

## **Procedura przyjmowania skarg i wniosków w Pedagogicznej Bibliotece Wojewódzkiej im. Komisji Edukacji Narodowej w Warszawie**

### I. Skargi i wnioski

1. Skargi i wnioski można składać w interesie publicznym, własnym lub innej osoby za jej zgodą.
2. Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez dyrekcję lub pracowników Biblioteki, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
3. Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszania organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb Użytkowników Biblioteki.
4. Wnioskodawcy, niezadowolonym ze sposobu załatwienia wniosku lub w przypadku niezałatwienia wniosku w terminach wskazanych w rozdziale VI, służy prawo wniesienia skargi w trybie określonym w tej procedurze.

### II. Przyjmowanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej oraz ustnie do protokołu.
2. Skargi i wnioski zgłaszane ustnie do protokołu przyjmowane są jeden raz w tygodniu w ustalonym dniu i w godzinach wskazanych w Biuletynie Informacji Publicznej, dostępnym poprzez stronę internetową Biblioteki. Informacja ta powinna być także umieszczona w widocznym miejscu we wszystkich placówkach Biblioteki.
3. Wnoszący skargę lub wniosek, w sposób wskazany w ust. 2, przyjmowany jest przez dyrektora Biblioteki lub osobę przez niego wyznaczoną.
4. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę/wniosek oraz przyjmujący zgłoszenie. Wzór protokołu stanowi załącznik do procedury.
5. Przyjmujący skargę lub wniosek potwierdza fakt złożenia skargi/wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.

### III. Rejestrowanie skarg i wniosków

1. Wszystkie skargi i wnioski wpływające do Biblioteki, w tym także składane anonimowo, wpisywane są do Rejestru skarg i wniosków, który zawiera:
  - a) liczbę porządkową,
  - b) datę wpływu skargi/wniosku,
  - c) imię i nazwisko/nazwę i adres wnoszącego skargę/wniosek,
  - d) temat skargi/wniosku,
  - e) termin załatwienia skargi/wniosku,
  - f) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku,
  - g) sposób i termin załatwienia,
  - h) krótką informację o sposobie załatwienia sprawy.

2. Do Rejestru skarg i wniosków nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości Biblioteki.

#### IV. Kwalifikowanie skarg i wniosków

1. O tym, czy pismo jest skargą czy wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.
2. Kwalifikowania sprawy jako skargi lub wniosku dokonuje dyrektor Biblioteki.
3. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego do złożenia w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. Skargi i wnioski, które nie należą do kompetencji Biblioteki, należy niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, przekazać właściwemu organowi, równocześnie zawiadamiając o tym wnoszącego albo wskazać mu właściwy organ.
5. Do zawiadomienia o przekazaniu skargi/wniosku należy dołączyć informację o zakresie danych przetwarzanych przez organ przekazujący, o których mowa w art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych (...), tzw. RODO.

#### V. Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski przed ich merytorycznym załatwieniem winny być zbadane z należytą starannością oraz poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności, mających znaczenie dla ich prawidłowego załatwienia.
2. Skargi i wnioski rozpatruje dyrektor lub osoba przez niego wyznaczona.
3. Pracownik Biblioteki, któremu przekazano skargę lub wniosek w celu zbadania i rozpatrzenia, ponosi odpowiedzialność porządkową, jeżeli z nieuzasadnionych przyczyn nie załatwił sprawy w terminie lub prowadził postępowanie dłużej niż było to niezbędne do załatwienia sprawy.
4. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
5. O sposobie załatwienia skargi/wniosku zawiadamia się wnoszącego.
6. Odpowiedź do wnoszącego powinna zawierać:
  - 1) oznaczenie organu od którego pochodzi,
  - 2) informację o sposobie załatwienia sprawy,
  - 3) imię i nazwisko, stanowisko służbowe oraz podpis osoby rozpatrującej skargę/wniosek.
7. Jeżeli zawiadomienie, o którym mowa w ust. 6, zostało sporządzone w formie dokumentu elektronicznego, powinno być opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
8. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać ponadto faktyczne i prawne uzasadnienie oraz pouczenie o treści: „ W przypadku gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności Biblioteka może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy – bez zawiadamiania skarżącego”.
9. Przy pierwszej czynności skierowanej do skarżącego lub wnioskodawcy Biblioteka obowiązana jest przekazać informacje, o których mowa w art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych (...), tzw. RODO.

10. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się dokumentację zawierającą:
  - a) oryginał skargi/wniosku,
  - b) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego,
  - c) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku,
  - d) odpowiedź do wnoszącego wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
  - e) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
11. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego, po dokonaniu ich rejestracji, pozostawia się bez rozpoznania.

#### VI. Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

1. Skargi i wnioski rozpatruje się bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca:
  - 1) niezwłocznie powinny być załatwione skargi/wnioski, które mogą być rozpatrzone w oparciu o dowody przedstawione przez stronę lub w oparciu o fakty i dowody powszechnie znane albo znane pracownikom Biblioteki,
  - 2) do miesiąca, w przypadku gdy załatwienie sprawy wymaga postępowania wyjaśniającego,
  - 3) w postępowaniu odwoławczym – w ciągu miesiąca od dnia otrzymania odwołania.
2. Nie później niż w ciągu dwóch miesięcy od dnia wszczęcia sprawy należy rozpatrzyć sprawę szczególnie skomplikowaną.
3. Posłowie na Sejm, senatorowie i radni, którzy wnieśli skargę lub wniosek we własnym imieniu albo przekazali do załatwienia skargę/wniosek innej osoby, powinni być zawiadomieni o sposobie ich załatwienia, a gdy załatwienie wymaga zebrania dowodów, informacji lub wyjaśnień, także o stanie rozpatrzenia skargi/wniosku, najpóźniej w terminie czternastu dni od wniesienia lub przekazania skargi/wniosku.
4. każdym przypadku niezakończono skargi/wniosku w terminie wskazanym w ust. 1-2, Biblioteka obowiązana jest zawiadomić wnoszącego, podając przyczyny zwłoki, wskazując nowy termin załatwienia sprawy oraz pouczając o prawie wniesienia ponaglenia.
5. Ten sam obowiązek ciąży na Bibliotece również w przypadku zwłoki w załatwianiu sprawy z przyczyn niezależnych od Biblioteki.
6. W razie niemożności załatwienia wniosku w terminie określonym w ust. 1 Biblioteka obowiązana jest w tym terminie powiadomić wnioskodawcę o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia wniosku oraz o przewidywanym terminie załatwienia wniosku.

#### VII. Postanowienia końcowe

1. Wnoszącemu skargę lub wniosek służy prawo do wniesienia ponaglenia, jeżeli:
  - 1) nie załatwiono sprawy w terminach wskazanych w rozdziale VI,
  - 2) postępowanie prowadzone jest dłużej niż jest to niezbędne do załatwienia sprawy.
2. Ponaglenie musi zawierać uzasadnienie.
3. Ponaglenie wnosi się do Urzędu Marszałkowskiego Województwa Mazowieckiego za pośrednictwem Biblioteki.
4. Biblioteka obowiązana jest przekazać ponaglenie organowi wskazanemu w ust. 3, bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie siedmiu dni od jego otrzymania.
5. Ponaglenie należy przekazać wraz z niezbędnymi odpisami akt sprawy oraz ustosunkować się do niego.

Beata Zych  
(dyrektor Biblioteki)