OCENA ŚODOWISKOWA I SPOŁECZNA ENVIRONMENTAL AND SOCIAL IMPACT ASSESSMENT (ESIA)

Mechanizm Rozpatrywania Skarg (GRM)

Kontrakt 5.10.1. Budowa zbiornika Kamieniec Ząbkowicki - Opracowanie dokumentacji projektowej wraz z uzyskaniem decyzji administracyjnych oraz przyszłym Nadzorem Autorskim wraz z opracowaniem dokumentacji przetargowej niezbędnej do wyłonienia Wykonawcy przyszłych robót budowlanych w ramach przyszłego Projektu Budowanie odporności na zmiany klimatu w gospodarce wodnej w Polsce (future POLAND'S Building Climate Resilience in Water Management Project)

WERSJA	DATA	AUTORZY	SPRAWDZAJĄCY	KLIENTA	OPIS
I	01.12.2025r.	Paulina Kupczyk-Kuriata Jagoda Strzałba-Głód	Dariusz Figura		

Wrocław, październik 2026

Spis treści

1 Wykaz skrótów 4
2 Słowniczek 5
3 Wprowadzenie 6
3.1. Cel dokumentu 6
3.2. Podstawa prawna i standardy 7
4. Cele i zasady GRM 8
4.1. Cele mechanizmu GRM 8
4.2. Zasady przewodnie 9
4.3. Zakres mechanizmu GRM 9
5. Struktura organizacyjna i zarządzanie GRM 12
5.1. Jednostka odpowiedzialna 12
5.2. Koordynator GRM 12
5.3. Komisja GRM 13
5.4. Biuro Koordynacji Projektu 13
5.5. Struktura zespołu GRM 13
6. Kanały i sposoby składania skarg 14
7. Klasyfikacja skarg i zgłoszeń 15
7.1. Poziom 1: Sugestie, pytania i prośby o informację (IRP) 15
7.2. Poziom 2: Skargi i zażalenia (GR) 15
7.3. Poziom 3: Skargi formalne – ścieżka prawna (LEG) 16
7.4. Poziom 4: Zgłoszenia złośliwe/nadużycia (MAL) 16
8. Procedura rozpatrywania skarg 16
8.1. Rejestracja 18
8.2. Ocena i klasyfikacja 18
8.3. Rozwiązywanie spraw 18
8.3.1. Tryb przyspieszony 18
8.3.2. Analiza i rozwiązanie 20
8.4. Zgłoszenia dotyczące SEA/SH 20
8.5. Skargi i wnioski składane w trybie KPA 24
8.6. Zgłoszenie niezadowolenia z rozpatrzenia sprawy 26
8.7. Zamknięcie sprawy 26
9. Działania naprawcze 27
10. BAZA DANYCH I REJESTR 29
10.1. Zawartość rejestru 29
10.2. Ochrona danych osobowych 29

10.3. Polityka ochrony danych osobowych stosowana dla Zadania 29
10.3.1. Kto jest administratorem danych osobowych 29
10.3.2. 1 Dane kontaktowe do inspektora danych osobowych 29
10.3.3. Podstawa prawna przetwarzania 30
10.3.4. Jakie dane osobowe mogą być zbierane i w jakim celu 30
10.3.5. Jakie dane osobowe zostały pozyskane w sposób inny niż od osoby, której dotyczą i z jakiego źródła/źródeł 30
10.3.6. Komu dane osobowe mogą być udostępnione 31
10.3.7. Jakie prawa ma osoba, której dane dotyczą 31
10.3.8. Kontakt do organu nadzorczego, do którego można wnieść skargę w sprawach związanych z polityką prywatności 32
10.3.9. Kontakt w PGW WP RZGW we Wrocławiu w sprawach związanych z polityką prywatności 32
10.3.10. Okres, przez który dane osobowe będą przechowywane 32
11. Monitoring i raportowanie 32
11.1. Wskaźniki monitorowania 32
11.2. Raportowanie 33
12. Szkolenia 33
12.1. Szkolenia dla personelu Zadania 33
12.2. Szkolenie SEA/SH 33
12.3. Publiczne ujawnianie informacji o GRM 35
13. Załącznik 1 36

