

**Zarządzenie nr 9/2016**  
**Dyrektora**  
**Miejskiej Biblioteki Publicznej**

z dnia 8.03.2016 r.

w sprawie: wprowadzenia Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

Na podstawie art. 17 Ustawy o organizowaniu i prowadzeniu działalności kulturalnej ( tj. z dnia 26 marca 2012 r. , Dz.U. z 2012 r. poz. 406),

zarządzam , co następuje :

§ 1

Wprowadzam Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków stosowany w Miejskiej Bibliotece Publicznej im. Marii Nogajowej w Czeladzi stanowiący Załącznik Nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Osobą odpowiedzialną za wykonanie Zarządzenia jest referent ds. administracyjno – kadrowych, którego obowiązkiem jest powiadomienie pracowników, których dotyczy zarządzenie, o jego treści.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Dyrektor MBP  
Bożena Podgórska

**REGULAMIN  
PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW**  
stosowany w Miejskiej Bibliotece Publicznej  
im. Marii Nogajowej w Czeladzi

§ 1

**POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Na podstawie Zarządzenia Dyrektora Nr 9/2016 z dnia 08.03.2016 r. wprowadza się do stosowania w Miejskiej Bibliotece Publicznej im. Marii Nogajowej (zwana dalej: „Biblioteka”) „Regulamin przyjmowania skarg i wniosków” (zwany dalej: „Regulamin”).
2. Regulamin ma zastosowanie do skarg i wniosków składanych pod adresem Biblioteki i jej pracowników w związku z wykonywanymi zadaniami .
3. Biblioteka prowadzi „Rejestr skarg i wniosków”.
4. Skargi i wnioski przechodzą procedurę kancelaryjną, zostają wpisane do Rejestru.
5. Skargi i 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, a także ustnie do protokołu.
2. Skargi i wnioski rozpatruje Dyrektor Biblioteki .
3. Dyrektor w sprawie osobistego zgłaszania skarg i wniosków przyjmuje w poniedziałek od 15<sup>00</sup> do 17<sup>00</sup> . Skargi i wnioski mogą być zgłaszane także ustnie lub pisemnie bezpośrednio do kierowników agend udostępniania zwanym „Przyjmującym”.
4. Dyrektor Biblioteki może w drodze pisemnego upoważnienia przekazać swojemu imiennie wskazanemu pracownikowi biblioteki rozpatrzenie poszczególnej skargi lub wniosku.
5. Dyrektor Biblioteki może również w drodze pisemnego upoważnienia przekazać swojemu imiennie wskazanemu pracownikowi rozpatrywanie skarg i wniosków na czas określony w upoważnieniu.
6. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący i przyjmujący zgłoszenie.
7. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.
8. 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 się odbyć 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. Nie ma na to wpływu, kto jest winny opóźnieniu.

#### § 4

### POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem podpisania Zarządzenia Nr 9/2016 z dnia 08.03.2016 r.
2. Wzór skargi stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu.
3. Wzór wniosku stanowi załącznik nr 2 do Regulaminu .
4. Dane kontaktowe:

Miejska Biblioteka Publiczna im. Marii Nogajowej  
ul. 1 Maja 27  
41-250 Czeladź  
tel./fax 32 265 10 02  
email: [dyrekcja.mbp@mbp.czeladz.pl](mailto:dyrekcja.mbp@mbp.czeladz.pl)

Załącznik nr 1

Czeladź, dnia .....

.....  
Imię i nazwisko osoby skarżącej się

.....  
Dokładny adres

.....  
Nr telefonu lub e-mail

## SKARGA

Dyrektor Miejskiej Biblioteki Publicznej  
im. Marii Nogajowej  
ul. 1 Maja 27  
41-250 Czeladź

Na podstawie art. 227 Kodeksu postępowania administracyjnego składam skargę na

.....  
*(na kogo?)*

Przedmiotem skargi jest: .....

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

*(zaniechanie 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.*

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

*podpis*

**Spis załączników:**

- WZÓR-

Załącznik nr 2

Czeladź, dnia .....

.....  
Imię i nazwisko osoby składającej wniosek

.....  
Dokładny adres

.....  
Nr telefonu lub e-mail

## Wniosek

Dyrektor Miejskiej Biblioteki Publicznej  
im. Marii Nogajowej  
ul. 1 Maja 27  
41-250 Czeladź

Na podstawie art. 241 Kodeksu postępowania administracyjnego składam wniosek dotyczący:

.....  
.....

Przedmiotem wniosku jest:

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

**Uzasadnienie:**

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

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

**Wniosek:**

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

.....  
.....

.....  
*(przedstawiamy konkretne propozycje zmian)*

.....  
*podpis*

**Spis załączników:**