

INSTRUKCJA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW

w Miejskiej Bibliotece Publicznej im. Zdzisława Arentowicza we Włocławku

Rozdział I

Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W Miejskiej Bibliotece Publicznej im. Zdzisława Arentowicza we Włocławku wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez Dyrektora.
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, a także ustnie do protokołu, którego wzór stanowi załącznik 1 do instrukcji.
3. Pracownik Biblioteki, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie Dyrektorowi.
4. Rejestr skarg i wniosków prowadzi pracownik obsługujący sekretariat Biblioteki.
5. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.
6. Rejestr skarg i wniosków uwzględnia następujące rubryki:
 - a) liczba porządkowa,
 - b) data wpływu skargi/wniosku,
 - c) data rejestrowania skargi/wniosku,
 - d) adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek,
 - e) informacja na temat, czego dotyczy skarga/wniosek,
 - f) termin załatwienia skargi/wniosku,
 - g) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
 - h) data załatwienia,
 - i) krótka informacja o sposobie załatwienia sprawy.
7. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości Biblioteki.

Rozdział II

Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. Kwalifikowanie spraw jako skargi lub wniosku 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 uzupełnienie, z pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji Biblioteki, pracownik odpowiedzialny za prowadzenie rejestru rejestruje je, a następnie zawiadamia wnoszącego o skierowaniu przez niego sprawy do właściwej instytucji (kopię pisma pozostawia się w dokumentacji Biblioteki) lub zawiadamia go o przesłaniu skargi/wniosku przez Bibliotekę do właściwego organu.
5. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg i wniosków

Skargi/wnioski rozpatruje Dyrektor Biblioteki lub osoba przez niego upoważniona.

1. Imienny wykaz osób upoważnionych do rozpatrywania skarg/wniosków zawiera załącznik nr 4 do niniejszej instrukcji.
2. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
 - a) oryginał skargi/wniosku,
 - b) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego,
 - c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
 - d) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
 - e) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
3. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
 - f) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
 - g) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
 - h) uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
 - i) 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.

Rozdział IV

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się zgodnie z przepisami KPA tj:
 - do 1 miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
 - do 2 miesięcy, gdy skarga lub wniosek są szczególnie skomplikowane.