

**ZARZĄDZENIE NR 21 /2014**  
**Dyrektora Biblioteki Pedagogicznej**  
**im. gen. bryg. prof. Elżbiety Zawackiej w Toruniu**  
**z dnia 2 października 2014 r.**

**w sprawie określenia zasad przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg oraz wniosków**

Na podstawie art. 43 ust. 3 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie województwa (Dz.U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1590 ze zm.) w związku z Działem VIII – Skargi i wnioski – ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 ze zm.) zarządzam, co następuje:  
§ 1.

Określa się zasady przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg oraz wniosków składanych w Bibliotece Pedagogicznej im. gen. bryg. prof. Elżbiety Zawackiej w Toruniu, stanowiące załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem ogłoszenia.

**BIBLIOTEKA PEDAGOGICZNA**  
*im. gen. bryg. prof. Elżbiety Zawackiej*  
w Toruniu  
ul. gen. J. H. Dąbrowskiego 4  
87-100 Toruń  
tel. /56/ 65 39 756

**DYREKTOR**  
  
*Elżbieta Wykrzykowska*

**Zasady przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg oraz wniosków  
składanych w Bibliotece Pedagogicznej  
im. gen. bryg. prof. Elżbiety Zawackiej w Toruniu**

**Podstawa prawna:**

1. Ustawa z dn. 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: (Dz.U. z 2000r., nr98, poz. 1071).
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 8 stycznia 2002r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002r., nr 5, poz.46),

**Rozdział I**

**Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków**

1. W Bibliotece wnoszący skargi i wnioski przyjmowani są przez:
  - a) dyrektora,
  - b) kierowników wydziałów
  - c) kierownika Filii w Brodnicy
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, a także ustnie do protokołu, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do niniejszych zasad.
3. Pracownik Biblioteki, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
4. Rejestr skarg i wniosków prowadzi dyrektor Biblioteki.
5. Do rejestru wpisuje się także skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego- anonimy.
6. Wzór rejestru skarg stanowi załącznik nr 2 do niniejszych zasad.
7. Przyjmowanie obywateli w sprawach skarg i wniosków przez Dyrektora Biblioteki Pedagogicznej im. gen. bryg. prof. Elżbiety Zawackiej w Toruniu odbywa się w każdy wtorek tygodnia w godzinach od 11.00 – 13.00.
8. Obywatele przyjmowani w sprawach skarg i wniosków są rejestrowani przez dyrektora w ewidencji.
9. Wzór ewidencji obywateli przyjmowanych w sprawach skarg i wniosków stanowi załącznik nr 3 do niniejszych zasad.

**Rozdział II**

**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 Biblioteki są rejestrowane, a następnie zawiadamia się wnoszącego, aby zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ (kopię pisma zostawia w dokumentacji Biblioteki) lub przesyła skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego.
5. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.

### **Rozdział III**

#### **Rozpatrywanie skarg i wniosków**

1. Skargi/wnioski rozpatruje dyrektor Biblioteki lub osoba przez niego upoważniona.
2. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:
  - a) oryginał skargi/wniosku,
  - b) notatkę służbową (sporządzoną wg wzoru stanowiącego załącznik nr 3 do niniejszych zasad) informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego,
  - c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
  - d) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
  - e) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
3. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
  - a) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
  - b) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
  - c) uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
  - d) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.
4. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest u dyrektora.
5. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie, ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

### **Rozdział IV**

#### **Terminy rozpatrywania skarg i wniosków**

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się zgodnie z przepisami KPA.
  - do 1 miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
  - do 2 miesięcy, gdy skarga lub wniosek jest szczególnie skomplikowana.

## P R O T O K Ó Ł przyjęcia podania – skargi – wniosku

Dnia.....roku, o godz. .... w Bibliotece Pedagogicznej  
im. gen. bryg. prof. Elżbiety Zawackiej w Toruniu przy ul. gen. J.H. Dąbrowskiego 4

Pani/Pan .....

zamieszkała(y) w.....ul.....nr.....

**wnosi ustnie do protokołu skargę – wniosek o następującej treści:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....  
(podpis przyjmującego skargę - wniosek)

.....  
(podpis osoby wnoszącej skargę - wniosek)

/Załącznik nr 2/

### REJESTR SKARG I WNIOSKÓW

Lp.	Data wpływu	Nazwa organu, instytucji, nazwisko i imię, adres	Przedmiot skargi lub wniosku	Do kogo skierowano do załatwienia	Potwierdzenie odbioru, data wysłania	Termin załatwienia	Sposób załatwienia	Uwagi
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.

/ załącznik nr 3/

### EWIDENCJA OBYWATELI przyjmowanych w sprawach skarg i wniosków

Lp.	Data przyjęcia	Nazwisko i imię, adres	Przedmiot skargi lub wniosku	Komu zlecono załatwienie lub do kogo przekazano według właściwości i data	Termin załatwienia	Sposób załatwienia	Uwagi
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.

## NOTATKA SŁUŻBOWA

Z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego  
przez.....  
(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

w sprawie skargi nr.....  
złożonej przez.....  
(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)

a dotyczącej: (wskazać zarzuty)

1.  
.....  
.....
2.  
.....  
.....

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

1.  
.....  
.....
2.  
.....  
.....
3.  
.....  
.....

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono:

(podać stan faktyczny i odniesienia do stanu prawnego z podstawą prawną)

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

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

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

Wobec powyższego należy:

.....  
.....

.....  
(podpis, stanowisko służbowe)