

REGULAMIN PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W MIEJSKIEJ BIBLIOTECE PUBLICZNEJ W GDYNI

Podstawa prawna:

1. Kodeks Postępowania Administracyjnego (art. 221-259 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 roku, tj. Dz.U. Nr 98, poz.1071 z późn. zm.).
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. Nr 5 poz. 46 z dnia 22 stycznia 2002 roku).

I. Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są:

- a) w Sekretariacie Miejskiej Biblioteki Publicznej w Gdyni przy ul. Świętojańskiej 141-143 w Gdyni:
 - w poniedziałki, wtorki, środy i piątki w godzinach 9.00-15.00
 - w czwartki w godzinach 9.00-17.00.
- b) przez Dyrektora Biblioteki – w każdy wtorek w godzinach od 10.00 do 12.00, a w przypadku jego nieobecności przez osobę przez niego wyznaczoną.

2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone: pisemnie, faksem, drogą mailową, ustnie do protokołu wg wzoru – (zał. Nr 1).

3. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek potwierdza złożenie skargi/wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.

4. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek niezwłocznie przekazuje ją Dyrektorowi Biblioteki.

5. Każda skarga lub wniosek niezależnie od formy złożenia powinny zawierać następujące informacje:

- a) imię i nazwisko wnoszącego
- b) adres zamieszkania/zameldowania
- c) treść skargi/wniosku

II. Kwalifikacja i rejestr skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw (skarg i wniosków) dokonuje Dyrektor Biblioteki¹.
2. Sprawa zakwalifikowana przez Dyrektora Biblioteki, jako skarga lub wniosek, wpisywana jest do Rejestru skarg i wniosków².
3. Skargę/wniosek nienależącą do kompetencji Biblioteki należy zarejestrować, a następnie przesłać ją zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo też

¹ Art. 222 kpa – O tym, czy pismo jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.

² Art. 227 kpa – Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesantów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwienie sprawy.

Art. 241 kpa – Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ. Kopię skargi/wniosku i pism Biblioteki przechowuje się w dokumentacji.

4. Skargę/wniosek dotyczącą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, następnie przesać kopię skargi/wniosku właściwym organom, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego. Kopię skargi/wniosku i pism Biblioteki przechowuje się w dokumentacji.
 5. Skarga/wniosek niezawierająca imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego – anonim – po dokonaniu rejestracji pozostaje bez rozpoznania. Informacje zawarte w skardze/wniosku można wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru.
 6. Skargi/wnioski przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie, jak skargi i wnioski osób fizycznych lub prawnych.
 7. Imiennej dekretacji skargi/wniosku wpływającej do Biblioteki dokonuje Dyrektor Biblioteki. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie, ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
 8. Skargi i wnioski zapisywane są w Dzienniku Korespondencyjnym Miejskiej Biblioteki Publicznej w Gdyni.
 9. Rejestr skarg i wniosków uwzględnia następujące rubryki (zał. nr 2):
 - liczba porządkowa,
 - data wpływu skargi/wniosku,
 - numer sprawy odnoszący do wpisu w Księdze Rejestrowej Biblioteki,
 - przedmiot skargi/ wniosku
 - osoba prowadząca sprawę
 - sposób załatwienia sprawy
 - termin załatwienia skargi/wniosku.
- Ponadto skargi i wnioski oraz cała dokumentacja danej sprawy przechowywana jest w Rejestrze skarg i wniosków.
10. Do Rejestru nie wpisuje się skarg i wniosków skierowanych do innych organów i przesłanych do wiadomości Biblioteki.

III. Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Pracownik upoważniony do załatwienia skargi/wniosku winien postępować według wskazówek zamieszczonych w zał. nr 3.
2. Z wyjaśnienia skargi/wniosku, należy sporządzić dokumentację zawierającą: oryginał skargi/wniosku, odpowiedź do wnoszącego, informującą o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem, pismo z wydanymi zaleceniami – jeśli wymaga tego sprawa.
3. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać oznaczenie organu, od którego pochodzi, informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku, uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie, imię i nazwisko, podpis i stanowisko osoby upoważnionej do załatwienia skargi.
4. Pismo z odpowiedzią do wnoszącego skargę/wniosek, przed jego wysłaniem parafuje Dyrektor Biblioteki.

5. Za jakość i prawidłowe załatwienie skargi/wniosku odpowiada pracownik, na którego dekretoowano skargę/wniosek.

IV. Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

- do 14-tu dni, gdy skargę/wniosek wnosi poseł na Sejm, senator lub radny,
- do 1-go miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
- do 2-ch miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana,
- do 7 dni należy:
 - a) przesłać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu – (zał. nr 4),
 - b) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ, lub gdy właściwy w sprawie jest organ wymiaru sprawiedliwości (zał. nr 5),
 - c) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów, z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszone dotyczą różnych organów – (zał. nr 6),
 - d) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia – jeżeli nie ma możliwości ich załatwienia w określonym terminie – (zał. nr 7),
 - e) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku – (zał. nr 8),
 - f) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

Spis załączników:

1. protokół przyjęcia skargi ustnej,
2. wzór rejestru skarg i wniosków,
3. postępowanie przy rozpatrywaniu skargi/wniosku,
4. pismo przekazujące skargę/ wniosek wg właściwości,
5. pismo zwracające skargę wnoszącemu,
6. przesłanie odpisów skargi/wniosku do właściwych organów,
7. pismo informujące o wyznaczeniu nowego terminu załatwienia skargi/ wniosku,
8. prośba o dodatkowe informacje.

