

Zarządzenie Nr 26/2020
Dyrektora
Miejskiej Biblioteki Publicznej
im. Marii Nogajowej w Czeladzi
z dnia 7 października 2020 r.

w sprawie: wprowadzenia zmian w Regulaminie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

Na podstawie: art. 17 ustawy o organizowaniu i prowadzeniu działalności kulturalnej (tj. Dz.U.2020 r. poz 194 z późn. zm.) oraz art. 221 Kodeksu postępowania administracyjnego Dz. U. z 2020 r. poz: 1298, 256, 695.

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. Uchyla się Zarządzenie Nr 9/2016 z dnia 8.03.2016 r. dotyczące wprowadzenia Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

§ 3. Osobą odpowiedzialną za wykonanie Zarządzenia jest kierownik Działu Finansowego -Administracyjnego, którego obowiązkiem jest powiadomienie pracowników, których dotyczy zarządzenie, o jego treści.

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Dyrektor
Miejskiej Biblioteki Publicznej
im. Marii Nogajowej w Czeladzi
mgr 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 26/2020 z dnia 07.10.2020 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 codziennie w godzinach swojej pracy. 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 26/2020 z dnia 07.10.2020 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

- WZÓR-

Załącznik nr 1

Czeladź, dnia

.....

.....
Imię i nazwisko osoby skarżącej się

.....
Dokładny adres

.....
Nr telefonu lub e-mail

SKARGA

Dyrektor Miejskiej Biblioteki Pu-
blicznej

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:

.....

.....

.....

.....

(zaniedbanie 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 Pu-
blicznej
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: