

3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone w Sekretariacie Muzeum pisemnie, za pomocą faksu lub 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.
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.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Dyrektor
Muzeum Mazowieckiego w Płocku


Leonarda Sobieraj

Załącznik Nr 1 do zarządzenia nr 23/2021

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):

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

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

- 1)
- 2)

Protokół niniejszy został odczytany.

(imię, nazwisko, stanowisko służbowe osoby przyjmującej skargę/wniosek)

.....
(podpis osoby wnoszącej skargę/wniosek)

Klauzula informacyjna

Klauzula informacyjna

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (dalej Rozporządzenie) informujemy, że:

1. Administratorem danych osobowych jest Dyrektor Muzeum Mazowieckiego w Płocku , ul. Tumska 8 , 09-400 Płock . Kontakt jest możliwy za pomocą telefonu;; adresu e-mail:.
2. W sprawach związanych z danymi osobowymi należy kontaktować się z Inspektorem ochrony danych poprzez adres e-mail: .
3. Państwa dane osobowe przetwarzane będą w celu rozpatrzenia skargi/wniosku, na podstawie przepisów Działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks Postępowania Administracyjnego ((Dz. U. z 2021 r., poz. 735 z późn. zm) oraz Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 r. nr 5 poz, 46).
4. W związku z przetwarzaniem danych w celach wskazanych powyżej, Państwa dane osobowe mogą być udostępniane innym odbiorcom lub kategoriom odbiorców. Odbiorcami danych mogą być:
 - 4.1. podmioty upoważnione do odbioru danych na podstawie odpowiednich przepisów prawa;
 - 4.2. podmioty, które przetwarzają dane osobowe w imieniu Administratora, na podstawie zawartej umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych (tzw. podmioty przetwarzające).
5. Państwa dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji wskazanego powyżej celu, jednak nie dłużej niż wymagany przepisami prawa okres archiwizacji wynoszący pięć lat.
6. W związku z przetwarzaniem przez Administratora danych osobowych przysługuje Państwu:
 - 6.1. prawo dostępu do treści danych, na podstawie art. 15 Rozporządzenia;
 - 6.2. prawo do sprostowania danych, na podstawie art. 16 Rozporządzenia;
 - 6.3. prawo do ograniczenia przetwarzania danych, na podstawie art. 18 Rozporządzenia;
 - 6.4. prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych, na podstawie art. 21 Rozporządzenia.
7. W przypadku, w którym przetwarzanie danych odbywa się na podstawie zgody (tj. art. 6 ust. 1 lit. a Rozporządzenia), przysługuje Państwu prawo do cofnięcia jej w dowolnym momencie, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
8. Macie Państwo prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uznacie, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy Rozporządzenia.
9. Podanie przez Państwa danych osobowych jest:
 - 9.1. obowiązkowe, jeżeli wynika z przepisów prawa i jest warunkiem załatwienia sprawy ;
 - 9.2. dobrowolne, jeżeli odbywa się na podstawie zgody, jednak jest niezbędne do załatwienia sprawy w Muzeum Mazowieckim w Płocku .
10. Państwa dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany w tym również w formie profilowania.

Załączniki Nr 2 do zarządzenia nr 23/2021.

Rejestr skarg/wniosków i petycji

L.p.	data wpływu skargi/wniosku	data rejestrowania skargi/wniosku	adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek	przedmiot skargi/wniosku	osoba prowadząca sprawę	data załatwienia	krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy

Skargi i wnioski oraz cała dokumentacja danej sprawy przechowywana jest w Rejestrze skarg i wniosków.