Zał. nr 1

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ/ WNIOSKU USTNEGO

W dniu Pan/Pani

zam.....
tel. złożył(a) skargę/wniosek o następującej treści:

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

Do skargi załączono następujące dokumenty:

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

.....
(podpis wnoszącego)

.....
(podpis pracownika przyjmującego skargę/wniosek)

Zał. nr 2

REJESTR SKARG I WNIOSKÓW

Lp.	Data wpływu skargi/wniosku	Numer sprawy	Przedmiot skargi/wniosku	Osoba prowadząca sprawę	Sposób załatwienia sprawy	Termin załatwienia skargi/wniosku

Załącznik nr 3

POSTĘPOWANIE PRZY ROZPATRYWANIU SKARGI/ WNIOSKU

1. Przyjęcie, kwalifikowanie i rejestracja skargi/wniosku.
2. Analiza treści skargi/wniosku.
3. Wyłonienie i wyszczególnienie zarzutów.
4. Jeżeli z treści skargi/wniosku nie można ustalić jej przedmiotu należy wezwać wnoszącego skargę do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania z jednoczesnym pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania – (załącznik nr 8).
5. Analiza zarzutów przedstawionych w skardze w aspekcie aktów prawnych.
6. Zaplanowanie trybu i działań (czynności) postępowania wyjaśniającego,
7. W przypadku braku możliwości załatwienia skargi/wniosku w określonym terminie, pisemne zawiadomienie osoby wnoszącej, zgodnie z załącznikiem nr 7.
8. Przeprowadzenie zaplanowanych działań i czynności oraz zebranie materiałów.
9. Analiza zebranych materiałów, ustalenie stanu faktycznego, odniesienie się do stanu prawnego i zasadności zarzutów.
10. Wyszczególnienie spostrzeżeń niezwiązanych ze skargą/ wnioskiem, a wynikających ze sprawowanego nadzoru pedagogicznego.
11. Redagowanie uwag i wniosków oraz określenie przyczyn sytuacji zaistniałej w Bibliotece.
12. Opracowanie projektu odpowiedzi do wnoszącego o wynikach prowadzonego postępowania wyjaśniającego, rozstrzygnięciach, wydanych poleceniach lub podjętych innych działaniach związanych z załatwieniem sprawy oraz jej skonsultowanie z Dyrektorem Biblioteki.
13. Przesłanie do wnoszącego informacji pisemnej o wynikach prowadzonego postępowania wyjaśniającego, rozstrzygnięciach, podjętych działaniach.
14. Przesłanie do Biblioteki/placówki informacji o wynikach załatwienia skargi/wniosku z ewentualnymi zaleceniami (z terminem i podstawą prawną), pouczeniem, uwagami, wskazaniem itp.
15. Sformułowanie wniosków do dalszej pracy – w aspekcie poprawy pracy Biblioteki.

Zał. nr 4

.....
(miejsowość, data)

.....
(nr sprawy)

.....

.....

.....
(adresat)

..... (nazwa Biblioteki) przekazuje według właściwości, zgodnie z art. 231 Ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2000r., Nr 98, poz. 1071), skargę/ wniosek Pana/ Pani zam.
dotyczącą.....

Ponadto, zgodnie z § 4 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r., Nr 5, poz. 46), uprzejmie prosimy o przesłanie nam kopii odpowiedzi do wnoszącego.

Do wiadomości:

1. (strona),

2. a/a

Zał. nr 5

.....
(miejscowość, data)

.....
(nr sprawy)

.....

.....

.....
(adresat)

..... (nazwa Biblioteki) zwraca Pana/Pani skargę, zgodnie z art. 231 Ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2000r., Nr 98, poz. 1071), ponieważ sprawy poruszane w piśmie nie należą do kompetencji Miejskiej Biblioteki Publicznej w Gdyni. Jednocześnie informujemy, że organem właściwym w sprawie jest

Do wiadomości:

1. (strona),

2. a/a

* wpisać, w przypadku, gdy na podstawie treści skargi można ustalić jaka instytucja jest właściwa do jej załatwienia.

Zał. nr 6

.....
(miejsowość, data)

.....
(nr sprawy)

.....

.....

.....
(adresat)

..... (nazwa Biblioteki) przekazuje według właściwości, zgodnie z §10 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002r., Nr 5, poz. 46) odpis skargi/wniosku Pana/Pani.....
zam.
.....
dotyczącej

Ponadto, zgodnie z § 4 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r., Nr 5, poz. 46), uprzejmie prosimy o przesłanie nam kopii odpowiedzi do wnoszącego. Jednocześnie informujemy, że zbadamy sprawy pozostające w kompetencjach naszej Biblioteki.

Do wiadomości:

1. wnoszący

2. a/a

Załącznik nr 7

.....
(miejsce, data)

.....
(nr sprawy)

.....

.....

.....
(adresat)

..... (nazwa Biblioteki) informuje, że ze względu na
.....
....., termin załatwienia Pana/Pani skargi/ wniosku ulega przesunięciu.

W związku z powyższym, na podstawie art. 237 § 4 i art. 36 Ustawy z dnia 14.06.1960r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2000r., Nr 98, poz. 1071), wyznacza się nowy termin załatwienia sprawy do dnia

Do wiadomości:

1. wnoszący

2. a/a

Zał. nr 8

.....
(miejsowość, data)

.....
(nr sprawy)

.....

.....

.....
(adresat)

..... (nazwa Biblioteki) informuje, że z treści Pani/Pana skargi/wniosku nie można należycie ustalić jej/jego przedmiotu.

W związku z powyższym, na podstawie § 8 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002r., Nr 5, poz. 46) prosimy, w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania niniejszego pisma, o przesłanie dodatkowych informacji.

Nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie Pani/Pana skargi/wniosku bez rozpoznania.

Do wiadomości:

1. wnoszący

2. a/a