1 Wykaz skrótów

Skrót	Znaczenie
BŚ	Bank Światowy
DŚU	Decyzja o Środowiskowych Uwarunkowaniach
EGIB	Ewidencja Gruntów i Budynków
ESF	Environmental and Social Framework (Ramy Środowiskowe i Społeczne Banku Światowego)
ESFM	Environmental and Social Framework Manual (Podręcznik Ram Środowiskowych i Społecznych)
ESIA	Ocena Oddziaływania na Środowisko i Społeczeństwo
ESS1	Standard środowiskowo-społeczny nr 1: Ocena i zarządzanie ryzykiem oraz oddziaływaniem środowiskowym i społecznym
ESS3	Standard środowiskowy i społeczny 3: Efektywne gospodarowanie zasobami oraz zapobieganie zanieczyszczeniom i zarządzanie nimi
ESS4	Standard środowiskowy i społeczny 4: Zdrowie i bezpieczeństwo społeczności
ESS5	Standard środowiskowy i społeczny 5: Nabywanie gruntów, ograniczenia w użytkowaniu gruntów oraz przymusowe przesiedlenia
ESS10	Standard środowiskowy i społeczny 10: Zaangażowanie interesariuszy i ujawnianie informacji
GDOŚ	Generalna Dyrekcja Ochrony Środowiska
GRM	Grievance Redress Mechanism (Mechanizm Rozpatrywania Skarg)
JRP	Jednostka Realizująca (Wdrażająca) Projekt wyodrębniona w strukturze PGW WP Regionalny Zarząd Gospodarki Wodnej we Wrocławiu
Inwestor	PGW WP Regionalny Zarząd Gospodarki Wodnej we Wrocławiu
KPA	Kodeks postępowania administracyjnego (ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r., Dz.U.2024.572 t.j. z późn. zm.)
KW	Księga Wieczysta
NSA	Naczelny Sąd Administracyjny
OOŚ	Ocena Oddziaływania na Środowisko
PAP	Project Affected Persons (Osoby Dotknięte Projektem)
PGW WP	Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie
PNRI	Pozwolenie Na Realizację Inwestycji
POM	Project Operations Manual (Podręcznik Operacyjny Projektu)
PPNiP	Plan Pozyskania Nieruchomości i Przesiedleń
PZI	Plan Zaangażowania Interesariuszy
RDOŚ	Regionalny Dyrektor Ochrony Środowiska
RODO	Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)
RZGW	Regionalny Zarząd Gospodarki Wodnej
Specustawa przeciwpowodziowa	Ustawa z dnia 8 lipca 2010 r. o szczególnych zasadach przygotowania do realizacji inwestycji w zakresie budowli przeciwpowodziowych (Dz.U.2024.274 t.j. z późn. zm.)
UGN	Ustawa z dnia 21 sierpnia 1997 r. o gospodarce nieruchomościami (Dz.U.2024.1145 t.j.)
UOOŚ	Ustawa z dnia 3 października 2008 r. o udostępnianiu informacji o środowisku i jego ochronie (Dz.U.2024.1112 t.j.)
WSA	Wojewódzki Sąd Administracyjny
Zadanie	Budowa zbiornika Kamieniec Ząbkowicki na rzece Nysa Kłodzka
ZRID	Zezwolenie na Realizację Inwestycji Drogowej

2 Słowniczek

Pojęcie	Definicja
Interesariusz	Osoby lub grupy, które: (a) odczuwają lub mogą odczuwać skutki realizacji zadania (strony, na które zadanie ma wpływ); oraz (b) mogą być zainteresowane realizacją zadania (inne zainteresowane strony)
	Każde zgłoszenie lub wyrażenie niezadowolenia – ustne lub pisemne, imienne lub anonimowe – w formie skargi, pytania, sugestii, prośby, opinii lub zażalenia dotyczące przygotowania lub realizacji Zadania, które wymaga odpowiedzi, wyjaśnienia lub działań naprawczych przez zespół projektowy
Zgłaszający	Osoba lub grupa osób składająca zgłoszenie w ramach systemu GRM
Zgłoszenie niezadowolenia z załatwienia sprawy	Formalne zgłoszenie niezadowolenia ze sposobu rozpatrzenia sprawy w ramach systemu GRM, złożone w ciągu 14 dni od otrzymania odpowiedzi, co skutkuje przekazaniem sprawy do przeglądu drugiego stopnia do Komitetu GRM w celu ponownego rozpatrzenia przez Komitet ds. GRM
Szybka ścieżka	Tryb rozpatrywania prostych zgłoszeń, stosowany do przeglądu i oceny drobnych kwestii w sprawach, które nie wymagają szczegółowej analizy, wizyt na miejscu dla spraw niewymagających szczegółowych analiz, wizji lokalnych ani konsultacji prawnych. Koncentruje się na szybkiej weryfikacji faktów, przeglądzie podstawowej dokumentacji i szybkim rozwiązaniu.
Monitoring (sprawy LEG)	Śledzenie postępów spraw rozpatrywanych przez organy zewnętrzne (sądy, organy administracji, organy ścigania i nadzoru) w tym policję, prokuraturę, Państwową Inspekcję Pracy, Inspekcję Ochrony Środowiska i inne organy nadzoru publicznego w celach informacyjnych, bez ingerowania w ich merytoryczne rozpatrywanie. Wszystkie sprawy LEG są rejestrowane w rejestrze GRM i otrzymują unikalny numer referencyjny LEG.rozpatrzenie
Zamknięcie sprawy	Zakończenie procesu rozpoznawania zgłoszenia po: (1) rozpatrzeniu merytorycznym, (2) wdrożeniu rozwiązania (jeśli dotyczy), (3) poinformowaniu zgłaszającego o wyniku, (4) upływie terminu na złożenie zawiadomienia o niezadowoleniu.
Środki naprawcze	Działania podjęte w celu skorygowania, złagodzenia lub wyeliminowania szkody, problemu lub niezgodności zidentyfikowanych w wyniku złożonej skargi, w tym interwencje fizyczne, finansowe, proceduralne lub komunikacyjne.
Koordynator GRM	Osoba odpowiedzialna za: rejestrowanie wszystkich zgłoszeń, śledzenie statusu i terminów odpowiedzi, koordynowanie działań między zespołami ekspertów, komunikację ze stronami zgłaszającymi oraz sprawozdawczość. Koordynator GRM ma uprawnienia do samodzielnego rozstrzygania prostych spraw. Złożone sprawy, eskalacje i zawiadomienia o niezadowoleniu są przekazywane do Komitetu GRM w celu podjęcia decyzji.
Komisja GRM	Zespół składający się z kierownika JRP, pracownika działu nabywania nieruchomości JRP oraz z zespołu konsultantów ds. wsparcia technicznego PIU. W sprawach wymagających specjalistycznej oceny komisja może w razie potrzeby zaprosić kluczowych ekspertów ds. środowiska, spraw społecznych lub kwestii technicznych. Komisja jest odpowiedzialna za rozpatrywanie zgłoszeń przekazanych przez koordynatora GRM jako wymagających rozpatrzenia na wyższym szczeblu oraz zawiadomień o niezadowoleniu z przebiegu postępowania w danej sprawie.
Rejestr GRM	Scentralizowana baza danych służąca do rejestrowania, śledzenia i zarządzania wszystkimi skargami. Dla każdego zgłoszenia rejestr zawiera: **unikalny numer identyfikacyjny skargi; datę otrzymania; dane skarżącego (lub anonimowe odniesienie); opis skargi; kategorię/typ (np. wywłaszczenie, środowisko, komunikacja); aktualny status (otrzymana / w trakcie rozpatrywania / rozwiązana / zamknięta); podjęte działania; osobę lub jednostkę odpowiedzialną; planowane i rzeczywiste terminy rozwiązania; historię eskalacji; oraz zadowolenie skarżącego z wyniku.**

