:

- 1) opis problemów, których najczęściej dotyczą wniesione skargi i wnioski;
- 2) podjęte działania zmierzające do usunięcia problemów poruszanych w skargach i wnioskach;
- 3) przyczyna niedotrzymania terminów, uwagi dotyczące trudności w realizacji zadań.

Data: ...

Funkcja: ...

Imię i nazwisko: ...

(podpisane kwalifikowanym podpisem
elektronicznym)

