

REGULAMIN
PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNISKÓW
STOSOWANY W BIBLIOTECE PUBLICZNEJ DZIELNICY BEMOWO M.ST.
WARSZAWY

§ 1

1. Regulamin ma zastosowanie do skarg i wniosków składanych pod adresem Biblioteki i jej Pracowników w związku z wykonywanymi zadaniami.
2. Biblioteka prowadzi „Rejestr skarg i wniosków”, którego wzór stanowi załącznik nr 1
3. Skargi, wnioski bądź protokoły (wraz z Rejestrem) są przechowywane z zachowaniem ochrony danych osobowych w teczce: „Skargi i wnioski” u Zastępcy Dyrektora.

§ 2

PRZYJMOWANIE SKARG I WNISKÓW

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu, którego wzór stanowi załącznik nr 2.
2. Skargi i wnioski rozpatruje Zastępca Dyrektora Biblioteki.
3. Pracownik Biblioteki, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie Zastępcy Dyrektora.
4. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący i przyjmujący zgłoszenie.
5. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz opis treści sprawy.
6. Przyjmujący na żądanie zgłaszającego potwierdza złożenie skargi lub wniosku.

§ 3

ROZPATRYWANIE SKARG I WNISKÓW

1. Skargi i wnioski nie zawierające imienia, nazwiska (nazwy) i adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
2. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należyście ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego do złożenia w terminie siedmiu dni od otrzymania wezwania wyjaśnienia lub uzupełnienia z pouczeniem o tym, iż nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi czy wniosku bez rozpoznania.
3. Jeżeli rozpatrzenie skargi bądź wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy Przyjmujący zbiera odpowiednie materiały.

4. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
5. Rozpatrzenie skargi powinno odbyć się bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.
6. W przypadku niedotrzymania terminu rozpatrzenia należy podać przyczyny zwłoki i wskazać nowy termin załatwienia sprawy. Nie ma na to wpływu, kto jest winny opóźnieniu.

§ 4

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Rejestr skarg i wniosków stanowi załącznik nr 1.
2. Protokół przyjęcia skargi/wniosku stanowi załącznik nr 2.
3. Dane kontaktowe:

Biblioteka Publiczna Dzielnicy Bemowo

m.st. Warszawy

ul. Powstańców Śląskich 17

01-381 Warszawa

tel./fax 22 666 17 68

email: sekretariat@e-bp.pl

PROTOKÓŁ

/załącznik nr 2/

Przyjęcia skargi / wniosku

Dnia.....roku, o godz. w Bibliotece Publicznej Dzielnicy Bemowo
m.st. Warszawy przy ul. Powstańców Śląskich 17 w Warszawie

Pani/Pan

zamieszkała(y) w.....ul.....

wnosi ustnie do protokołu skargę – wniosek o następującej treści:

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

.....

podpis przyjmującego skargę – wniosek

.....

podpis osoby wnoszącej skargę - wniosek