3 Wprowadzenie

3.1. Cel dokumentu

Niniejszy dokument określa Mechanizm Zarządzania Skargami (Grievance Redress Mechanism – GRM) ustanowiony specjalnie dla zadania zatytułowanego „Budowa zbiornika Kamieniec Ząbkowicki na rzece Nysie Kłodzkiej". Dokument ten stanowi integralną część systemu zarządzania środowiskowego i społecznego Zadania, służącego do przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania skarg, opinii i zapytań od wszystkich zainteresowanych stron. Co do zasady ma on zapewnić wszelkim interesariuszom skuteczny, przejrzysty i nieodpłatnie dostępny system zgłaszania wniosków, opinii, uwag, skarg oraz zastrzeżeń związanych z przygotowaniem i realizacją Zadania.

Należy podkreślić, że złożenie zgłoszenia w ramach GRM jest bezpłatne, a strony składające zgłoszenie są chronione przed wszelkimi formami odwetu, krzywdy, dyskryminacji lub bezpodstawnych zarzutów wynikających z korzystania z tego mechanizmu. Wszelkie zgłoszenia mogą być również składane anonimowo.

Niniejszy dokument określa procedurę dokonywania zgłoszeń przez interesariuszy Zadania (w tym m. in. co do formy składanych zgłoszeń) oraz terminów ich rozpatrywania.

System GRM pełni podwójną funkcję: rejestruje i śledzi wszystkie skargi, uwagi oraz zapytania związane z Zadaniem niezależnie od tego, czy są one rozstrzygane w ramach mechanizmu GRM, czy przez organy zewnętrzne jak sądy, organy administracji oraz organy nadzorcze (w tym policję, prokuraturę, Państwową Inspekcję Pracy i Inspekcję Ochrony Środowiska). W przypadku każdego zgłoszenia GRM określa właściwy sposób postępowania: rozpatrzenie merytoryczne w ramach GRM, skierowanie do organu zewnętrznego lub stwierdzenie niedopuszczalności. Celem takiego podejścia jest:

- zapewnienie pełnego obrazu wszystkich zgłoszeń i ich statusu – dzięki czemu zespół projektowy pozostaje w pełni poinformowany o wszystkich sprawach związanych z Zadaniem,
- zapewnienie pełnej identyfikowalności wszystkich zgłoszeń i zapobieganie lukom w monitorowaniu zadania, wczesna identyfikacja pojawiających się problemów i terminowe zarządzanie ryzykiem eskalacji poprzez wczesną identyfikację potencjalnych problemów lub pojawiających się konfliktów.

Niniejszy mechanizm GRM ma zastosowanie do wszystkich skarg, opinii i zapytań związanych z aspektami środowiskowymi, społecznymi, technicznymi i finansowymi Projektu, obejmując wszystkie odpowiednie standardy środowiskowe i społeczne. GRM zawiera szczegółowe procedury dotyczące bezpiecznego, poufnego i skoncentrowanego na ofiarach rozpatrywania skarg dotyczących wykorzystywania seksualnego i molestowania seksualnego (SEA/SH), zgodnie z wymogami ESF Banku Światowego [zob. rozdziały 6-8]. W przypadku skarg dotyczących spraw pracowniczych objętych standardem ESS2 (Warunki

Pracy i Zatrudnienia) zostanie opracowany oddzielny mechanizm rozpatrywania zgłoszeń pracowniczych, zgodnie z ESS10. System GRM rejestruje wszystkie sprawy, a następnie:

- ocenia każde zgłoszenie po jego otrzymaniu w celu ustalenia dopuszczalności i odpowiedniego sposobu postępowania; wszystkie zgłoszenia są rejestrowane niezależnie od wyniku tej oceny,
- analizuje te zgłoszenia, które mogą być rozpatrywane w ramach mechanizmu GRM,
- monitoruje postępy w sprawach rozpatrywanych przez organy zewnętrzne – bez ingerowania w ich merytoryczne rozpatrywanie.

W przypadku skarg dotyczących wywłaszczenia gruntów i odszkodowań GRM działa w połączeniu z środkami prawnymi dostępnymi na mocy prawa polskiego. Obowiązujące procedury (w tym odwołania administracyjne od decyzji w sprawie odszkodowań wydanych przez wojewodę dolnośląskiego oraz kontrola sądowa przed sądami administracyjnymi) zostały opisane w rozdziale 13. Mechanizm GRM na poziomie projektu rejestruje i monitoruje wszystkie takie sprawy do czasu ich ostatecznego rozstrzygnięcia przez właściwe organy, nie ingerując w ich merytoryczne rozpatrzenie. Skorzystanie ze środków prawnych przewidzianych w przepisach nie wyklucza możliwości jednoczesnego zwrócenia się przez skarżącego do mechanizmu GRM na poziomie projektu i nie narusza żadnych praw przysługujących na mocy prawa krajowego.

