Regulamin Przyjmowania i Rozpatrywania Skarg i Wniosków

REGULAMIN PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW W MIEJSKIEJ BIBLIOTECE PUBLICZNEJ W GDYNI

Podstawa prawna:

1. Kodeks Postępowania Administracyjnego (art. 221-259 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 roku,
tj. Dz.U. Nr 98, poz.1071 z późn. zm.).

2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. Nr 5 poz. 46 z dnia 22 stycznia 2002 roku).

I. Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są:

a) w Sekretariacie Miejskiej Biblioteki Publicznej w Gdyni przy ul. Świętojańskiej 141-143 w Gdyni:

- w poniedziałki, wtorki, czwartki i piątki w godzinach 9.00-15.00

- w środy w godzinach 9.00-17.00.

b) przez Dyrektora Biblioteki – w każdy wtorek w godzinach od 10.00 do 12.00, a w przypadku jego nieobecności przez osobę przez niego wyznaczoną.

2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone: pisemnie, faksem, drogą mailową, ustnie do protokołu wg wzoru – (zał. Nr 1).

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

4. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek niezwłocznie przekazuje ją Dyrektorowi Biblioteki.

5. Każda skarga lub wniosek niezależnie od formy złożenia powinny zawierać następujące informacje:

a) imię i nazwisko wnoszącego

b) adres zamieszkania/zameldowania

c) treść skargi/wniosku

II. Kwalifikacja i rejestr skarg i wniosków

1. Kwalifikowania spraw (skarg i wniosków) dokonuje Dyrektor Biblioteki[1].

2. Sprawa zakwalifikowana przez Dyrektora Biblioteki, jako skarga lub wniosek, wpisywana jest do Rejestru skarg i wniosków[2].

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 Biblioteki przechowuje się w dokumentacji.

4. Skargę/wniosek dotyczącą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, należy zarejestrować, następnie przesłać kopię skargi/wniosku właściwym organom, zawiadamiając
o tym równocześnie wnoszącego. Kopię skargi/wniosku i pism Biblioteki przechowuje się
w dokumentacji.

5. Skarga/wniosek niezawierająca imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego – anonim – po dokonaniu rejestracji pozostaje bez rozpoznania. Informacje zawarte w skardze/wniosku można wykorzystać w ramach pełnionego nadzoru.

6. Skargi/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 lub prawnych.

7. Imiennej dekretacji skargi/wniosku wpływającej do Biblioteki dokonuje Dyrektor Biblioteki. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie, ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

8. Skargi i wnioski zapisywane są w Dzienniku Korespondencyjnym Miejskiej Biblioteki Publicznej
w Gdyni.

9. Rejestr skarg i wniosków uwzględnia następujące rubryki (zał. nr 2):

• liczba porządkowa,

• data wpływu skargi/wniosku,

• numer sprawy odnoszący do wpisu w Księdze Rejestrowej Biblioteki,

• przedmiot skargi/ wniosku

• osoba prowadząca sprawę

• sposób załatwienia sprawy

• termin załatwienia skargi/wniosku.

Ponadto skargi i wnioski oraz cała dokumentacja danej sprawy przechowywana jest w Rejestrze skarg i wniosków.

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

III. Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Pracownik upoważniony do załatwienia skargi/wniosku winien postępować według wskazówek zamieszczonych w zał. nr 3.

2. Z wyjaśnienia skargi/wniosku, należy sporządzić dokumentację zawierającą: oryginał skargi/wniosku, odpowiedź do wnoszącego, informującą o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem, pismo z wydanymi zaleceniami – jeśli wymaga tego sprawa.

3. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać oznaczenie organu, od którego pochodzi, informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku, uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie, imię i nazwisko, podpis i stanowisko osoby upoważnionej do załatwienia skargi.

4. Pismo z odpowiedzią do wnoszącego skargę/wniosek, przed jego wysłaniem parafuje Dyrektor Biblioteki.

5. Za jakość i prawidłowe załatwienie skargi/wniosku odpowiada pracownik, na którego dekretowano skargę/wniosek.

IV. Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

-do 14-tu dni, gdy skargę/wniosek wnosi poseł na Sejm, senator lub radny,

-do 1-go miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,

-do 2-ch miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana,

-do 7 dni należy:

a) przesłać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu – (zał. nr 4),

b) przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ, lub gdy właściwy w sprawie jest organ wymiaru sprawiedliwości (zał. nr 5),

c) przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów, z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszone dotyczą różnych organów – (zał. nr 6),

d) przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku
z podaniem powodów tego przesunięcia – jeżeli nie ma możliwości ich załatwienia w określonym terminie – (zał. nr 7),

e) zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku – (zał. nr 8),

f) udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

Spis załączników:

1. protokół przyjęcia skargi ustnej,

2. wzór rejestru skarg i wniosków,

3. postępowanie przy rozpatrywaniu skargi/wniosku,

4. pismo przekazujące skargę/ wniosek wg właściwości,

5. pismo zwracające skargę wnoszącemu,

6. przesłanie odpisów skargi/wniosku do właściwych organów,

7. pismo informujące o wyznaczeniu nowego terminu załatwienia skargi/wniosku,

8. prośba o dodatkowe informacje.

[1] Art. 222 kpa – O tym, czy pismo jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.

[2] Art. 227 kpa – Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesantów skarżących,
a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwienie sprawy.

Art. 241 kpa – Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

Rejestr zmian

Podmiot udostępniający:	**Urząd Miasta Gdyni**
Odpowiedzialny za treść:	**Natalia Gromow**
Wprowadził informację:	**Anna Wołosiak Tomaszewska**
Ostatnio zmodyfikował:	**Anna Wołosiak Tomaszewska**
Data wytworzenia informacji:	**04.03.2016**
Data udostępnienia informacji:	**04.03.2016**
Ostatnia aktualizacja:	**05.04.2016**

Źródło: https://bip.um.gdynia.pl/status-prawny-i-organizacja,1244/regulamin-przyjmowania-i-rozpatrywania-skarg-i-wnioskow,446407