

REGULAMIN PRZYJMOWANIA, ROZPATRYWANIA I ZAŁATWIANIA SKARG I
WNOSKÓW W PEDAGOGICZNEJ BIBLIOTECE WOJEWÓDZKIEJ
IM. MARIANA REJEWSKIEGO W BYDGOSZCZY

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Regulamin reguluje sposób przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i w Pedagogicznej Bibliotece Wojewódzkiej im. Mariana Rejewskiego w Bydgoszczy
2. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o:
 - 1) ustawie – oznacza to ustawę z dn. 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego ;
 - 2) bibliotece – Pedagogiczną Bibliotekę Wojewódzką im. Mariana Rejewskiego Bydgoszczy,
 - 3) dyrektorze – oznacza to Dyrektora Pedagogicznej Biblioteki Wojewódzkiej im. Mariana Rejewskiego w Bydgoszczy
 - 4) Skardze – oznacza w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników, naruszenie praworządności lub słusznych interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
 - 5) Wniosku – oznacza w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.
 - 6) Osoba rozpatrująca skargę/wniosek – należy przez to rozumieć Dyrektora lub wyznaczonego przez niego pracownika;

§ 2

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W Bibliotece wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez dyrektora,
2. Przyjmowanie obywateli w Bibliotece w sprawie skarg i wniosków odbywa się w każdy wtorek tygodnia w godzinach 9⁰⁰ - 14⁰⁰
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, a także ustnie do protokołu, którego wzór stanowi załącznik 1 do regulaminu.
4. Pracownik Biblioteki, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
5. W bibliotece prowadzony jest Rejestr skarg i wniosków (Załącznik nr ..). Rejestr prowadzony jest w Wydziale Administracji.
6. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego- anonimy.

7. Rejestr skarg uwzględnia następujące rubryki:
 - 1) liczba porządkowa,
 - 2) data wpływu skargi/wniosku
 - 3) data rejestrowania skargi/wniosku,
 - 4) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek,
 - 5) informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek,
 - 6) termin załatwienia skargi/wniosku,
 - 7) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
 - 8) data załatwienia,
 - 9) krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy
8. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości Biblioteki.
9. W bibliotece prowadzona jest Ewidencja obywateli przyjmowanych w sprawach skarg i wniosków. (załącznik nr 4). Ewidencja prowadzona jest w Wydziale Administracji

§ 3

Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski dokonuje dyrektor.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
3. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, dyrektor wzywa wnoszącego o wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji Biblioteki, szkoła rejestruje, a następnie zawiadamia wnoszącego, aby zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ (kopię pisma zostawia w dokumentacji Biblioteki) lub przesyła skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego.
5. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.

§ 4

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi/wnioski rozpatruje dyrektor Biblioteki
2. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - 1) oryginał skargi/wniosku,
 - 2) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego,
 - 3) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
 - 4) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
 - 5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
3. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
 - 1) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
 - 2) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,

- 3) uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
- 4) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
4. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie Biblioteki.
5. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie, ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

§ 5

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się zgodnie z przepisami KPA.
 - 1) do 1 miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
 - 2) do 2 miesięcy, gdy skarga lub wniosek jest szczególnie skomplikowana.

§ 6

Postanowienia końcowe

Do spraw nieuregulowanych niniejszym zarządzeniem mają zastosowanie przepisy

- 1) ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity – Dz.U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późniejszymi zmianami) oraz przepisy
- 2) 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).
- 3) Zarządzenie nr 41/2013 Marszałka Województwa Kujawsko-Pomorskiego z dnia 9 lipca 2013 r. w sprawie zasad przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg oraz wniosków.

Pedagogiczna Biblioteka Wojewódzka
w Bydgoszczy
Dyrektor
/-/ Ewa Pronobis-Sosnowska

Załączniki:

- 1) protokół przyjęcia skargi ustnej/wniosku,
- 2) notatka służbowa
- 3) rejestr skarg i wniosków
- 4) Ewidencja obywateli przyjmowanych w sprawach skarg i wniosków

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.
.....

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)

załącznik 3 do regulaminu przyjmowania,
rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków

REJESTR SKARG I WNIOSKÓW

Lp.	Data wpływu/ przyjęcia	Nazwisko i imię, adres	Przedmiot skargi lub wniosku	Do kogo skierowano do załatwienia, data	Termin załatwienia	Sposób załatwienia	Uwagi
1	2	3	4	5	6	7	8
1.							

EWIDENCJA OBYWATELI PRZYJMOWANYCH W SPRAWACH SKARG I WNIOSKÓW

Lp.	Data przyjęcia	Imię i nazwisko adres	Przedmiot skargi, wniosku	Komu zlecono załatwienie sprawy lub przekazano według właściwości, data	Termin załatwienia	Sposób załatwienia	Uwagi