3.2. Podstawa prawna i standardy

Mechanizm Rozpatrywania Zgłoszeń został opracowany zgodnie z:

- Ramami Środowiskowymi i Społecznymi Banku Światowego (ESF), w szczególności ESS10 – Zaangażowanie Interesariuszy i Ujawnianie Informacji,
- Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U.2024.572 t.j. z późn zm.), dalej jako KPA;
- Ustawą z dnia 3 października 2008 r. o udostępnianiu informacji o środowisku i jego ochronie (Dz.U.2024.1112 t.j.),
- Ustawą z dnia 21 sierpnia 1997 r. o gospodarce nieruchomościami (Dz.U.2024.1145 t.j.),
- Ustawą z dnia 8 lipca 2010 r. o szczególnych zasadach przygotowania do realizacji inwestycji w zakresie budowli przeciwpowodziowych (Dz.U.2024.274 t.j. z późn. zm.),
- Rozporządzeniem 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.U.UE.L.2016.119.1 z dnia 2016.05.04); dalej jako RODO.

Etap	Wymagania funkcjonalne GRM
Wczesne prace projektowe	GRM musi być skonfigurowany i gotowy do działania natychmiast na tym etapie, przed rozpoczęciem procesów konsultacyjnych
	Przyjmowanie i rejestrowanie opinii oraz zastrzeżeń dotyczących wszystkich etapów przygotowań
	Zapewnienie publicznej komunikacji kanałów GRM, zgodnie z harmonogramem określonym w PZI
Prace projektowe	Rozpatrzenie wszystkich skarg wynikających z procesu ESIA
	Rozpatrzenie skarg dotyczących środowiska wynikających z procesu OOŚ
	Zapewnienie mechanizmu umożliwiającego zainteresowanym stronom zgłaszanie zastrzeżeń i odwołań w związku z DŚU, we współpracy z właściwym organem (RDOŚ/GDOŚ)
	Przyjmowanie i rejestrowanie opinii dotyczących PPNiP i dokumentacji ESIA i ESMP udostępnionej do konsultacji, zgodnie z harmonogramem określonym w PZI oraz ESIA.
Przed rozpoczęciem budowy	Rozpatrywanie zgłoszeń dotyczących nabycia gruntów, wyceny i odszkodowań
	Zapewnienie koordynacji z gminą, ministerstwem oraz organami odpowiedzialnymi za ustalanie odszkodowań
	Rejestrowanie wszystkich spraw dotyczących praw do gruntów i nieruchomości bez ingerowania w formalne postępowania
	Zapewnienie wdrożenia procedur SEA/SH oraz przeszkolenia operatorów GRM przed mobilizacją wykonawców
Budowa	Przyjmowanie i rozpatrywanie zgłoszeń dotyczących realizacji prac
	Zapewnienie koordynacji z wykonawcą oraz integracji z procedurą rozpatrywania zgłoszeń stosowaną przez wykonawcę
	Zapewnienie powiązania z systemem zarządzania ryzykiem pracowniczym
	Stosowanie specjalnych procedur SEA/SH w celu bezpiecznego, poufnego i skoncentrowanego na ofiarach rozpatrywania zgłoszeń dotyczących SEA/SH, w tym natychmiastowego kierowania ofiar do podmiotów świadczących usługi w zakresie przemocy na tle płciowym
	Zapewnienie, że w systemie GRM nie są rejestrowane żadne dane osobowe ofiar
Działanie	Monitorowanie pozostałych zgłoszeń
	Rozpatrywanie zgłoszeń związanych z eksploatacją zbiornika i bezpieczeństwem

Niniejszy dokument GRM stanowi podstawowe i kompletne ramy postępowania w przypadku zgłoszeń w ramach Zadania, w pełni definiując proces, procedury postępowania, role, osoby kontaktowe i dane kontaktowe. Przed rozpoczęciem prac budowlanych niniejszy dokument GRM zostanie zaktualizowany w celu odzwierciedlenia konkretnych ustaleń operacyjnych dla tego etapu, w tym koordynacji z Wykonawcą i powiązania z dokumentem GRM dotyczącym pracowników.

4. Cele i zasady GRM

4.1. Cele mechanizmu GRM

- Umożliwienie wszystkim interesariuszom składania w ramach GRM zgłoszeń rozumianych jako skargi, wnioski, pytania, sugestie lub zażalenia dotyczące Zadania,
- Zapewnienie szybkiego, skutecznego, bezpłatnego, dostępnego, przejrzystego i sprawiedliwego procesu rozpatrywania zgłoszeń,
- Ograniczenie ryzyka eskalacji sporów i opóźnień w realizacji Zadania
- Zgodność z wymogami ESF Banku Światowego oraz polskiego prawa,
- Budowanie zaufania i konstruktywnych relacji ze społecznością lokalną.

4.2. Zasady przewodnie

1. **Poufność**

Dane osobowe osób składających zgłoszenia są chronione zgodnie z RODO. Informacje dotyczące tożsamości osoby składającej skargę na stronie nie będą ujawniane bez jej zgody, chyba że wymaga tego prawo.

