

Zarządzenie nr 21
Nadleśniczego Nadleśnictwa Włodawa
z dnia 04 kwietnia 2024 r.

w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Nadleśnictwie Włodawa.

Znak spr.: S.050.2.2024

Na podstawie art. 35 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 28 września 1991 r. o lasach (tekst jedn. Dz. U. z 2023 r. poz. 1356) oraz § 22 pkt. 3 Statutu Państwowego Gospodarstwa Leśnego Lasy Państwowe, stanowiącego załącznik do zarządzenia nr 50 Ministra Ochrony Środowiska Zasobów Naturalnych i Leśnictwa z dnia 18 maja 1994 r., 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), w związku z Zarządzeniem nr 101 Dyrektora Generalnego Lasów Państwowych z dnia 06 listopada 2023 r. zn. spr.: GI.0210.8.2023,

zarządzam co następuje:

§ 1

Zarządzenie reguluje organizację przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków składanych do Nadleśnictwa Włodawa.

§ 2

1. Nadleśniczy lub Zastępca Nadleśniczego przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków w poniedziałki w godzinach 08.00 - 16.00.
2. Jeżeli w dzień wyznaczony do przyjmowania w sprawie skarg i wniosków jest dniem wolnym od pracy, interesanci przyjmowani są w najbliższym dniu roboczym w tych samych godzinach.
3. Informacja o dniach i godzinach przyjęć w sprawach skarg i wniosków oraz jaka komórka organizacyjna odpowiada za przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków, wywieszona jest na tablicy ogłoszeń w siedzibie Nadleśnictwa Włodawa i w kancelariach leśnictw oraz umieszczona na stronie BIP Nadleśnictwa Włodawa.

§ 3

1. Przyjęcia interesantów w sprawie skarg i wniosków przez Nadleśniczego lub Zastępcę Nadleśniczego są ewidencjonowane. Ewidencja prowadzona jest w sekretariacie nadleśnictwa.
2. Ewidencja przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków zawiera następujące dane: liczba porządkowa, data, imię i nazwisko osoby przyjmującej interesanta (załącznik nr 1).



3. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek oraz przyjmujący zgłoszenie (załącznik nr 2).

§ 4

1. Przyjmowanie, koordynowanie i ewidencjonowanie skarg i wniosków, a także weryfikowanie terminowości udzielanych odpowiedzi, powierza się stanowisku pracy w sekretariacie nadleśnictwa.
2. Skargi i wnioski wpływające do Nadleśnictwa Włodawa ewidencjonuje się w rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez pracownika sekretariatu.
3. W przypadku złożenia skargi lub wniosku po godzinie 15.00, są one wprowadzane do rejestru skarg i wniosków w następnym dniu roboczym.
4. Rejestr skarg i wniosków prowadzony jest w sposób umożliwiający kontrolę przebiegu i terminowości załatwiania poszczególnych skarg i wniosków. Rejestr skarg i wniosków zawiera następujące dane: liczba porządkowa, data wpływu, imię i nazwisko skarżącego (lub nazwa instytucji), przedmiot skargi, data przekazania skargi do załatwienia, komu przekazano, termin załatwienia, sposób załatwienia, data udzielenia odpowiedzi, kogo powiadomiono, uwagi.
5. Rejestr skarg i wniosków należy prowadzić wyłącznie w formie elektronicznej.
6. Okresowe sprawdzanie stanu rozpatrywania skarg i wniosków oraz czuwanie nad terminowością załatwiania skarg i wniosków wykonuje pracownik sekretariatu.
7. Bezpośrednią odpowiedzialność za właściwe rozpatrzenie skargi lub wniosku i terminowe udzielenie odpowiedzi ponosi pracownik wyznaczony do załatwienia danej sprawy.
8. Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (lub nazwy instytucji) oraz adresu wnoszącego, pozostawia się bez rozpatrzenia.

§ 5

1. Skargi i wnioski wpływające do Nadleśnictwa Włodawa są kierowane przez Nadleśniczego do załatwienia do odpowiedniego pracownika.
2. Jeżeli po otrzymaniu skargi (wniosku) Nadleśnictwo Włodawa nie będzie właściwe do jej rozpatrzenia, niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni przekaze skargę lub wniosek właściwej jednostce, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego (składającego wniosek).
3. Informacje, o których mowa w art. 13 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 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz. Urz. UE. L nr 119), zwane dalej RODO, w zakresie danych przetwarzanych przez organ przekazujący skargę, dołącza się do zawiadomienia o przekazaniu skargi.

§ 6

1. Pracownik wyznaczony do załatwienia sprawy (skargi lub wniosku), powinien załatwić ją wnikliwie, rzetelnie i bez zbędnej zwłoki - nie później jednak niż w ciągu miesiąca od daty jej wpływu do Nadleśnictwa Włodawa.
2. Skargi i wnioski nadesłane (przekazane) przez posłów na Sejm, senatorów lub radnych, powinny być załatwiane w trybie pilnym, nie później jednak niż w ciągu 14 dni od daty wpływu skargi lub wniosku do Nadleśnictwa Włodawa. Osoby te powinny być zawiadamiane o sposobie załatwienia skargi lub wniosku, a kiedy jej załatwienie wymaga zebrania dowodów, informacji lub wyjaśnień - także o stanie rozpatrzenia ww. skargi lub wniosku, najpóźniej w ww. terminie.
3. Nadleśnictwo Włodawa przekazuje informacje, o których mowa w art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia 2016/679 (RODO), skarżącemu lub wnioskodawcy przy pierwszej czynności skierowanej do tych osób.
4. Jeżeli skarga lub wniosek nie może być załatwiona w terminie określonym w ust. 1, należy - stosownie do art. 36 KPA - powiadomić wnoszącego skargę lub wniosek i podać przyczynę opóźnienia oraz nowy termin załatwienia sprawy, pouczając o prawie do wniesienia ponaglenia.
5. Wyznaczenie nowego terminu załatwienia sprawy należy odnotować w rejestrze skarg i wniosków.
6. Pracownik rozpatrujący skargę lub wniosek niezwłocznie udostępnia osobie prowadzącej rejestr skarg i wniosków - kopię udzielonej odpowiedzi (zawiadomienia).
7. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinno zawierać: oznaczenie organu, od którego pochodzi, wskazanie, w jaki sposób skarga została załatwiona oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi.
8. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi (uznaniu za bezzasadną) powinno zawierać m.in. uzasadnienie merytoryczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 § 1 KPA.

