

Regulamin przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Zachęcie – Narodowej Galerii Sztuki w Warszawie

§ 1

1. Regulamin określa zasady postępowania w przypadku zgłaszania, a następnie przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Zachęcie – Narodowej Galerii Sztuki w Warszawie, zwanej dalej „Zachętą”.

§ 2

1. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań oraz przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw przez pracowników Zachęty lub inne osoby wykonujące zadania na rzecz Zachęty.
2. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszania organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom oraz lepszego wykonywania nałożonych zadań.
3. O tym, czy złożone pismo jest skargą czy wnioskiem, decyduje jego treść.
4. W przypadku skarg lub wniosków dotyczących Dyrektora Zachęty zostają one przekazane Ministrowi Kultury i Dziedzictwa Narodowego wraz z pismem przewodnim w danej sprawie oraz złożonymi wyjaśnieniami Dyrektora, w terminie 7 dni od dnia, w którym otrzymał skargę lub wniosek.
5. Skargi i wnioski dotyczące pracowników lub współpracowników Zachęty rozpatruje Dyrektor Zachęty, a w przypadku jego nieobecności Zastępca Dyrektora lub kierownik działu pracownika, którego dotyczy skarga lub wniosek.
6. W przypadku skargi lub wniosku dotyczącego innych spraw niż wymienione w ust. wyżej Dyrektor określa osobę odpowiedzialną za rozpatrzenie skargi lub wniosku.
7. Osoba, o której mowa w ust. 6 powyżej, po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego przygotowuje projekt odpowiedzi na skargę lub wniosek, który przedkłada do akceptacji Dyrektorowi. W przypadku pozytywnej opinii Dyrektora pracownik odpowiedzialny za rozpatrzenie skargi lub wniosku przedkłada odpowiedź do podpisu Dyrektora, a następnie przekazuje ją do wysłania listem poleconym lub drogą elektroniczną. Kopie udzielanych na skargi i wnioski odpowiedzi przechowywane są w Sekretariacie.

§ 3

1. Wniesienie skargi lub wniosku do Zachęty może nastąpić w formie pisemnej, pocztą elektroniczną, a także ustnie do protokołu (załącznik nr 1), który podpisuje osoba wnosząca skargę bądź wniosek oraz przyjmujący zgłoszenie pracownik Zachęty.
2. W protokole, o którym mowa w ust. 1 powyżej, należy umieścić datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko, adres osoby zgłaszającej oraz zwięzły opis treści sprawy. Przyjmujący skargę lub wniosek pracownik obowiązany jest potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.

3. Skargi i wnioski można składać pisemnie: listownie lub osobiście, ustnie, zgodnie z ust. 1 i 2 powyżej, w Sekretariacie Zachęty w Warszawie, adres: plac Stanisława Małachowskiego 3, 00-916 Warszawa, w dniach od poniedziałku do piątku w godzinach 9–17, drogą elektroniczną na adres: office@zacheta.art.pl.
4. Skargi i wnioski mogą być składane w imieniu własnym skarżącego/wnoszącego lub innej osoby za jej pisemną zgodą.
5. Wszystkie skargi lub wnioski ewidencjonowane są w rejestrze skarg i wniosków (załącznik nr 2), prowadzonym przez pracownika Sekretariatu, a następnie przekazywane są przez Dyrektora do załatwienia zgodnie z dekreacją, z określeniem terminu ich załatwienia.
6. Każda komórka organizacyjna Zachęty, do której skarga lub wniosek wpłynęły, przekazuje niezwłocznie do Sekretariatu celem zarejestrowania i dalszego przekazania według właściwości.

§ 4

1. Skargi lub wnioski nieopatrzone imieniem, nazwiskiem i adresem skarżącego/wnoszącego (skargi anonimowe) zostaną pozostawione bez rozpoznania, chyba że ich rozpatrzenie uzasadnione jest ważnym interesem społecznym lub zgłoszone zgodnie z procedurą ustawy o sygnalistach, o której mowa w § 7 poniżej.
2. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należyście ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