2. **Bezstronność**

Zgłoszenia są rozpatrywane obiektywnie i bezstronnie.

3. **Przejrzystość**

Strony zgłaszające są informowane o przebiegu procedury rozpatrywania zgłoszenia, osobie odpowiedzialnej za jego rozpatrzenie, przewidywanych terminach oraz możliwościach zgłoszenia niezadowolenia z sposobu rozpatrzenia sprawy. Wszystkie działania są dokumentowane.

4. **Dostępność**

Mechanizm jest bezpłatny, dostępny za pośrednictwem wielu kanałów (pisemnie, ustnie, online, telefonicznie) i zrozumiały dla wszystkich grup społecznych, w tym osób starszych i z niepełnosprawnościami.

5. **Responsywność**

Zgłoszenia są rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, w określonych terminach. Strony składające zgłoszenie otrzymują regularne informacje na temat statusu swojej sprawy.

6. **Brak represji**

Żadna osoba nie może ponieść negatywnych konsekwencji z powodu złożenia zgłoszenia. Zasada ta dotyczy zarówno społeczności, jak i pracowników Zadania.

7. **Dostęp do innych środków prawnych**

Dostęp do mechanizmu GRM nie może utrudniać ani uniemożliwiać dostępu do środków prawnych lub administracyjnych dostępnych na mocy prawa krajowego. Składający skargi zachowują prawo do podjęcia kroków prawnych na każdym etapie, niezależnie od mechanizmu rozpatrywania skarg.

4.3. Zakres mechanizmu GRM

GRM nie ma uprawnień do merytorycznego rozpatrywania lub rozstrzygania następujących kategorii spraw, ponieważ ich rozpatrywanie leży wyłącznie w kompetencji niezależnych organów państwowych:

- odwołań od decyzji administracyjnych (w tym decyzji środowiskowej, decyzji o pozwoleniu na realizację inwestycji, decyzji odszkodowawczych itp.) – rozpatrywanych przez organy wyższego stopnia zgodnie z KPA

- skarg do wojewódzkich sądów administracyjnych (WSA) i Naczelnego Sądu Administracyjnego (NSA)
- wniosków o ponowne rozpatrzenie sprawy oraz wniosków o stwierdzenie nieważności decyzji składanych do organów administracji publicznej zgodnie z KPA,
- zażaleń na postanowienia wydawane w toku postępowań administracyjnych,
- spraw będących przedmiotem postępowania prowadzonego przez inne organy państwowe, w szczególności policję prokuraturę, Państwową Inspekcję Pracy, Inspekcję Ochrony Środowiska i inne organy kontrolne oraz ochrony bezpieczeństwa i porządku publicznego.

Wymienione powyżej sprawy są jednak przyjmowane i rejestrowane przez GRM w momencie ich otrzymania. W stosownych przypadkach GRM ułatwia przekazanie takich spraw do właściwego organu i informuje zgłaszającego o odpowiedniej drodze prawnej, jaką może podjąć. Następnie GRM monitoruje przebieg tych spraw w celach informacyjnych, nie ingerując w ich merytoryczne rozpatrywanie.

GRM posiada pełne uprawnienia do przyjmowania, oceny i rozstrzygania zgłoszeń dotyczących spraw wchodzących w zakres bezpośrednich kompetencji Inwestora (PGW WP RZGW Wrocław), w tym w szczególności: obowiązków informacyjnych i komunikacyjnych, procedur wywłaszczenia i odszkodowań prowadzonych bezpośrednio przez Inwestora, zarządzania środowiskowego i społecznego na etapie projektowania i budowy oraz postępowania wykonawców podczas prac.

Sprawy wymienione powyżej są rozpatrywane w ramach procedur prawnych niezależnych od Inwestora, na które Inwestor nie ma wpływu. Zgodnie z polskim prawem rozpatrywanie tych spraw należy wyłącznie do kompetencji właściwych organów administracji, sądów i organów ochrony bezpieczeństwa i porządku publicznego. Mechanizm GRM nie ma uprawnień do zastępowania tych procedur ani ingerowania w ich przebieg.

Chociaż GRM nie ingeruje w postępowania prowadzone przez organy zewnętrzne, Inwestor podejmuje wszelkie dostępne prawne działania w celu wsparcia ich terminowego rozstrzygnięcia, w tym w szczególności szybkie przygotowanie i dostarczenie wymaganej dokumentacji, odpowiedzi na wnioski właściwych organów oraz terminowe przekazanie wszelkich informacji niezbędnych do postępowania.

GRM działa jako pojedynczy punkt kontaktowy dla wszystkich zgłoszeń związanych z Zadaniem. Po otrzymaniu każde zgłoszenie jest rejestrowane i klasyfikowane zgodnie z jego charakterem, a GRM określa odpowiedni sposób postępowania:

- rozpatrzenie merytoryczne i rozstrzygnięcie w ramach GRM — w sprawach leżących w kompetencji Inwestora;
- przekazanie do właściwego organu i monitorowanie — w sprawach podlegających jurysdykcji zewnętrznej;

- stwierdzenie niedopuszczalności — w przypadku gdy zgłoszenie nie wchodzi w zakres kompetencji GRM.

Celem takiego podejścia jest:

- zapewnienie pełnego obrazu wszystkich zgłoszeń i ich statusu – dzięki czemu zespół projektowy pozostaje w pełni poinformowany o wszystkich sprawach związanych z Zadaniem,
- przeciwdziałanie ryzyku utraty informacji – żadna sprawa nie "wymyka się" z systemu monitoringu,
- umożliwienie podjęcia działań zapobiegawczych – wczesna identyfikacja potencjalnych problemów lub pojawiających się konfliktów.

