

Załącznik nr 1
do Zarządzenia nr 55/2024
Dyrektora Wojewódzkiej i
Miejskiej Biblioteki Publicznej w Rzeszowie
z dnia 31.10.2024 r.

**PROCEDURA
PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW
STOSOWANA W WOJEWÓDZKIEJ I MIEJSKIEJ BIBLIOTECE PUBLICZNEJ W
RZESZOWIE**

§1

1. Procedura ma zastosowanie do skarg i wniosków składanych pod adresem Wojewódzkiej i Miejskiej Biblioteki Publicznej w Rzeszowie (dalej: Biblioteka) i jej Pracowników w związku z wykonywanymi zadaniami.
2. Biblioteka prowadzi „Rejestr skarg i wniosków” (dalej: Rejestr), którego wzór stanowi **załącznik nr 1** do niniejszej procedury.
3. Skargi, wnioski bądź protokoły (wraz z Rejestrem) są przechowywane, z zachowaniem ochrony danych osobowych, przez specjalistę ds. organizacji i kadr.

§ 2

PRZYJMOWANIE SKARG I WNIOSKÓW

1. Skargi i wnioski można:
 - 1.1 przesłać listownie na adres: Wojewódzka i Miejska Biblioteka Publiczna w Rzeszowie, ul. Sokoła 13, 35-010 Rzeszów,
 - 1.2 przesłać elektronicznie na adres mailowy: wimbp@wimbp.rzeszow.pl,
 - 1.3 dostarczyć osobiście do Sekretariatu Biblioteki (ul. Sokoła 13 w Rzeszowie), od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 15.00,
 - 1.4 złożyć ustnie do protokołu (dalej: Protokół): u Dyrektora Biblioteki lub Zastępcy Dyrektora Biblioteki lub specjalisty ds. organizacji i kadr (wzór Protokołu stanowi **załącznik nr 2** do niniejszej procedury).
2. Dyrektor Biblioteki przyjmuje skargi i wnioski osobiście w siedzibie Biblioteki przy ul. Sokoła 13 w Rzeszowie, w każdy poniedziałek od godz. 12.00 do 15.00; Zastępca Dyrektora Biblioteki lub specjalista ds. organizacji i kadr: od poniedziałku do piątku w godzinach od 12.00 do 15.00.
3. Skargi i wnioski rozpatruje Dyrektor Biblioteki lub osoba przez niego wyznaczona. W szczególnie uzasadnionych przypadkach, Dyrektor Biblioteki może zdecydować o innym sposobie rozpoznania skargi-wniosku, powołując w tym celu specjalny zespół lub przekazując skargę-wniosek do rozpoznania innemu podmiotowi/jednostce.
4. Pracownik Biblioteki, który otrzymał skargę dotyczącą jego działalności, obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie Dyrektorowi Biblioteki.
5. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza Protokół, który podpisują wnoszący i przyjmujący zgłoszenie.
6. W Protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz opis treści sprawy.
7. Przyjmujący na żądanie zgłaszającego potwierdza złożenie skargi lub wniosku.

§ 3

ROZPATRYWANIE SKARG I WNIOSKÓW

1. Skargi i wnioski nie zawierające imienia, nazwiska (nazwy) i adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania. Dyrektor Biblioteki może nakazać przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego, jeżeli przemawia za tym waga skargi-wniosku. O wyniku postępowania lub odstąpieniu od przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego czyni się wzmiankę w Rejestrze.
2. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego do złożenia w terminie 7 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 nadrzeczności służbowej.
5. Rozpatrzenie skargi-wniosku powinno odbyć się bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca, a w przypadku, gdy skargę-wniosek wnosi poseł na Sejm, senator lub radny – w terminie do 14 dni od jej wniesienia.
6. W przypadku braku możliwości niedotrzymania terminu rozpatrzenia należy powiadomić wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi-wniosku i podać przyczyny zwłoki. Nie ma na to wpływu, kto jest winny opóźnieniu.
7. Po rozpatrzeniu skargi-wniosku należy przesłać do wnoszącego informację pisemną o wynikach prowadzonego postępowania wyjaśniającego, rozstrzygnięciach, podjętych działaniach.
8. 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.
9. Dyrektor Biblioteki podejmuje stosowne środki w celu usunięcia stwierdzonych uchybień oraz przyczyn ich powstania.

Załączniki:

Rejestr skarg i wniosków stanowi - Załącznik nr 1 do Procedury,
Protokół przyjęcia skargi/wniosku - Załącznik nr 2 do Procedury.