

ZARZĄDZENIE NR 3/2015
Dyrektora Gminnej Biblioteki Publicznej w Koczale
z dnia 11.07.2015r.

**w sprawie wprowadzenia Regulaminu organizacji przyjmowania
i rozpatrywania skarg i wniosków w Gminnej Bibliotece Publicznej
w Koczale.**

Na podstawie Działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późniejszymi zmianami) i Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46) zarządzam, co następuje:

§1.

Wprowadza się Regulamin organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Gminnej Bibliotece Publicznej w Koczale, stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.

§2.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania .

DYREKTOR
Gminnej Biblioteki Publicznej
w Koczale

Elżbieta Hinc

Regulamin organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Gminnej Bibliotece Publicznej w Koczale.

§1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Na podstawie Zarządzenia Dyrektora Nr 3/2015 wprowadza się do stosowania w Gminnej Bibliotece Publicznej w Koczale (zwana dalej: „Biblioteka”) Regulamin organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.
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. Biblioteka prowadzi „Rejestr skarg i wniosków”.
4. Skargi i wnioski przechodzą procedurę kancelaryjną, zostają wpisane do Rejestru.
5. Skargi, wnioski bądź protokoły (wraz z Rejestrem) są przechowywane z zachowaniem ochrony danych osobowych w teczce: „Skargi i wnioski”.

§2

PRZYJMOWANIE SKARG I WNIOSKÓW

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, a także ustnie do protokołu.
2. Skargi i wnioski rozpatruje Dyrektor Biblioteki.
3. Dyrektor w sprawie osobistego zgłaszania skarg i wniosków przyjmuje w każdy czwartek w godzinach 15.00 - 18.00.
4. Jeżeli czwartek jest dniem ustawowo wolnym od pracy lub dodatkowo wolnym dniem od pracy, dniem przyjęcia użytkownika biblioteki jest następny dzień tygodnia.
5. Dyrektor Biblioteki może w drodze pisemnego upoważnienia przekazać swojemu imiennie wskazanemu pracownikowi rozpatrzenie poszczególnej skargi lub wniosku.
6. Dyrektor Biblioteki może również w drodze pisemnego upoważnienia przekazać swojemu imiennie wskazanemu pracownikowi rozpatrywanie skarg i wniosków na czas określony w upoważnieniu.

7. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący i przyjmujący zgłoszenie.
8. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.
9. 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 w terminie siedmiu dni od otrzymania wezwania wyjaśnienia lub uzupełnienia z pouczeniem o tym, iż nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi czy wniosku bez rozpoznania.
3. Jeżeli rozpatrzenie skargi bądź wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy Przyjmujący zbiera odpowiednie materiały. W tym celu może zgłosić się do innych organów lub osób o przekazanie niezbędnych materiałów i wyjaśnień.
4. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej. 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. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - a) oryginał skargi/wniosku,
 - b) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego,
 - c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
 - d) odpowiedź do wnoszącego, w której został zawiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
 - e) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.
2. Wzór protokołu przyjęcia skargi/wniosku ustnej/ustnego stanowi załącznik nr 1.
3. Wzór notatki służbowej stanowi załącznik nr 2.
4. Druki do pobrania u bibliotekarza dyżurującego.
5. Dane kontaktowe:

Gminna Biblioteka Publiczna w Koczale

ul. Zielona 2

77-220 Koczała

tel. (59) 8574348

email: e.hinc@koczala.pl

DYREKTOR
Gminnej Biblioteki Publicznej
w Koczale

Elżbieta Hinc

podpis wnoszącego skargę

NOTATKA SŁUŻBOWA

Z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego

przez.....

(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

w sprawie skargi

nr.....

złożonej przez.....

(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)

a dotyczącej: (wskazać zarzuty)

1.

.....

.....

2.

.....

.....

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 badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

.....

.....

.....

Wobec powyższego należy:

.....

.....

.....
(podpis, stanowisko służbowe)