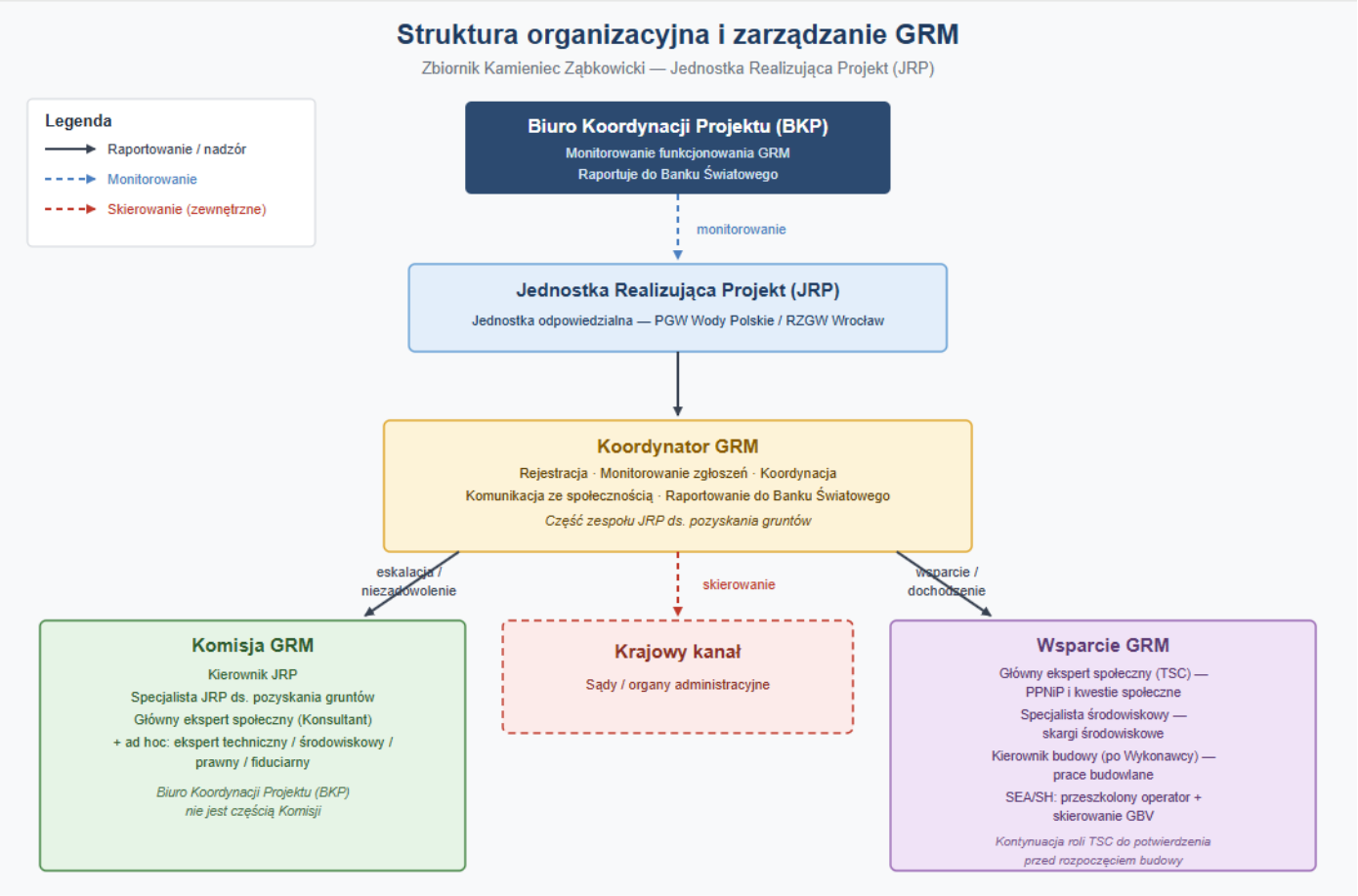
W praktyce może wystąpić sytuacja, w której:

- sprawa jest najpierw zgłoszona do GRM,
- następnie strona decyduje się skierować ją na drogę formalną (np. składa odwołanie od decyzji administracyjnej),
- gdyby sprawa nie została zarejestrowana w GRM, zespół projektowy straciłby wiedzę o jej dalszym przebiegu i nie mógłby odpowiednio zarządzać ryzykami.

Dlatego system GRM rejestruje wszystkie sprawy, a następnie:

- rozstrzyga te, które są zgłoszone w ramach mechanizmu GRM,
- monitoruje postępy w sprawach rozpatrywanych przez organy zewnętrzne – bez ingerowania w ich merytoryczną ocenę,
- GRM nadal śledzi sprawę i prowadzi rejestr jej postępów, umożliwiając zespołowi projektowemu odpowiednie zarządzanie ryzykiem.

5. Struktura organizacyjna i zarządzanie GRM



Rysunek1 Struktura organizacyjna GRM

5.1. Jednostka odpowiedzialna

Jednostka Realizacji Projektu

Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie

Regionalny Zarząd Gospodarki Wodnej we Wrocławiu

ul. Norwida 34, 50-950 Wrocław

5.2. Koordynator GRM

Koordynator GRM jest głównym punktem kontaktowym odpowiedzialnym za:

- Rejestrację wszystkich wpływających zgłoszeń w ramach GRM
- Śledzenie statusu i terminów rozpatrywania zgłoszeń,
- Koordynację działań między zespołami ekspertów,

- Komunikację ze zgłaszającymi problemy w ramach systemu GRM,
- Raportowanie do Banku Światowego.

