



Zasady składania skarg i wniosków w Bibliotece Gdynia – tekst łatwy do czytania (ETR)



- Ten dokument to regulamin.
- Z regulaminu dowiesz się, jak złożyć skargę lub wniosek do biblioteki.

Jak możesz złożyć skargę lub wniosek?

- Aby złożyć skargę lub wniosek możesz:
 - Napisać pismo na kartce i przynieść do biblioteki.
 - Wysłać wiadomość mailem na adres:
sekretariat@bibliotekagdynia.pl
 - Przyjść do biblioteki i powiedzieć o sprawie pracownikowi.
 - Pracownik zapisze Twoje słowa na specjalnym dokumencie (protokole).
 - Pracownik może dać Ci potwierdzenie, że przyjął Twoją sprawę.

Gdzie i kiedy możesz przyjść osobiście?

- **Do Sekretariatu Biblioteki:**
 - Sekretariat znajduje się przy ulicy Świętojańskiej 141-143 w Gdyni.
 - Sekretariat jest otwarty od poniedziałku do piątku.
 - Możesz tam przyjść w godzinach od 8:00 do 16:00.



- **Do Dyrektora Biblioteki:**

- Dyrektor czeka na mieszkańców w każdą środę.
- Możesz z nim porozmawiać w godzinach od 12:00 do 14:00.
- Jeśli dyrektora nie ma, przyjmie Cię inna wyznaczona osoba.

Co musisz napisać w swojej skardze lub wniosku?

- Każde pismo musi zawierać trzy ważne informacje:
 - Musisz napisać swoje imię i nazwisko.
 - Musisz podać swój dokładny adres.
 - Musisz dokładnie opisać swoją sprawę.
- Jeśli nie podasz tych danych, biblioteka nie zajmie się Twoją sprawą. Wtedy nie dostaniesz od nas odpowiedzi.

Kiedy dostaniesz odpowiedź?

- Dyrektor Biblioteki czyta wszystkie sprawy.
- Biblioteka wyśle Ci oficjalną, pisemną odpowiedź z wyjaśnieniem.
- Czas czekania na odpowiedź zależy od problemu.
 - Będziesz czekać do 1 miesiąca, jeśli sprawa jest prosta.
 - Będziesz czekać do 2 miesięcy, jeśli sprawa jest trudna.
- Biblioteka ma 7 dni na dodatkowe kroki:
 - Napisze do Ciebie, jeśli Twoje pismo jest niezrozumiałe.
 - Może poinformować Cię, że potrzebuje więcej czasu na odpowiedź.
 - Może wysłać Twoje pismo do innego urzędu. Zrobi to, jeśli inna instytucja powinna zająć się Twoją sprawą. Zawsze poinformuje Cię o swojej decyzji.



Załączniki

- Do tego dokumentu dodaliśmy ważne formularze i wzory pism.
- Większość z nich jest napisana trudnym językiem urzędowym.
- Pracownik biblioteki zawsze pomoże Ci je przeczytać i zrozumieć.
- Załącznik numer 1 to jest protokół.
 - Na tym dokumencie pracownik zapisuje Twoje słowa.
 - Robi to, kiedy przychodzisz i opowiadasz mu o problemie.
- Załącznik numer 2 to jest rejestr skarg i wniosków.
 - To jest tabela dla pracowników biblioteki.
 - Pracownicy wpisują w niej daty i numery wszystkich spraw.
- Załącznik numer 3 to jest instrukcja dla pracowników.
 - Tłumaczy, co krok po kroku muszą zrobić z Twoją skargą.
- Załącznik numer 4 to jest wzór listu.
 - Biblioteka wysyła go do innej instytucji.
 - Robi to, kiedy inny urząd musi zająć się Twoją sprawą.
- Załącznik numer 5 to jest wzór listu o zwrocie skargi.
 - Biblioteka wysyła go do Ciebie.
 - Informuje w nim, że nie może rozwiązać Twojego problemu.
- Załącznik numer 6 to jest wzór listu do innego urzędu.
 - Biblioteka wysyła go, gdy tylko część sprawy dotyczy innej instytucji.
- Załącznik numer 7 to jest list z zawiadomieniem o nowym terminie.
 - Informuje Cię, że biblioteka potrzebuje więcej czasu na odpowiedź.
 - Znajdziesz w nim nową datę odpowiedzi.
- Załącznik numer 8 To jest list z prośbą o dodatkowe informacje.



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



Zał. 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 – (zał. 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 zał. 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

.....
(miejscowość, 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



Załącznik nr 5

.....
(miejsowość, 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

.....
(miejscowość, 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



Zał. nr 7

.....
(miejsowość, 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



Załącznik 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