

Załącznik do Zarządzenia nr 4/2021
z dnia 19 marca 2021 r.

Dyrektora Miejsko-Gminnej Biblioteki Publicznej w Chorzelach
w sprawie wprowadzenia Regulaminu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Miejsko-Gminnej Bibliotece Publicznej w Chorzelach.

Regulamin organizacji, przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Miejsko-Gminnej Bibliotece Publicznej w Chorzelach

Dział I Przepisy ogólne

§1

Zarządzenie określa zasady przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Miejsko-Gminnej Bibliotece Publicznej w Chorzelach, zwanym dalej „Biblioteką”.

§2

1. Przedmiotem skargi jest w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez właściwe organy lub ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.

2. Przedmiotem wniosku są w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

Dział II

Skargi i wnioski rozpatrywane w trybie postępowania administracyjnego

§3

1. Skargi i wnioski wnoszone do Miejsko-Gminnej Biblioteki Publicznej w Chorzelach w związku z wykonywanymi zadaniami z zakresu działalności statutowej rozpatrywane są na zasadach określonych w ustawie z dnia 14 czerwca 1960 r. –Kodeks postępowania administracyjnego.

2. W Bibliotece do rozpatrywania skarg i wniosków podmiotami uprawnionymi są: Dyrektor MGBP.

§4

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, faksem, za pomocą poczty elektronicznej, ustnie do protokołu.

2. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie obowiązany jest sporządzić protokół, który podpisują wnoszący oraz przyjmujący zgłoszenie. Wzór protokołu określa załącznik nr 1.

3. Przyjmujący skargę lub wniosek potwierdza ich złożenie na żądanie wnoszącego.

4. O tym, czy pismo jest skargą lub wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma.

§5

1. Skargi i wnioski przyjmowane są przez:

- 1) Pracowników Biblioteki dla Dorosłych
- 2) Pracowników Filii Bibliotecznych w Chorzelach, Zarębach, Krukowie i Duczyminie

2. Przyjmowanie skarg i wniosków, wnoszonych ustnie do protokołu lub pisemnie poprzez osobiste złożenie w Bibliotece, odbywa się:

- 1) w Miejsko-Gminnej Bibliotece Publicznej w Chorzelach;
- 2) w siedzibach Filii Bibliotecznych wymienionych w pkt.1, § 5, ust.2.

§ 6

1. Korespondencję dotyczącą wniesionych skarg i wniosków, w tym wezwania i zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi, przesyła się drogą pocztową – listem poleconym, za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, lub – na życzenie osoby wnoszącej wniosek lub skargę – za pośrednictwem poczty elektronicznej.

2. W przypadku gdy korespondencja prowadzona jest za pośrednictwem poczty elektronicznej, należy każdorazowo uzyskać od adresata, w formie elektronicznej, potwierdzenie dostarczenia korespondencji.

§ 7

1. Jeżeli Biblioteka otrzyma skargę lub wniosek, będąc niewłaściwym organem do ich rozpatrzenia, przekazuje je właściwemu organowi niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania, zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego w sposób określony w § 6.

2. W przypadku złożenia przez wnoszącego skargi lub wniosku osobiście, wskazuje się organ właściwy do ich rozpatrzenia.

3. Podmiot rozpatrujący skargę lub wniosek oraz podmiot przekazujący skargę lub wniosek właściwemu organowi lub właściwemu podmiotowi rejestrują sprawę w rejestrze skarg i wniosków (załącznik nr 4 do zarządzenia).

§ 8

Bez rozpatrzenia pozostawia się skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego.

§ 9

1. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie wynika ich przedmiot, wzywa się wnoszącego do złożenia, w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia.

2. Wezwanie doręcza się w sposób określony w § 6.2. Jeżeli w wyznaczonym terminie braku nie zostaną usunięte przez wnoszącego, skargę lub wniosek pozostawia się bez rozpatrzenia.

3. Jeżeli z treści skargi lub wniosku wynika, że została złożona w interesie innej osoby, przez co należy rozumieć interes własny, którego nie można przypisać wnoszącemu skargę lub wniosek, oraz jeżeli do skargi lub wniosku nie dołączono zgody osoby, w której interesie została złożona, wzywa się wnoszącego do uzupełnienia braku w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania. W pierwszej korespondencji, w

której Biblioteka zwraca się do wnoszącego skargę lub wniosek, umieszcza się odpowiednio:

1)klauzulę informacyjną dotyczącą rozpatrywania skarg i wniosków wniesionych bezpośrednio do Biblioteki określoną w załączniku nr 2;

2)klauzulę informacyjną dotyczącą rozpatrywania skarg i wniosków wniesionych do Biblioteki za pośrednictwem innego organu, określoną w załączniku nr 3.