Koordynator GRM jest członkiem zespołu ds. nieruchomości w ramach JRP.

5.3. Komisja GRM

Komisja ds. GRM rozpatruje zgłoszenia przekazane przez Koordynatora GRM jako wymagające rozpatrzenia na wyższym szczeblu zarządzania zgłoszeniami oraz te, dla których strona składająca zgłoszenie wyraziła niezadowolenie ze sposobu rozpatrzenia sprawy. Komisja jest odpowiedzialna za rozpatrzenie zasadności każdej skierowanej do niej sprawy, ustalenie odpowiedniego rozwiązania oraz przekazanie wyniku stronie składającej skargę w wyznaczonym terminie.

W skład Komitetu ds. GRM wchodzi: kierownik JRP, spejalista działu ds. nieruchomości JRP oraz ekspert kluczowy ds. społecznych po stronie Konsultanta. Komitet ma charakter multidyscyplinarny — w zależności od charakteru rozpatrywanego zgłoszenia stali członkowie mogą zaprosić odpowiednich ekspertów technicznych, środowiskowych, prawnych lub finansowych do wsparcia przeglądu. Skład Komitetu dla każdej sprawy jest dokumentowany w Rejestrze GRM.

5.4. Biuro Koordynacji Projektu

Biuro Koordynacji Projektu weryfikuje, czy system GRM działa zgodnie z ustalonymi procedurami i zasadami, nie ingerując jednak w rozpatrywanie poszczególnych spraw ani w ich wyniki. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości systemowych BKP może zgłosić je do JRP w celu podjęcia działań naprawczych.) monitoruje prawidłowe funkcjonowanie systemu GRM i podlega bezpośrednio Bankowi Światowemu.

W sprawach przekazanych na szczebel krajowy PCU może pełnić dodatkową funkcję koordynacyjną, zapewniając poinformowanie odpowiednich stron oraz odpowiednie śledzenie sprawy. PCU nie wchodzi w skład Komitetu GRM.

5.5. Struktura zespołu GRM

Rola	Zakres odpowiedzialności
Komitet GRM	Rozpatrywanie zgłoszeń przekazanych przez jako wymagających rozpatrzenia na wyższym szczeblu oraz takich, dla których zgłaszający zgłosiła niezadowolenie z załatwienia sprawy
Koordynator GRM	Rejestracja zgłoszeń, śledzenie, koordynacja, raportowanie, kontakt ze społecznością
Główny ekspert ds. społecznych (konsultant ds. wsparcia technicznego)	Wsparcie w badaniu skarg dotyczących spraw związanych z PPNiP i innych kwestii społecznych. Konsultant ds. wsparcia technicznego jest zaangażowany na czas trwania etapów projektowania i pozyskiwania decyzji administracyjnych; ustalenia dotyczące kontynuacji na kolejnych etapach zostaną potwierdzone przed rozpoczęciem budowy
Specjalista ds. Środowiska	Wsparcie w rozwiązywaniu zgłoszeń dot. spraw środowiskowych
Kierownik Budowy (po wyborze Wykonawcy)	Wsparcie w rozwiązywaniu spraw związanych z realizacją robót

6. Kanały i sposoby składania skarg

W celu zapewnienia pełnej dostępności, system oferuje następujące kanały składania skarg:

1. Korzystając ze standardowych formularzy skarg (opcjonalnie) dostępnych pod adresem:
    a. Biuro Projektu:

    PGW WP RZGW Wrocław ul. Norwida 34, 50-950 Wrocław. Czynne od poniedziałku do piątku w godzinach od 8 do 15, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

    b. Biuro konsultanta: SWECO POLSKA sp. z o.o, Biurze Konsultanta: ul. Armii Krajowej 61 budynek C, 50-541 Wrocław, czynne od poniedziałku do piątku w godzinach od 8-16, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

    c. w punkcie informacyjnym dla PAP:

Urząd Miejski w Kamieńcu Ząbkowickim sala konferencyjna nr 13 (I piętro), ul. Ząbkowicka 26, 57-230 Kamieniec Ząbkowicki	**Urząd Miasta i Gminy w Bardzie** ul. Rynek 257-256 Bardo

Harmonogram działania punktu konsultacyjnego jest udostępniany na stronach internetowych PGW WP, Urzędu Gminy Kamieniec Ząbkowicki, Urzędu Gminy Bardo, na FB PGW WP oraz w formie papierowej na tablicach ogłoszeń w miejscowościach znajdujących się w obszarze oddziaływania Zbiornika.

Formularze skarg oraz krótka ulotka informacyjna na temat GRM — opisująca dostępne kanały, terminy i prawa stron składających wnioski — będą dostępne w formie papierowej we wszystkich wymienionych powyżej lokalizacjach, a także na wymienionych powyżej stronach internetowych i profilu na Facebooku.

2. **Dedykowany** numer telefoniczny**/SMS** tel. +48 880 798 106
3. **E-mail**: kamieniec@wody.gov.pl
4. **Poczta tradycyjna/e-doręczenia**

    Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie

    Regionalny Zarząd Gospodarki Wodnej we Wrocławiu

    ul. Norwida 34, 50-950 Wrocław

    AE:PL-54203-72699-VFJHB-21

5. **Spotkania i konsultacje -** możliwość zgłoszenia ustnego i pisemnego podczas:
    a. Konsultacji społecznych
    b. Dyżurów w Punkcie Informacyjnym dla PAP,
    c. Spotkań terenowych z personelem Konsultanta i przedstawicielami JRP.