§ 7

1. Nadzór i kontrolę nad przyjmowaniem i załatwianiem skarg i wniosków sprawuje Nadleśniczy Nadleśnictwa Włodawa, w odniesieniu do skarg i wniosków załatwianych przez Nadleśnictwo Włodawa.
2. Pracownik obsługujący sekretariat przeprowadza raz w roku (do końca stycznia) okresową ocenę i analizę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków za rok poprzedni.
3. Wyniki analizy przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, przekazywane są do Regionalnej Dyrekcji Lasów Państwowych w Lublinie, w wyznaczonym przez tę jednostkę terminie.

§ 8

Przy przyjmowaniu i rozpatrywaniu skarg i wniosków w Nadleśnictwie Włodawa obowiązują przepisy Kodeksu Postępowania Administracyjnego oraz

Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

§ 9

Z dniem wejścia w życie niniejszego Zarządzenia, traci moc Zarządzenie nr 86 Nadleśniczego Nadleśnictwa Włodawa z dnia 30 grudnia 2011 r. w sprawie wprowadzenia zasad postępowania przy załatwianiu skarg i wniosków (N-0201-98/11).

§ 10

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

NADLEŚNICZY
Nadleśnictwa Włodawa
Pawłowski
Jacek Pawlikowski



Otrzymują:

1. Pracownicy biura Nadleśnictwa Włodawa - wszyscy.
2. a/a.

Ewidencja przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków w Nadleśnictwie Włodawa.

Znak spr.:

L.p.	Data przyjęcia interesanta	Imię i nazwisko interesanta lub nazwa instytucji	Adres interesanta	Krótkie określenie treści skargi/ wniosku	Imię i nazwisko osoby przyjmującej interesanta	Podpis osoby dokonującej wpisu do niniejszej ewidencji	Uwagi

50

[illegible][illegible]

Podmiot wnoszący skargę / wniosek* dołącza do protokołu następujące załączniki:

1.
2.
3.

Protokół niniejszy został wnoszącemu skargę / wniosek odczytany.

Protokół sporządził:

.....
Podpis osoby przyjmującej – (imię, nazwisko i stanowisko służbowe).

.....
Podpis wnoszącego skargę / wniosek* lub osoby przez niego upoważnionej wraz z potwierdzeniem zapoznania się z informacją o przetwarzaniu danych osobowych przez jednostkę organizacyjną Lasów Państwowych właściwą do rozpatrzenia skargi / wniosku.*

/ Informacje, o których mowa w art. 13 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 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz. Urz. UE. L nr 119), w zakresie danych przetwarzanych przez jednostkę organizacyjną Lasów Państwowych właściwą do rozpatrzenia skargi/wniosku – (RODO).*

Administratorem Pana/Pani danych osobowych jest Dyrekcja Generalna Lasów Państwowych z siedzibą ul. Grójecka 127, 02-124 Warszawa.

Pana/Pani dane osobowe będą przetwarzane w celu umożliwienia kontaktu z Administratorem oraz podejmowania kontaktu z adresatami za pośrednictwem poczty tradycyjnej oraz elektronicznej; wymiany korespondencji tradycyjnej oraz elektronicznej, w tym przyjmowania pism, zgłoszeń, zapytań i wniosków w formie elektronicznej; rozpatrzenia otrzymanej korespondencji; obsługi korespondencji przychodzącej i wychodzącej w systemie Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją (EZD); dokumentowania ustaleń dokonywanych z klientami, kontrahentami, współpracownikami lub innymi osobami; koordynowania oraz sprawowania nadzoru nad działalnością dyrektorów RDLP oraz kierowników innych jednostek organizacyjnych Lasów Państwowych o zasięgu krajowym; ochrony przed roszczeniami oraz dochodzenie ewentualnych roszczeń; obsługi skarg, wniosków – na podstawie przepisów ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2023 r. poz. 775) oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji i przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U.2002.46); obsługi petycji – na podstawie ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (j.t. Dz.U.2018.870).

W zależności od tego, czy Administrator posiada już inne dane osoby, z którą prowadzona jest korespondencja elektroniczna bądź tradycyjna oraz w jakiej sprawie jest ona prowadzona, Administrator może przetwarzać również szereg innych danych osobowych w zakresie niezbędnym do realizacji tej sprawy. Wówczas Administrator przetwarza dane osobowe również w innych, każdorazowo indywidualnie ustalanych celach, znanych osobie z którą prowadzona jest korespondencja i odrębnie informuje ją o tych celach.

Przysługują Panu/Pani wszystkie prawa wynikające z RODO, w szczególności prawo do sprzeciwu, usunięcia, dostępu do danych, przeniesienia, ograniczenia przetwarzania. Szczegółowe informacje na temat przetwarzania danych osobowych oraz przysługujących Panu/Pani praw znajduje się pod adresem: <https://www.lasy.gov.pl/pl/polityka-prywatnosci-serwisu-www-lasy-gov-pl>