

**Regulamin organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg
i wniosków w Wojewódzkiej i Miejskiej Bibliotece Publicznej
im. Zbigniewa Herberta w Gorzowie Wielkopolskim**

§ 1

Postanowienia ogólne:

1. Zarządzenie określa organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Wojewódzkiej i Miejskiej Bibliotece Publicznej im. Zbigniewa Herberta w Gorzowie Wielkopolskim.
2. Ilekroć w niniejszym Regulaminie jest mowa o:
 - 1) KPA – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tj. Dz.U. z 2020 r. poz. 256);
 - 2) WiMBP – oznacza Wojewódzką i Miejską Bibliotekę Publiczną im. Zbigniewa Herberta w Gorzowie Wielkopolskim;
 - 3) Kierownictwie - należy przez to rozumieć Dyrektora oraz Zastępcę Dyrektora, a także kierowników działów Wojewódzkiej i Miejskiej Biblioteki Publicznej im. Zbigniewa Herberta w Gorzowie Wielkopolskim;
 - 4) Dyrektor – oznacza Dyrektora Wojewódzkiej i Miejskiej Biblioteki Publicznej im. Zbigniewa Herberta w Gorzowie Wielkopolskim;
 - 5) SOK – Sekcja Organizacji i Kadr Wojewódzkiej i Miejskiej Biblioteki Publicznej im. Zbigniewa Herberta w Gorzowie Wielkopolskim;
 - 6) Osoba rozpatrująca skargę/wniosek – oznacza Dyrektora lub wyznaczonego przez niego pracownik;
 - 7) Skarga – przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników, naruszenie praworządności lub słusznych interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw,
 - 8) Wniosek – przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

3. Umieszcza się w widocznym miejscu na terenie Wojewódzkiej i Miejskiej Biblioteki Publicznej im. Zbigniewa Herberta w Gorzowie Wielkopolskim, informację wskazującą osoby wyznaczone do przyjmowania skarg i wniosków, jak również miejsce oraz czas przyjmowania skarżących w sprawach skarg i wniosków.

§ 2

Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski składa się w formie pisemnej, za pomocą środków komunikacji elektronicznej (na adres e-mailowy: sekretariat@wimbp.gorzow.pl), a także ustnie do protokołu.
2. Skarga lub wniosek zawierać powinna imię i nazwisko oraz adres do korespondencji lub adres poczty elektronicznej osoby wnoszącej skargę lub wniosek.
3. Skargi i wnioski wnoszone ustnie przyjmuje Dyrektor, a wypadku jego nieobecności Zastępca Dyrektora w środy w godzinach od 09.00 do 11.00.
4. Z przyjęcia skargi lub wniosku wniesionego ustnie osoby wskazane w ust. 3 sporządzają protokół.
5. Wzór protokołu określa załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię i nazwisko (nazwę), adres wnoszącego skargę lub wniosek oraz zwięzły opis sprawy. Protokół podpisują osoba wnosząca skargę lub wniosek oraz osoba przyjmująca skargę lub wniosek.
6. Skargi lub wnioski wnoszone pisemnie przyjmuje sekretariat WiMBP.
7. Przyjmujący skargi lub wnioski zobowiązani są potwierdzić złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego osoba wnosząca skargę lub wniosek.
8. O tym czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje jego treść, a nie forma zewnętrzna.

§ 3

Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku dyrektor WiMBP wyznacza pracownika odpowiedzialnego za rozpatrzenie skargi lub wniosku oraz wyznacza odpowiedni termin załatwienia sprawy.
2. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie, ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku bezpośredniej nadrzędności służbowej.
3. Rozpatrzenie skargi lub wniosku polega na przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, w tym na przygotowaniu szczegółowych informacji oraz przygotowaniu projektu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku. Projekt należy przedstawić do zatwierdzenia w wyznaczonym terminie dyrektorowi.
4. Skargi i wnioski, które nie wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień, powinny być rozpatrzone i załatwione niezwłocznie.
5. Skargi i wnioski wymagające uzgodnień, porozumień lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego powinny być rozpatrzone nie później niż w terminie jednego miesiąca.
6. O każdym przypadku niezafatwienia sprawy w terminach, o których mowa w ust. 4 i 5 osoba odpowiedzialna za rozpatrzenie jest zobowiązana powiadomić skarżącego/wnioskodawcę o przyczynie zwłoki i ustalić nowy termin załatwienia sprawy.

7. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinno między innymi zawierać: oznaczenie podmiotu, od którego pochodzi, wskazanie, w jaki sposób skarga lub wniosek została załatwiona oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub wniosku. Zawiadomienie o odmowie załatwienia skargi lub wniosku powinno zawierać ponadto uzasadnienie oraz pouczenie o art. 239 KPA § 1. „W przypadku gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, uznana została za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności - organ właściwy do jej rozpatrzenia może, w odpowiedzi na tę skargę, podtrzymać swoje poprzednie stanowisko.”
8. Dyrektor WiMBP zatwierdza zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.
9. Wniesione skargi i wnioski powinny być rozpatrzone i załatwiane z należytą starannością i terminowo.
10. Załatwienie skargi lub wniosku powinno być poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności sprawy. Załatwienie skargi lub wniosku polega na rozstrzygnięciu sprawy lub podjęciu innych stosownych środków, usunięciu stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstania.
11. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku należy zawiadomić podmiot wnoszący skargę lub wniosek.
12. Odpowiedź przekazywana jest w takiej formie, w jakiej skarga lub wniosek została zgłoszona. Na wyraźne życzenie osoby wnoszącej skargę lub wniosek można udzielić odpowiedzi pisemnej.
13. W przypadku gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia uznana została za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności, dyrektor WiMBP może w odpowiedzi na tę skargę podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy – bez zawiadamiania skarżącego (ar. 239 KPA).
14. Wnioskodawcy niezadowolonemu ze sposobu załatwienia wniosku służy prawo do wniesienia skargi.
15. Skargi lub wnioski niezawierające imienia i nazwiska oraz adresu pozostawia się bez rozpoznania.
16. Osoba rozpatrująca skargę /wniosek przy pierwszej czynności skierowanej do skarżącego lub wnioskodawcy przekazuje klauzulę informacyjną (RODO) zgodnie z art. 226a KPA. Wzór klauzuli informacyjnej stanowi załącznik nr 2 do Regulaminu.

§ 4

Rejestrowanie skarg i wniosków

1. Rejestr skarg i wniosków wnoszonych do WiMBP prowadzony jest w SOK.
2. Wzór rejestru skarg i wniosków określa załącznik nr 3 do niniejszego Regulaminu.
3. Osoby przyjmujące skargi i wnioski wnoszone ustnie do protokołu, zobowiązane są po przyjęciu skargi lub wniosku i przekazania protokołu z wniesienia skargi lub wniosku do SOK, celem zarejestrowania w rejestrze skarg i wniosków i nadania dalszego biegu sprawie.

§ 5

Przechowywanie dokumentacji dotyczącej skarg i wniosków

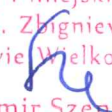
1. Kopie zawiadomień o sposobie załatwienia skargi lub wniosku przechowywane są w SOK.

2. SOK nadaje numer sprawy oraz zakłada teczkę aktową a także rejestruje w spisie spraw, zgodnie z postanowieniami instrukcji kancelaryjnej.
3. Niezwłocznie po przekazaniu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku SOK odnotowuje to w rejestrze skarg i wniosków.
4. Rejestr skarg i wniosków prowadzony jest w formie elektronicznej.
5. Rejestr skarg i wniosków drukowany jest na koniec każdego roku oraz może być też wydrukowany na żądanie organu publicznego, upoważnionego z mocy prawa, w związku z podejmowanymi przez ten organ czynnościami.

§ 7

Postanowienia końcowe

1. Do spraw nieuregulowanych niniejszym zarządzeniem mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. KPA (tekst jednolity Dz.U. z 2020 r. poz. 256) oraz przepisy 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).

DYREKTOR
Wojewódzkiej i Miejskiej Biblioteki
Publicznej im. Zbigniewa Herberta
w Gorzowie Wielkopolskim

Sławomir Szeniawald