

## Zarządzenie nr 11 /2017

### Dyrektora Miejskiej Biblioteki Publicznej im. Galla Anonima w Głogowie z dnia 27 października 2017 r. w sprawie: Procedur przyjmowania, rejestrowania i załatwiania skarg i wniosków w Miejskiej Bibliotece Publicznej im. Galla Anonima w Głogowie.

W oparciu o przepisy kodeksu postępowania administracyjnego, w szczególności Działu VIII Skargi i wnioski (Dz. U. z 2017, poz. 1257 t.j.) , zarządzam co następuje:

#### §1

Wprowadzam procedury przyjmowania, rejestrowania i załatwiania skarg i wniosków w Miejskiej Bibliotece Publicznej im. Galla Anonima w Głogowie o treści jak w załączniku nr 1 do zarządzenia.

#### §2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**DYREKTOR**  
Miejskiej Biblioteki Publicznej  
im. Galla Anonima w Głogowie  
*Izabela Owczarek*  
**mgr Izabela Owczarek**

## **Procedury przyjmowania, rejestrowania i załatwiania skarg i wniosków w Miejskiej Bibliotece Publicznej im. Galla Anonima w Głogowie.**

### **I. Postanowienia ogólne**

#### **§ 1**

1. Podstawę prawną dla wprowadzenia procedur przyjmowania, rejestrowania i załatwiania skarg i wniosków w Miejskiej Bibliotece Publicznej im. Galla Anonima w Głogowie stanowi ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2017 poz. 1257 t.j.) oraz Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 nr 5, poz. 46)
2. Postanowienia niniejszego zarządzenia dotyczą zarówno osób fizycznych jak i prawnych.
3. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez instytucję lub przez jej pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
4. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb użytkowników.
5. Pracownik, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie swojemu przełożonemu.
6. Wzór pisma w sprawie złożenia skargi lub wniosku stanowi załącznik nr 1 do procedur przyjmowania, rejestrowania i załatwiania skarg i wniosków w Miejskiej Bibliotece Publicznej im. Galla Anonima w Głogowie.

### **II. Tryb przyjmowania skarg i wniosków**

#### **§ 2**

1. Skargi i wnioski można składać pisemnie za pomocą poczty, poczty elektronicznej, faxu, platformy ePUAP lub ustnie do protokołu.
2. Skargi i wnioski można złożyć osobiście w sekretariacie Miejskiej Bibliotece Publicznej im. Galla Anonima w Głogowie, z siedzibą przy ul. Jedności Robotniczej 15.
3. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.
4. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.
5. Przyjmujący skargi i wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.
6. Osoby wnoszące skargi i wnioski są przyjmowane przez dyrektora Miejskiej Bibliotece Publicznej im. Galla Anonima w Głogowie w każdy wtorek w godzinach od 8:00 do 9:00 oraz od 15:00 do 16:00

### **III. Rejestr skarg i wniosków**

### § 3

1. Skargi i wnioski są przyjmowane i rejestrowane przez Kierownika Administracyjnego Miejskiej Biblioteki Publicznej im. Galla Anonima w Głogowie.
2. Do rejestru wpisuje się skargi i wnioski anonimowe, które nie podlegają załatwieniu.
3. Wzór rejestru skarg i wniosku stanowi załącznik nr 2 do procedur przyjmowania, rejestrowania i załatwiania skarg i wniosków w Miejskiej Biblioteki Publicznej im. Galla Anonima w Głogowie

## IV. Rozpatrywanie skarg i wniosków

### § 4

1. Skargi i wnioski składa się do organów właściwych do ich rozpatrzenia.
2. Jeżeli organ, który otrzymał skargę, nie jest właściwy do jej rozpatrzenia, obowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, przekazać ją właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego, albo wskazać mu właściwy organ.
3. Skargi i wnioski dotyczące biblioteki rozpatruje dyrektor, udziela odpowiedzi dla wnioskodawcy oraz podejmuje środki naprawcze w przypadku uznaniu skargi za zasadną.
4. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
5. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
6. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie jak skargi i wnioski osób fizycznych i prawnych.
7. Dyrektor zawiadamia redakcję prasową, radiową lub telewizyjną o wynikach rozpatrzenia sprawy stanowiącej treść przesłanego jej przez redakcję materiału prasowego lub innej opublikowanej wiadomości, mającej znamiona skargi lub wniosku, a także dokonanych rozstrzygnięciach, wydanych poleceniach lub podjętych środkach i działaniach.

### § 5

1. Dokumentacją dotyczącą rozpatrzenia skarg lub wniosków jest przechowywana w sekretariacie Miejskiej Biblioteki Publicznej im. Galla Anonima w Głogowie i zawiera:
  - a/ oryginał skargi/wniosku,
  - b/ notatkę służbową o sposobie załatwienia skargi/ wniosku,
  - c/ materiały zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
  - d/ odpowiedź do wnoszącego wraz z urzędowym potwierdzeniem jej wysłania.
2. Skargi i wnioski będą rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu 30 dni.
3. Posłowie na Sejm, senatorowie i radni, którzy wnieśli skargę we własnym imieniu albo przekazali do załatwienia skargę innej osoby, będą zawiadomieni o sposobie załatwienia skargi, a gdy jej załatwienie wymaga zebrania dowodów, informacji lub wyjaśnień, także o stanie rozpatrzenia skargi, najpóźniej w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia albo przekazania.



