

ZARZĄDZENIE Nr 39/2025

DYREKTORA MUZEUM MAZOWIECKIEGO W PŁOCKU

z dnia 31.12.2025 r.

w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków, petycji oraz innych sygnałów obywateli w Muzeum Mazowieckim w Płocku.

Na podstawie przepisów Działu VIII Ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2025 r., poz. 1691.), Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002r., nr 5, poz.46) oraz Obwieszczenia Marszałka Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 13 kwietnia 2018 r. w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu ustawy o petycjach (Dz. U. z 2018 r., poz. 870) zarządza się, co następuje:

§1

Zarządzenie określa zasady postępowania komórek organizacyjnych Muzeum Mazowieckiego w Płocku przy przyjmowaniu i rozpatrywaniu skarg, wniosków, petycji i innych sygnałów obywateli.

§2

Ilekoć w zarządzeniu jest mowa o:

- 1) Dyrektorze — należy przez to rozumieć Dyrektora Muzeum Mazowieckiego w Płocku;
- 2) koordynatorze — należy przez to rozumieć Zastępcę Dyrektora ds. zbiorów, odpowiedzialnego za proces kwalifikowania pism jako skarg, wniosków, petycji, przyjmowania, rejestrowania i odpowiadania na wnioski, skargi, petycje;
- 3) komórce organizacyjnej — należy przez to rozumieć dział lub inną komórkę organizacyjną Muzeum Mazowieckiego w Płocku;
- 4) k.p.a. — należy przez to rozumieć ustawę z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2025 r., poz. 1691.);
- 5) regulaminie — należy przez to rozumieć Regulamin Organizacyjny Muzeum Mazowieckiego w Płocku
- 6) rejestrze — należy przez to rozumieć Rejestr Skarg, Wniosków i Petycji;
- 7) skardze — należy przez to rozumieć skargę, o której mowa w art. 227 k.p.a.,
- 8) wniosku — należy przez to rozumieć wniosek, o którym mowa w art. 241 k.p.a.,
- 9) petycji — należy przez to rozumieć petycję, o której mowa w art. 2 Obwieszczenia Marszałka Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 13 kwietnia 2018 r. w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu ustawy o petycjach o petycjach;
- 10) innym sygnale obywatela — należy przez to rozumieć wystąpienie niebędące skargą, wnioskiem, petycją ale pozostające w związku merytorycznym z działalnością Muzeum

Mazowieckiego w Płocku i podlegające rozpatrzeniu przez komórki organizacyjne Muzeum

- 11) anonimie — należy przez to rozumieć pismo niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu lub adresu e-mail wnoszącego, jak też pisma nadesłane pocztą mailową, na podstawie które nie da się zidentyfikować wnoszącego pod kątem danych osobowych do odpowiedzi.

§3

1. Osoby w sprawach skarg i wniosków przyjmują:

- 1) Dyrektor — w każdy czwartek w godzinach 12.00 — 14.00
- 2) koordynator — w każdy poniedziałek w godzinach 10.00 -14.00
2. Informacja o dniach i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków powinna być umieszczona w miejscach dostępnych dla interesantów (strona internetowa, tablica informacyjna) w siedzibie Muzeum oraz w Oddziałach.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone w Sekretariacie Muzeum pisemnie, za pomocą poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu. Wzór protokołu stanowi Załącznik Nr 1.
4. Dyrektor może przyjmować osoby w sprawach skarg i wniosków w obecności wyznaczonego pracownika.
5. Ze spotkań w sprawach skarg i wniosków sporządzane są protokoły ustnego przyjęcia, zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik do zarządzenia lub notatki.

§4

1. W Rejestrze ewidencjonowane są:

- 1) skargi, wnioski, petycje i inne sygnały obywateli;
 - 2) skargi i wnioski, petycje zgłoszone ustnie do protokołu;
 - 3) skargi, wnioski, petycje i inne sygnały kierowane do wiadomości Muzeum;
 - 4) skargi, wnioski, petycje i inne sygnały niezawierające imienia, nazwiska oraz adresu wnoszącego;
2. Rejestracji należy dokonać niezwłocznie po założeniu sprawy.

§5

Skargi i wnioski skierowane do wiadomości Muzeum, gdy właściwym do ich rozpatrzenia jest Dyrektor Muzeum, podlegają rozpatrzeniu przez właściwy w sprawie dział.

§6

1. Pisma anonimowe, ze względu na przedmiot sprawy mogą podlegać rozpoznaniu wewnętrznemu w trybie innym niż skargowy.
2. Jeżeli pismo anonimowe wniesiono drogą mailową, należy wezwać na podany adres mailowy do podania danych osobowych i osobistego adresu mailowego, to jest informacji koniecznych do identyfikacji osoby wnoszącej. W razie braku podania danych przynajmniej w postaci imienia i nazwiska zbieżnych z adresem mailowym, w wyznaczonym terminie siedmiodniowym, odpowiedzi nie udziela się.

§7

1. Odpowiedź na skargę, wniosek, petycję czy inny sygnał obywatela, wniosek złożony ustnie do protokołu, podpisuje Dyrektor Muzeum Mazowieckiego w Płocku.
2. Korespondencję mailową prowadzi koordynator.

