

Zarządzenie Nr 15/2011

Dyrektora Miejskiej Biblioteki Publicznej w Nowej Soli z dnia 30.06.2011 r. w sprawie wprowadzenia procedur przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Miejskiej Bibliotece Publicznej w Nowej Soli

§ 1.

Wprowadzam następujące procedury przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Miejskiej Bibliotece Publicznej w Nowej Soli, nazywanej dalej Biblioteką :

I. Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:

- a) Dyrektora – codziennie od poniedziałku do piątku w godzinach od 10.00 do 15.00
- b) w przypadku nieobecności dyrektora – przez pracownika biurowego Działu Administracyjno-Finansowego, który przekazuje ją dyrektorowi jak szybko jest to możliwe.

2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:

- pisemnie
- pocztą elektroniczną

3. Przyjmujący skargę/wniosek potwierdza złożenie skargi/wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.

II. Rejestr skarg/wniosków

1. Pracownik prowadzący rejestr skarg i wniosków rejestruje je poprzez odręczne wpisanie na odwrocie skargi/wniosku numeru, obowiązującego w dokumentacji skargi/wniosku, składającego się z symbolu kwalifikacyjnego jednolitego wykazu akt i kolejnego numeru z rejestru, a następnie wpisuje go do *Rejestru przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków*, który stanowi *Załącznik Nr 1* do niniejszego Zarządzenia.

2. Do *Rejestru* nie wpisuje się skarg i wniosków skierowanych do innych organów i przesłanych do wiadomości Biblioteki.

3. Skargę/wniosek nienależącą do kompetencji Biblioteki należy zarejestrować, a następnie przesłać ją zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo też zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ. Kopię skargi/wniosku i pism przechowuje się w dokumentacji Biblioteki.

III. Przedmiot skarg/wniosków

1. O tym, czy pismo jest skargą czy wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.

2. Przedmiotem skargi może być w szczególności:

- a) zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników Biblioteki
- b) naruszenie praw użytkownika Biblioteki

3. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy usprawnienia pracy i lepszego zaspokajania potrzeb użytkowników Biblioteki.

IV. Załatwianie skarg/wniosków

1. Z wyjaśnienia skargi/wniosku, należy sporządzić dokumentację zawierającą:

- oryginał skargi/wniosku (w przypadku nadesłanego pocztą elektroniczną - wydruk)
- notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania

wyjaśniającego (*Załącznik Nr 2*)

- materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku (oświadczenia, opinie, kserokopie dokumentów, wyciągi itp.)
- odpowiedź do wnoszącego, informującą o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z potwierdzeniem wysłania lub odebrania.

§ 2.

1. Wszyscy pracownicy Biblioteki mają obowiązek zapoznać się z procedurami przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków.

2. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Rejestr przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków

l. p	Data wpływu skargi/wniosku	Adres osoby lub instytucji wnoszącej skargę/wniosek	Treść skargi/wniosku	Termin i sposób załatwienia skargi/wniosku
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				

pieczęć Biblioteki

NOTATKA SŁUŻBOWA

w sprawie skargi/ wniosku nr złożonego przez:

.....
(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)

a dotyczącej: (wskazać zarzuty lub propozycje)

1.
2.
3.

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

1.
2.
3.
4.

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono co następuje:

(podać stan faktyczny, odniesienie do stanu prawnego z podstawą prawną itp.)

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

Wobec powyższego należy: (podać podjęte decyzje np. wydać zalecenia pracownikowi, wydać pouczenie, instruktaż itp.);

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

pieczęć i podpis dyrektora MBP