§10

1.Skargę lub wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie miesiąca od daty wpływu.

2.Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga zbadania i wyjaśnienia sprawy, podmiot je rozpatrujący zbiera niezbędne materiały, w tym również może zwrócić się do jednostek Filii Bibliotecznych o przekazanie niezbędnych materiałów i wyjaśnień.

3.Jeżeli nie jest możliwe rozpatrzenie skargi lub wniosku w terminie określonym w ust. 1, podmiot rozpatrujący sprawę zawiadamia w tym terminie wnoszącego skargę lub wniosek o czynnościach podjętych w celu ich rozpatrzenia oraz o przewidywanym terminie załatwienia sprawy. Zawiadomienie doręcza się wnoszącemu w sposób określony w § 6.

§11

1.Niezwłocznie po zakończeniu sprawy podmiot rozpatrujący skargę lub wniosek zawiadamia wnoszącego o sposobie jej załatwienia. Zawiadomienie doręcza się wnoszącemu w sposób określony w § 6.

2.Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi lub wniosku powinno zawierać uzasadnienie, a w przypadku skargi–pouczenie, że w razie ponowienia skargi przez skarżącego bez wskazania nowych okoliczności, podmiot właściwy do jej rozpatrzenia może podtrzymać swoje wcześniejsze stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy i bez zawiadomienia skarżącego.

Klauzula informacyjna dotycząca rozpatrywania skarg i wniosków wniesionych bezpośrednio do Dyrektora Miejsko-Gminnej Biblioteki Publicznej w Chorzelach

Zgodnie z art.13 ust.1i ust.2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE)2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE(ogólne rozporządzenie o ochronie danych)(Dz. Urz. UE Nr 119, str.1)informuję, że:

1. Administratorem Pana/Pani danych osobowych przetwarzanych w ramach rozpatrywania złożonej skargi lub wniosku jest Miejsko-Gminna Biblioteka Publiczna w Chorzelach, ul. Ogrodowa 7, 06-330 Chorzele.
2. Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych jest możliwy pod numerem telefonu: 662221270, lub za pośrednictwem adresu mailowego: adres e-mail: adam465@vp.pl
3. Pana/Pani dane osobowe będą przetwarzane w celu rozpatrzenia wniesionej skargi lub wniosku, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2018r.poz. 2096, ze zm.), Dział VIII. Skargi i wnioski ; przetwarzanie jest niezbędne do wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej powierzonej administratorowi (art.6 ust.1lit. ogólnego rozporządzenia o ochronie danych).
4. W przypadku braku właściwości Biblioteki do rozpatrzenia skargi lub wniosku Pani/Pana dane osobowe trafią do właściwego organu. W związku z rozpatrywaniem Pani/Pana skargi lub wniosku odbiorcami danych osobowych mogą być również podmioty uprawnione do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa lub podmioty świadczące usługi na rzecz Administratora na podstawie zawartych umów o powierzenie przetwarzania danych osobowych.
5. W zależności od charakteru skargi lub wniosku, Biblioteka będzie przechowywać Pana/Pani dane osobowe przez okres niezbędny do rozpatrzenia wniesionej skargi lub wniosku, a następnie dane te będą przechowywane:
 - 1) w przypadku skarg i wniosków załatwianych przez Bibliotekę dotyczących spraw związanych z działalnością Biblioteki przez okres 2 lat.
6. Posiada Pan/Pani prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz prawo do ich sprostowania. Posiada Pan/Pani również prawo do żądania ograniczenia przetwarzania oraz prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych w zakresie dopuszczalnym przez przepisy prawa.
7. Przysługuje Panu/Pani prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych na niezgodne z prawem przetwarzanie danych osobowych

przez Bibliotekę, przy czym prawo wniesienia skargi dotyczy wyłącznie zgodności z prawem przetwarzania danych osobowych.

