

**Procedura
przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Pedagogicznej Bibliotece Wojewódzkiej w Słupsku**

Na podstawie przepisów działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2017 poz. 1257), oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46)

**§ 1.
Postanowienia ogólne**

Procedura określa szczegółowy tryb przyjmowania, rejestrowania i załatwiania skarg i wniosków w Pedagogicznej Bibliotece Wojewódzkiej w Słupsku.

**§ 2.
Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków**

1. W Pedagogicznej Bibliotece Wojewódzkiej w Słupsku zwanej dalej „Biblioteką” w sprawach skarg i wniosków przyjmuje:
 - 1) Dyrektor – w poniedziałki w godzinach od 15.00 do 16.00; a w razie jego nieobecności wicedyrektor lub wyznaczony przez niego pracownik;
2. Informację o dniach i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków podaje się do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie na tablicach informacyjnych placówki macierzystej i filii oraz udostępnienie na stronie www PBW i filii.
3. Skargi i wnioski mogą być wnoszone ponadto w sekretariacie placówki.
 - 1) listownie na adres:
Pedagogiczna Biblioteka Wojewódzka w Słupsku, ul. Jaracza 18a, 76-200 Słupsk
 - 2) faxem na nr 59 840 26 61
 - 3) pocztą elektroniczną na adres: sekretariat@pbw.slupsk.pl
 - 4) ustnie do protokołu.
4. W przypadku wniesienia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.
5. Wzór protokołu określa załącznik nr 1 do Procedury.
6. Przyjmujący skargi lub wnioski potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.
7. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi Biblioteki.

**§ 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. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić przedmiotu sprawy, dyrektor wzywa wnoszącego o wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. Skargi i wnioski rozpatruje dyrektor Biblioteki, wicedyrektor lub upoważniony pracownik.
5. Skargi i wnioski, przed przystąpieniem do ich merytorycznego rozpatrzenia, podlegają zaewidencjonowaniu w rejestrze skarg i wniosków.

6. Rejestr skarg i wniosków prowadzi upoważniony pracownik sekretariatu biblioteki.
7. Wzór rejestru określa załącznik nr 2 do Procedury.
8. Korespondencja w sprawie skarg i wniosków winna być opatrzona numerem rejestru i zawierać kolejny numer sprawy.
9. Skargi i wnioski anonimowe, po dokonaniu rejestracji, pozostają bez rozpoznania.
10. Pracownik sekretariatu zapewnia obsługę organizacyjno-protokolarną przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków.

§ 5.

1. Wnoszone do Biblioteki skargi i wnioski powinny być załatwiane starannie i terminowo, bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.
2. Posłowie na Sejm, senatorowie i radni, którzy wnieśli skargę we własnym imieniu albo przekazali do załatwienia skargę innej osoby, powinni być zawiadomieni o sposobie załatwienia skargi, a gdy jej załatwienie wymaga zebrania dowodów, informacji lub wyjaśnień – także o stanie rozpatrzenia skargi, najpóźniej w terminie czternastu dni od dnia jej wniesienia albo przekazania.
3. Skargi i wnioski, które nie należą do kompetencji Biblioteki należy zarejestrować, a następnie pismem przewodnim przesłać zgodnie z właściwością, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego albo zwrócić mu sprawę wskazując właściwy organ.
4. Skargi lub wnioski wpływające do Biblioteki a dotyczące kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy rozpatrywane są w następujący sposób: Biblioteka rozpatruje sprawy należące do jej właściwości, a pozostałe przekazuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, właściwym organom, przesyłając odpis skargi lub wniosku, i zawiadamia o tym równocześnie wnoszącego skargę lub wniosek.

§ 6.

1. Jeśli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy Biblioteka prowadzi, zgodnie z właściwością, postępowanie wyjaśniające. W tym celu może zwrócić się do innych organów o przekazanie niezbędnych materiałów i wyjaśnień.
2. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

§ 7.

1. Kopie zawiadomień o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wraz z dokumentacją postępowania przechowywane są w sekretariacie Biblioteki.
2. Pracownik sekretariatu nadaje numer sprawy oraz zakłada teczkę aktową i odpowiadający jej spis spraw zgodnie z postanowieniami instrukcji kancelaryjnej i jednolitym wykazem akt.
3. Niezwłocznie po przekazaniu zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku pracownik sekretariatu odnotowuje to w rejestrze skarg i wniosków.

§ 8.

W sprawach nieuregulowanych niniejszą procedurą, przy rozpatrywaniu skarg i wniosków stosuje się Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2017 poz. 1257) oraz przepisy Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz.46).

§ 9.

Procedura wchodzi w życie z dniem podpisania.

Słupsk, dnia 10 października 2017 r.

DYREKTOR
Pedagogicznej Biblioteki Wojewódzkiej
w Słupsku
Agata Szklarkowska
mgr Agata Szklarkowska