

Zarządzenie Nr 10/2015

Dyrektora Powiatowej Biblioteki Publicznej w Otwocku

z dnia 10 sierpnia 2015 r.

**w sprawie ustalenia Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
stosowanego w Powiatowej Bibliotece Publicznej w Otwocku**

Na podstawie ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013 r. poz. 267 z późn. zm.)

zarządzam co następuje:

§ 1.

Wprowadza się Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków stosowany w Powiatowej Bibliotece Publicznej w Otwocku, stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Dyrektor Powiatowej Biblioteki
Publicznej w Otwocku
Ewa Koc
Ewa Koc

SPRAWDZONO POD WZGLĘDEM
FORMALNO-PRAWNYM

Data 10.08.2015
Podpis: *Marcin Bandura*

MB
ADWOKAT

REGULAMIN
PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW
STOSOWANY W POWIATOWEJ BIBLIOTECE PUBLICZNEJ W OTWOCKU

§ 1.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Na podstawie Zarządzenia Dyrektora Nr 10/2015 wprowadza się do stosowania w Powiatowej Bibliotece Publicznej w Otwocku (zwanej dalej: „Biblioteką”) „Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków” (zwany dalej: „Regulaminem”).
2. Regulamin ma zastosowanie do skarg i wniosków składanych pod adresem Biblioteki i jej Pracowników w związku z wykonywanymi zadaniami zleconymi z zakresu administracji publicznej.
3. Dyrektor Biblioteki prowadzi „Rejestr skarg i wniosków”. **Wzór rejestru stanowi załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu.**
4. Skargi, wnioski bądź protokoły (wraz z Rejestrem) są przechowywane z zachowaniem ochrony danych osobowych w teczce: „Skargi i wnioski” u Dyrektora.

§ 2.

PRZYJMOWANIE SKARG I WNIOSKÓW

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą poczty elektronicznej, a także ustnie. **Wzór skargi stanowi załącznik nr 2 do niniejszego regulaminu. Wzór wniosku stanowi załącznik nr 3 do niniejszego regulaminu.** Druki do pobrania u bibliotekarza dyżurującego.
2. Skargi i wnioski rozpatruje Dyrektor Biblioteki.
3. Przyjmowanie w sprawach skarg i wniosków przez Dyrektora Biblioteki odbywa się w każdą środę w godzinach 11.00-16.00.
4. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący i przyjmujący zgłoszenie. **Wzór protokołu stanowi załącznik nr 4 do niniejszego regulaminu.**
5. Przyjmujący na żądanie zgłaszającego potwierdza złożenie skargi lub wniosku.

§ 3.

ROZPATRYWANIE SKARG I WNIOSKÓW

1. Skargi i wnioski nie zawierające imienia, nazwiska, nazwy i adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
2. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia z pouczeniem o tym, iż nieusunięcie

- tych braków spowoduje pozostawienie skargi czy wniosku bez rozpoznania.
3. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - 1) oryginał skargi/wniosku,
 - 2) notatkę służbową o sposobie rozstrzygnięcia sprawy,
 - 3) ewentualne materiały pomocnicze zebrane w toku wyjaśniania sprawy,
 - 4) odpowiedź do wnoszącego wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem.
 4. Rozpatrzenie skargi powinno odbyć się bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.
 5. W przypadku niedotrzymania terminu rozpatrzenia należy podać przyczyny zwłoki i wskazać nowy termin załatwienia sprawy.
 6. W przypadku przesłania przez redakcję materiału prasowego lub innej opublikowanej wiadomości, mającej znamiona skargi lub wniosku Dyrektor zawiadamia redakcję prasową, radiową lub telewizyjną o wynikach rozpatrzenia a także dokonanych rozstrzygnięciach, wydanych poleceniach lub podjętych środkach.
 7. Wzór notatki, o której mowa w ust. 3 pkt 2 stanowi załącznik nr 5 do niniejszego regulaminu.

§ 4.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

REJESTR SKARG I WNIOSKÓW

L.p.	Data przyjęcia /wpływu	Nazwa instytucji lub nazwisko i imię, adres	Przedmiot skargi lub wniosku	Komu zlecono załatwienie lub gdzie przekazano i data	Potwierdzenie odbioru, data wysłania	Termin załatwienia	Sposób załatwienia
1	2	3	4	5		6	7

Otwock, dnia

.....
(Imię i nazwisko osoby skarżącej się)

.....
(Dokładny adres)

.....
(Nr telefonu lub e-mail)

SKARGA

Dyrektor Powiatowej Biblioteki Publicznej
w Otwocku
ul. Kazimierza Pułaskiego 3 a
05-400 Otwock

Niniejszym składam skargę na.....

.....
(na kogo?)

Przedmiotem skargi jest:

.....
(zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw, lub inne)

Wnoszę o

Uzasadnienie:

(opisujemy fakty, wskazujemy na nieprawidłowości, powołujemy się na załączone do skargi dokumenty, które uzasadniają złożenie skargi.

.....
.....
.....
Spis załączników:

Otwock, dnia

.....
(Imię i nazwisko osoby składającej wniosek)

.....
(Dokładny adres)

.....
(Nr telefonu lub e-mail)

WNIOSEK

Dyrektor Powiatowej Biblioteki Publicznej
w Otwocku
Ul. Kazimierza Pułaskiego 3 a
05-400 Otwock

Niniejszym składam wniosek dotyczący:

.....
.....

Przedmiotem wniosku jest:

.....
.....

Uzasadnienie:

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

(objaśniamy szczegóły sprawy, wskazujemy na wadliwe rozwiązania czy działanie jednostki)

Wniosek:

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

Spis załączników:

.....
.....

PROTOKÓŁ
przyjęcia podania – skargi – wniosku*

Dniaroku o godz.....w Powiatowej Bibliotece Publicznej w Otwocku
przy ul. Kazimierza Pułaskiego 3 a

Pani/Pan
zamieszkała/y wul.nr.....

wnosi ustnie do protokołu skargę – wniosek o następującej treści:

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

.....
(podpis przyjmującego skargę – wniosek)

.....
podpis osoby wnoszącej skargę - wniosek)

*niepotrzebne skreślić

NOTATKA SŁUŻBOWA

Z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego
przez.....

(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

w sprawie skargi nr
złożonej przez.....

(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

a dotyczącej:

.....
.....

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

1.
2.
3.

...

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono
(podać stan faktyczny i odniesienia do stanu prawnego z podstawą prawną):

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

W czasie rozpoznawania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

.....
.....

Wobec powyższego należy:

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

.....
(podpis, stanowisko służbowe)