§ 5

1. Rozpatrzenie skargi lub wniosku powinno nastąpić nie później niż w ciągu miesiąca, a sprawy szczególnie skomplikowane w ciągu dwóch miesięcy od dnia ich otrzymania.
2. Wnoszący skargę lub wniosek powinien być poinformowany na piśmie o niezafatwieniu sprawy w terminach określonych w ust. 1 powyżej, z podaniem przyczyny zwłoki i wskazaniem nowego terminu załatwienia sprawy.
3. Skargi lub wnioski rozpatrywane są według kolejności ich wpływu i stopnia pilności.
4. Podstawową formą załatwienia sprawy jest forma pisemna. Może być zastosowana forma inna niż pisemna, gdy przemawia za tym interes strony, a przepisy nie stoją temu na przeszkodzie. Treść oraz istotne motywy takiego załatwienia powinny być utrwalone w aktach w formie protokołu.
5. Załatwienie skargi lub wniosku powinno być poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności sprawy.
6. Ogólny nadzór w sprawach skarg i wniosków sprawuje Dyrektor Zachęty.
7. Czynności z zakresu bieżącego nadzoru nad prawidłowością przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków należą do pracownika Sekretariatu.
8. Jeżeli Zachęta nie jest właściwa do rozpatrzenia skargi lub wniosku, należy niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od ich wpływu, przekazać je właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego albo wskazać mu właściwy organ.
9. Dyrektor dokonuje rocznych analiz oraz ocen przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków, wskazując jednocześnie środki zmierzające do likwidacji przyczyn powstawania skarg i wniosków oraz usprawnienia pracy (załącznik nr 3).

§ 6

1. Zachęta – Narodowa Galeria Sztuki w Warszawie zapewnia ochronę danych osobowych zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO) oraz innymi obowiązującymi przepisami krajowymi.
2. Administratorem danych osobowych wnioskodawców oraz skarżących jest Zachęta – Narodowa Galeria Sztuki w Warszawie, z siedzibą w Warszawie, plac Stanisława Małachowskiego 3, 00-916 Warszawa.
3. Dane osobowe przetwarzane są w celu przyjmowania i rozpatrywania skarg oraz wniosków na podstawie przepisów prawa, a także w oparciu o uzasadniony interes administratora.
4. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak ich nieprzekazanie może uniemożliwić rozpatrzenie skargi lub wniosku.
5. Osoby, których dane dotyczą, mają prawo dostępu do swoich danych, ich sprostowania, ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu oraz, w uzasadnionych przypadkach, prawo do ich usunięcia.
6. Wszelkie żądania dotyczące przetwarzania danych osobowych należy kierować do Inspektora Ochrony Danych, którym w Zachęcie – Narodowej Galerii Sztuki jest Paweł Mościcki. Kontakt: iodo@zacheta.art.pl lub pisemnie na adres siedziby Administratora.
7. Dane osobowe mogą być udostępniane uprawnionym organom oraz podmiotom współpracującym z Zachętą w zakresie niezbędnym do realizacji celów przetwarzania.
8. Dane osobowe będą przechowywane przez okres wynikający z przepisów prawa, w szczególności dotyczących archiwizacji dokumentów.
9. W przypadku uznania, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO, osoba, której dane dotyczą, ma prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

§ 7

1. Zachęta – Narodowa Galeria Sztuki w Warszawie zapewnia możliwość zgłaszania nieprawidłowości przez sygnalistów zgodnie z przepisami ustawy o ochronie sygnalistów oraz odpowiednimi regulacjami unijnymi.
2. Zgłoszenia naruszeń mogą dotyczyć m.in. naruszeń prawa, nieprawidłowości organizacyjnych oraz sytuacji naruszających etykę zawodową.
3. Zachęta zapewnia poufność oraz ochronę tożsamości sygnalistów i nie podejmuje wobec nich działań odwetowych.
4. Zgłoszenia mogą być składane w formie pisemnej, elektronicznej lub ustnie, zgodnie z procedurą określoną przez Zachętę.
5. Osoba zgłaszająca może uzyskać informację o podjętych działaniach w związku ze zgłoszeniem, o ile nie narusza to obowiązujących przepisów.
6. Procedura zgłaszania naruszeń oraz ochrona sygnalistów regulowane są w odrębnym dokumencie dostępnym w siedzibie Zachęty oraz na stronie internetowej pod linkiem <https://zacheta.art.pl/pl/sygnalisci>.

§ 8

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie stosuje się obowiązujące przepisy prawa, w szczególności ustawę Kodeks postępowania administracyjnego oraz rozporządzenie Rady

Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

2. Regulamin wchodzi w życie

Załącznik nr 1 do Regulaminu

PROTOKÓŁ

Przyjęcia skargi/wniosku

W dniu do Zachęty – Narodowej Gallerii Sztuki w Warszawie zgłosił/a się
Pan/Pani
zam. ul.

i przedstawił/a ustnie następującą skargę/wniosek:

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

Skarżącego/wnioskodawcę poinformowano o trybie załatwienia skarg i wniosków.

.....
podpis skarżącego/wnioskodawcy

.....
podpis osoby przyjmującej

Załącznik nr 3 do Regulaminu

**Zestawienie sposobu załatwienia skarg i wniosków w roku
w Zachęcie – Narodowej Galerii Sztuki w Warszawie**

Załatwiono w okresie sprawozdawczym			Sposób załatwienia spraw we własnym zakresie			
We własnym zakresie	Przekazano do innej właściwości	Suma	Pozytywny	Negatywny	Inny	Pozostawione bez rozpoznania

Wnioski:

.....

.....

.....

.....

.....
podpis Dyrektora