

ZARZĄDZENIE NR 1/2016
Dyrektora Pedagogicznej Biblioteki Wojewódzkiej w Bielsku-Białej
z dnia 01 lutego 2016 r.
w sprawie wprowadzenia Procedury przyjmowania i rozpatrywania
skarg i wniosków w Pedagogicznej Biblioteki Wojewódzkiej w Bielsku-Białej.

Na podstawie Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46) zarządzam co następuje:

§1.

Wprowadza się jako obowiązującą do stosowania *Procedurę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Pedagogicznej Biblioteki Wojewódzkiej w Bielsku-Białej* stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2.

Treść *Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Pedagogicznej Biblioteki Wojewódzkiej w Bielsku-Białej* podlega upowszechnieniu poprzez zapoznanie wszystkich pracowników oraz zamieszczenie na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej Pedagogicznej Biblioteki Wojewódzkiej w Bielsku-Białej.

§ 3.

Za wykonanie Zarządzenia odpowiedzialni są Kierownicy filii PBW w Bielsku-Białej, Kierownicy Wydziałów PBW w Bielsku-Białej, Kierownik Gospodarczy PBW w Bielsku-Białej, Sekretarz PBW w Bielsku-Białej.

§ 4.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania z mocą od 1 lutego 2016 r.

Bielsko-Biała, 01 lutego 2016 r.

DYREKTOR

mgr Anna Niemiec-Warzecha

Procedura przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Pedagogicznej Bibliotece Wojewódzkiej w Bielsku-Białej.

Podstawa prawna

1. *Ustawa z dn. 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz.U. z 2000r., nr 98, poz. 1071).*
2. *Rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2013r., poz. 267 z późn. zm.).*

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Procedura zarządzania określa organizację przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków oraz przyjmowania i rozpatrywanie interwencji w Pedagogicznej Bibliotece Wojewódzkiej w Bielsku-Białej i jej filiach.
2. Skarga - przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez pracowników, naruszenie praworządności lub słuszych interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
3. Wniosek – przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokojenia potrzeb użytkowników Biblioteki.
4. Ilekroć w niniejszej Procedurze jest mowa o:
 - a) Kodeks postępowania administracyjnego – należy przez to rozumieć Ustawę z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. 2013, poz. 267 z późn. zm.);
 - b) Osobę rozpatrującą skargę/wniosek – należy przez to rozumieć Dyrektora lub wyznaczonego przez niego pracownika;
 - c) Pracownik administracyjny – należy rozumieć przez to pracownika samorządowego zatrudnionego w Pedagogicznej Bibliotece Wojewódzkiej w Bielsku-Białej.
 - d) Dyrektor – należy rozumieć Dyrektora Pedagogicznej Biblioteki Wojewódzkiej w Bielsku-Białej;
 - e) Rozporządzenie – należy rozumieć Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. Nr 5, poz.46);
 - f) Bibliotekę - należy rozumieć Pedagogiczną Bibliotekę Wojewódzką w Bielsku-Białej i jej filie;
 - g) PBW – należy rozumieć Pedagogiczną Bibliotekę Wojewódzką w Bielsku-Białej i jej filie.

§ 2 Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków

1. W Pedagogicznej Bibliotece Wojewódzkiej w Bielsku-Białej wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
 - dyrektora,
 - pracowników administracyjnych.
2. Dyrektor PBW lub wyznaczone przez niego osoby przyjmują skargi i wnioski:
 - Dyrektor - w poniedziałki od godz. 8.30 do 11.30 i każdego dnia podczas obecności;
 - Wyznaczone przez dyrektora osoby - podczas nieobecności dyrektora.
3. Na tablicy ogłoszeń umieszczona jest informacja dotycząca terminu i czasu przyjmowania skarg i wniosków.
4. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie lub za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
5. Z przyjęcia skargi lub wniosku wniesionego ustnie sporządza się protokół.
6. Wzór protokołu określa **Załącznik Nr 1**.
7. Pracownik PBW, kierownik filii, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
8. Rejestr skarg i wniosków wnoszonych do PBW w Bielsku-Białej prowadzony jest w sekretariacie. W filiach PBW rejestr skarg i wniosków prowadzony jest przez Kierownika filii.
9. Wzór rejestru skarg i wniosków określa **Załącznik Nr 2**.
10. 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.
11. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy.
12. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości szkoły.

§ 3 Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wnioski 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 uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji szkoły, należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ, kopię pisma zostawić w dokumentacji Biblioteki.
5. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.
6. Dyrektor może informacje zawarte w anonimowej skardze/wniosku wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru pedagogicznego.

§ 4 Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Po zapoznaniu się z treścią skargi lub wniosku dyrektor Biblioteki wyznacza pracownika odpowiedzialnego za rozpatrywanie skargi lub wniosku oraz wyznaczenie terminu załatwienia skargi lub wniosku.
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.
4. Skargi i wnioski, które nie wymagają zbierania dowodów, informacji lub wyjaśnień powinny być rozpatrzone i załatwione bez zbędnej zwłoki.

§ 5 Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania Administracyjnego:
 - do 14 dni, gdy skarga/wniosek nie wymaga zbierania materiałów i wszczęcia postępowania administracyjnego,
 - do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
 - do dwóch miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana.

Procedura wchodzi w życie z dniem: 01. 02. 2016 r.

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI/WNIOSKU* WNIESIONEGO USTNIE

Dnia..... Pan/Pani

Zamieszkały(a) w przy ul.
..... nr

Nr tel.

Wnosi ustnie do protokołu następującą skargę/wniosek*

[illegible]

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

1.

2.

Wnoszący wskazuje na następujące dowody i wnosi o przesłuchanie następujących świadków

1.

2.

3.

Protokół niniejszy został wnoszącemu odczytany.

.....
zgłoszenie skargi/wniosku*

..... Przyjmujący
Wnoszący

* *niepotrzebne skreślić*

Załącznik nr 2
do Procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Pedagogicznej Bibliotece Wojewódzkiej w Bielsku-Białej.

REJESTR SKARG I WNIOŚKÓW

[illegible]