§8

1. Za właściwą klasyfikację i kwalifikację pism o charakterze skargi, wniosku, petycji lub innego sygnału obywatela odpowiada koordynator. O kwalifikacji decyduje treść pisma i charakter żądania, a nie jego oznaczenie słowne przyjęte przez autora. W razie wątpliwości co do intencji koordynator może wezwać składającego do wyjaśnienia w terminie 7 dni charakteru pisma to znaczy czy stanowi skargę, wniosek, petycję czy też inny sygnał co do działalności Muzeum. W braku odpowiedzi pismo kwalifikuje koordynator w oparciu o logiczne rozumienie pisma.
2. Koordynator przekazuje skargę, wniosek, petycję lub inny sygnał obywatela do właściwego działu oznaczając rodzaj i kwalifikację pisma.
3. Pracownicy działu właściwego do rozpatrzenia skargi, wniosku, petycji lub innego sygnału dążą do jej wnikliwego rozpatrzenia oraz udzielenia odpowiedzi uwzględniając indywidualny charakter sprawy.
4. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie, ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
5. Pracownicy projekt odpowiedzi przekazują koordynatorowi w ciągu trzech dni roboczych od wpływu pisma.
6. Pracownicy działu właściwego do rozpatrzenia skargi, wniosku, petycji lub innego sygnału ponoszą odpowiedzialność za terminowość załatwiania sprawy w stosunku do koordynatora.
7. Koordynator odpowiada za prawidłowe i kompletne prowadzenie akt sprawy, a także dokonywanie pełnych wpisów w Rejestrze (Załącznik Nr 2)

8. Koordynator odpowiada za terminowe wysłanie odpowiedzi.
9. Pracownik, którego dotyczy skarga podlega wyłączeniu od rozpatrywania skargi.

§9

Pracownicy działów zobowiązani są do niezwłocznego udzielania koordynatorowi wyjaśnień i informacji niezbędnych do rozpatrzenia skargi, wniosku, petycji lub innego sygnału obywateli.

§10

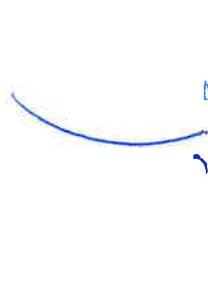
1. Nadzór i kontrolę nad przyjmowaniem i załatwianiem skarg i wniosków sprawuje.
Dyrektor
Muzeum.
2. Czynności z zakresu bieżącego nadzoru nad prawidłowością przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków należą do Zastępcy Dyrektora ds. zbiorów (Załącznik Nr 3).

§11

Traci moc Zarządzenie 23/2021 z dnia 21 grudnia 2021 r.

§12

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.


Dyrektor
Muzeum Mazowieckiego w Płocku
Leonard Sobieraj

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI/WNIOSKU/PETYCJI

wniesionej/wniesionego ustnie w dniu
w Muzeum Mazowieckim w Płocku przez:

(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę/wniosek)

(adres osoby wnoszącej skargę/wniosek).

Przedmiot sprawy (zwięzły opis):

[illegible]

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

1)

2)

Protokół niniejszy został odczytany:

(imię, nazwisko, stanowisko służbowe osoby przyjmującej skargę)

(podpis osoby wnoszącej skargę/wniosek/petycji)

ZESTAWIENIE SPOSOBU ZAŁĄTWIANIA SKARG I WNIOSKÓW W ROKU W MUZEUM MAZOWIECKIM W PŁOCKU

[illegible]

KLAUZULA INFORMACYJNA

do przetwarzania danych osobowych – skargi/wnioski/petycje

Na podstawie art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), zwane dalej RODO, informuję Pana/Panią, że:

Administratorem Pana/i Danych jest:

Muzeum Mazowieckie w Płocku
09-402 Płock, ul. Tumska 8

Dane kontaktowe Inspektora Ochrony
Danych:

Gabriela Sadecka
iodo@muzeumplock.eu

Pana/Pani dane będą przetwarzane w celu:

Przyjęcia i koordynacji rozpatrywania skarg, wniosków i petycji.

Podstawą do przetwarzania Pani/Pana
danych osobowych jest:

Art. 6 ust. 1 lit. c RODO: przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze wynikających z Ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego- Dział VIII Skargi i wnioski oraz wynikającego z ustawy o petycjach

Informacja o przekazywaniu danych do
innych podmiotów:

Pana/Pani dane mogą być przekazywane innym podmiotom niewymienionym w przepisach prawa. Pana/Pani dane nie są przekazywane do organizacji międzynarodowych oraz państw trzecich.

Okres przechowywania danych:

Dane osobowe będą przetwarzane do czasu osiągnięcia celu w jakim je pozyskano, a po tym czasie przez okres wymagany przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności: Ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach.

Ma Pana/Pani prawo do:

1. dostępu do swoich danych oraz możliwość ich sprostowania,
2. ograniczenia przetwarzania swoich danych,
3. wniesienia skargi do organu nadzorczego.

Podane przez Panią/Pana dane są:

Obowiązkowe. Podanie danych osobowych gromadzonych w dokumentacji jest wymogiem ustawowym.

Pana/Pani dane:

nie podlegają zautomatyzowanemu systemowi podejmowania decyzji ani profilowaniu.