8. Podanie przez Pana/Panią danych osobowych jest wymogiem ustawowym, wynikającym z ustawy z dnia 14 czerwca 1960r .-Kodeks postępowania administracyjnego. W związku z tym jest Pan/Pani zobowiązany/zobowiązana do podania danych osobowych, a konsekwencją niepodania tych danych będzie pozostawienie wniesionej przez Pana/Panią skargi lub wniosku bez rozpoznania.

Klauzula informacyjna dotycząca rozpatrywania skarg i wniosków wniesionych do Miejsko-Gminnej Biblioteki Publicznej w Chorzelach za pośrednictwem innego organu

Zgodnie z art. 14 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L Nr 119, str.1) informuję, że:

1.Administratorem Pana/Pani danych osobowych przetwarzanych w ramach rozpatrywania złożonej skargi lub wniosku jest Miejsko-Gminna Biblioteka Publiczna w Chorzelach. 06-330 Chorzele, ul. Ogrodowa 7.

2.Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych jest możliwy pod numerem telefonu: 662221270, lub za pośrednictwem adresu mailowego: adam465@vp.pl

3.Pana/Pani dane osobowe będą przetwarzane w celu rozpatrzenia wniesionej skargi lub wniosku, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r.–Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U.z2018r.poz.2096,zezm.), Dział VIII. Skargi i wnioski; przetwarzanie jest niezbędne do wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej powierzonej administratorowi (art. 6 ust. 1 lit. e ogólnego rozporządzenia o ochronie danych).

4.Miejsko-Gminna Biblioteka Publiczna w Chorzelach będzie przetwarzać Pani/Pana dane osobowe, które zostały podane we wniesionej skardze lub wniosku, w szczególności takie jak: imię, nazwisko, adres.

5.Pana/Pani dane osobowe pochodzą od organu administracji publicznej, który przekazał Miejsko-Gminnej Bibliotece Publicznej w Chorzelach Pana/Pani żądanie do rozpatrzenia skargi lub wniosku zgodnie z właściwością.

6.W przypadku braku właściwości Miejsko-Gminnej Biblioteki Publicznej w Chorzelach do rozpatrzenia skargi lub wniosku Pani/Pana dane osobowe trafią do właściwego organu. W związku z rozpatrywaniem Pani/Pana skargi lub wniosku odbiorcami danych osobowych mogą być również podmioty uprawnione do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa lub podmioty świadczące usługi na rzecz Administratora na podstawie zawartych umów o powierzenie przetwarzania danych osobowych.

7.Pana/Pani dane osobowe pochodzą od organu administracji publicznej, który przekazał Miejsko-Gminnej Bibliotece Publicznej w Chorzelach Pana/Pani żądanie do rozpatrzenia skargi lub wniosku zgodnie z właściwością.

8. W zależności od charakteru skargi lub wniosku Miejsko-Gminna Biblioteka Publiczna w Chorzeliach będzie przechowywać Pana/Pani dane osobowe przez okres niezbędny do rozpatrzenia wniesionej skargi lub wniosku, a następnie dane te będą przechowywane:

1) w przypadku skarg i wniosków załatwianych przez Miejsko-Gminną Bibliotekę Publiczną w Chorzeliach, dotyczących:

a) spraw związanych z działalnością Miejsko-Gminnej Biblioteki Publicznej w Chorzeliach przez okres 2 lat.

2) w przypadku skarg i wniosków przekazywanych do załatwienia poza Miejsko-Gminną Bibliotekę Publiczną w Chorzeliach, według właściwości – przez 2 lata, począwszy od 1 stycznia roku następnego po roku, w którym zakończono sprawę.

9. Posiada Pan/Pani prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz prawo do ich sprostowania. Posiada Pan/Pani również prawo do żądania ograniczenia przetwarzania oraz prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych w zakresie dopuszczalnym przez przepisy prawa.

10. Przysługuje Panu/Pani prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych na niezgodne z prawem przetwarzanie danych osobowych przez Miejsko-Gminną Bibliotekę Publiczną w Chorzeliach, przy czym prawo wniesienia skargi dotyczy wyłącznie zgodności z prawem przetwarzania danych osobowych.

11. Podanie przez Pana/Panią danych osobowych jest wymogiem ustawowym, wynikającym z ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego. W związku z tym jest Pan/Pani zobowiązany/zobowiązana do podania danych osobowych, a konsekwencją niepodania tych danych będzie pozostawienie wniesionej przez Pana/Panią skargi lub wniosku bez rozpoznania.