

Załącznik

do Zarządzenia Dyrektora KBP im. Arkadego Fiedlera

w Krotoszynie Nr 4/2017 z dnia 1 marca 2017 r.

**REGULAMIN PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG
I WNIOSKÓW STOSOWANY W KROTOSZYŃSKIEJ BIBLIOTECE
PUBLICZNEJ IM. A. FIEDLERA**

§ 1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Na podstawie Zarządzenia Nr 4/2017 Dyrektora Krotoszyńskiej Biblioteki Publicznej im. Arkadego Fiedlera w Krotoszynie, zwanej dalej „Biblioteką” wprowadza się do stosowania Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, zwany dalej „Regulaminem”.
2. Zapisy Regulaminu mają zastosowanie do składanych pod adresem Biblioteki i jej Pracowników skarg i wniosków, związanych z wykonywanymi przez Bibliotekę zadaniami zleconymi z zakresu administracji publicznej.
3. Dyrektor Biblioteki prowadzi „Rejestr skarg i wniosków”, zwany dalej „Rejestrem”. Wzór Rejestru stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
4. Skargi i wnioski, jak i protokoły (wraz z Rejestrem), przechowywane są u Dyrektora KBP im. A. Fiedlera w Krotoszynie, z zachowaniem ochrony danych osobowych w teczce: „Skargi i wnioski”.

§ 2

PRZYJMOWANIE SKARG I WNIOSKÓW

1. Petenci wnoszą skargi i wnioski pisemnie, ustnie lub z pomocą poczty elektronicznej. Wzór skargi stanowi załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu. Wzór wniosku stanowi załącznik nr 3 do niniejszego Regulaminu.
2. Wzory druków są dostępne dla Petentów u dyżurującego bibliotekarza.
3. Rozpatrzenia skarg i wniosków dokonuje Dyrektor Biblioteki.
4. W sprawach skarg i wniosków Petentów przyjmuje Dyrektor Biblioteki w poniedziałki w godzinach 11.00 – 13.00.
5. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza Protokół, którego stanowi załącznik nr 4 do niniejszego Regulaminu.
6. Protokół podpisuje wnoszący i przyjmujący skargę lub wniosek.
7. Na żądanie zgłaszającego, przyjmujący potwierdza złożenie skargi lub wniosku.

§ 3

ROZPATRYWANIE SKARG I WNIOSKÓW

1. Skargi i wnioski anonimowe, niezawierające imienia, nazwiska, nazwy i adresu wnoszącego nie będą rozpatrywane.
2. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić w należyty sposób ich przedmiotu, wnoszący zostaje wezwany do złożenia wyjaśnień lub uzupełnienia, z pouczeniem o tym, że niewyjaśnienie braków formalnych spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpatrzenia.
3. Z wyjaśnienia skargi lub wniosku sporządzona zostaje następująca dokumentacja :
 - 1) oryginał skargi/wniosku,
 - 2) notatka służbowa o sposobie rozstrzygnięcia sprawy,
 - 3) opcjonalnie materiały pomocnicze zebrane w toku wyjaśniania sprawy
 - 4) odpowiedź dla wnoszącego wraz z potwierdzeniem wysłania.
4. Rozpatrzenie skargi/wniosku następuje bez zbędnej zwłoki, jednakże w terminie nie późniejszym niż 1 miesiąc.
5. W przypadku niemożności dotrzymania terminu rozpatrzenia skargi/wniosku podaje się przyczyny zwłoki oraz wskazuje się nowy termin załatwienia sprawy.
6. W przypadku otrzymania przez Bibliotekę materiałów prasowych, przesłanych przez redakcję lub innej publikacji, mającej znamiona skargi lub wniosku, Dyrektor zawiadamia redakcję prasową, radiową , bądź telewizyjną o wynikach rozpatrzenia oraz dokonanych rozstrzygnięciach, wydanych zaleceniach lub podjętych środkach.
7. Wzór notatki, o której mowa w ust.3 pkt 2) stanowi załącznik nr 5 do niniejszego Regulaminu.

§ 4

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin przekazuje się do stosowania podległym Dyrektorowi Pracownikom Biblioteki.
2. Regulamin wchodzi w życie od dnia 01 marca 2017 r.