Uwaga: Zgłoszenia ustne wymagają sporządzenia protokołu przez osobę przyjmującą.

Zgodnie z wymogami Banku Światowego, system przyjmuje również skargi anonimowe. Są one rozpatrywane na równi ze skargami imiennymi, jednak brak danych kontaktowych uniemożliwia przekazanie informacji zwrotnej skarżącemu.

7. Klasyfikacja skarg i zgłoszeń

7.1. Poziom 1: Sugestie, pytania i prośby o informację (IRP)

Zgłoszenia istotne dla zaangażowania interesariuszy:

Kod	Charakter	Przykłady	Cel
IRP-01	Zapytanie informacyjne	Prośba o kopię PPNiP harmonogram prac, wyjaśnienie standardów	Informowanie
IRP-02	Prośba/Propozycja/Wniosek	Propozycja zmiany godzin pracy, propozycja tymczasowej drogi dojazdowej	Zapobieganie konfliktom Ograniczenie/minimalizacja skutków
IRP-03	Opinia	Opinia na temat zaangażowania interesariuszy	Monitorowanie zadowoleniaMonitoring satysfakcji

7.2. Poziom 2: Skargi i zażalenia (GR)

Zgłoszenie szkody, uciążliwości, problemu lub niezgodności z planami projektu wymagające zbadania:

Kod	Kategoria	Zakres/Przykłady	Odpowiedzialny
GR-RAP	Nieruchomości i odszkodowania	Spory dotyczące wysokości odszkodowania, opóźnienia w wypłacie, szkody majątkowe	Koordynator GRM / Komitet GRM
GR-LRP	Środki utrzymania i wsparcie	Brak wsparcia, utrata dochodów, kwestie związane z przesiedleniem	Koordynator GRM / Komitet GRM
GR-ENV	Wpływ środowiskowy	Hałas, kurz, zanieczyszczenie wody/gleby, odpady, oddziaływania przyrodnicze itp.	Koordynator GRM oraz zespół ekspertów
GR-SIA	Wpływ społeczny/zdrowie i bezpieczeństwo	Problemy z dostępem, bezpieczeństwo ruchu drogowego, uciążliwości, skargi dotyczące personelu	Koordynator GRM i zespół ekspertów
GR-COM	Proceduralne/związane z komunikacją	Brak odpowiedzi na zgłoszenia, nieprawidłowe konsultacje, naruszenie poufności	Koordynator GRM / Komitet GRM
GR-SEA/SH	Wykorzystywanie seksualne i nadużycia / molestowanie seksualne	Wszelkie zgłoszenia dotyczące SEA/SH, w które zaangażowany jest personel projektu lub które mają związek z Zadaniem, zgłoszone przez członków społeczności	Koordynator GRM — natychmiastowe skierowanie do właściwych publicznych służb wsparcia (podmiotów świadczących usługi w zakresie przemocy ze względu na płeć)

7.3. Poziom 3: Skargi formalne – ścieżka prawna (LEG)

Wymienione kategorie spraw to prawne sposoby zaskarżania decyzji lub postępowania prowadzone przez właściwe organy państwowe, przewidziane w polskim prawie. Ich rozpatrywanie należy wyłącznie do kompetencji organów administracji wyższego stopnia, sądów administracyjnych lub organów ścigania i kontroli. Mechanizm GRM jest narzędziem pozasądowym i pozaadministracyjnym – nie ma uprawnień, aby ingerować w te procedury ani ich zastępować.

Poniższe sprawy są rejestrowane w systemie GRM wyłącznie w celach informacyjnych i monitorujących. Zespół projektowy GRM śledzi ich przebieg, aby pozostać w pełni poinformowanym o sprawach związanych z projektem, jednak ich merytoryczne rozpatrzenie następuje przez właściwe, niezależne od projektu organy

Kod	Charakter	Ścieżka rozpatrzenia
LEG-OOŚ	Decyzja środowiskowa	Odwołanie do GDOŚ/skarga do WSA
LEG-PNRI	PNRI/Wywłaszczenie	Skarga do Ministra Infrastruktury (jako organu wyższego szczebla w stosunku do wojewody wydającego decyzję PNRI)// skarga do WSA
LEG-ODSZ	Wysokość odszkodowania	Odwołanie do Ministra Infrastruktury od decyzji wojewody w sprawie odszkodowania lub skarga do WSA
LEG-INV	Postępowanie organów państwowych w sprawach zdarzeń wyjątkowych (np. wypadek, narażenie na niebezpieczeństwo itp.)	Postępowania prowadzone przez organy wymiaru sprawiedliwości, kontroli i bezpieczeństwa państwa takie jak policja, prokuratura, Inspekcja Pracy, Inspekcja Ochrony Środowiska itp.

7.4. Poziom 4: Zgłoszenia nieuzasadnione (MAL)

Kod	Charakter	Postępowanie
MAL-01	Wprowadzanie w błąd, powtarzanie zamkniętych spraw bez wystąpienia nowych okoliczności, fałszywe zarzuty, manipulacja	Weryfikacja prawna; możliwość odmowy rozpatrzenia po udowodnieniu nadużycia
MAL-02	Groźby wobec personelu, oskarżenia o korupcję	Natychmiastowe przekazanie sprawy do Komitetu GRM

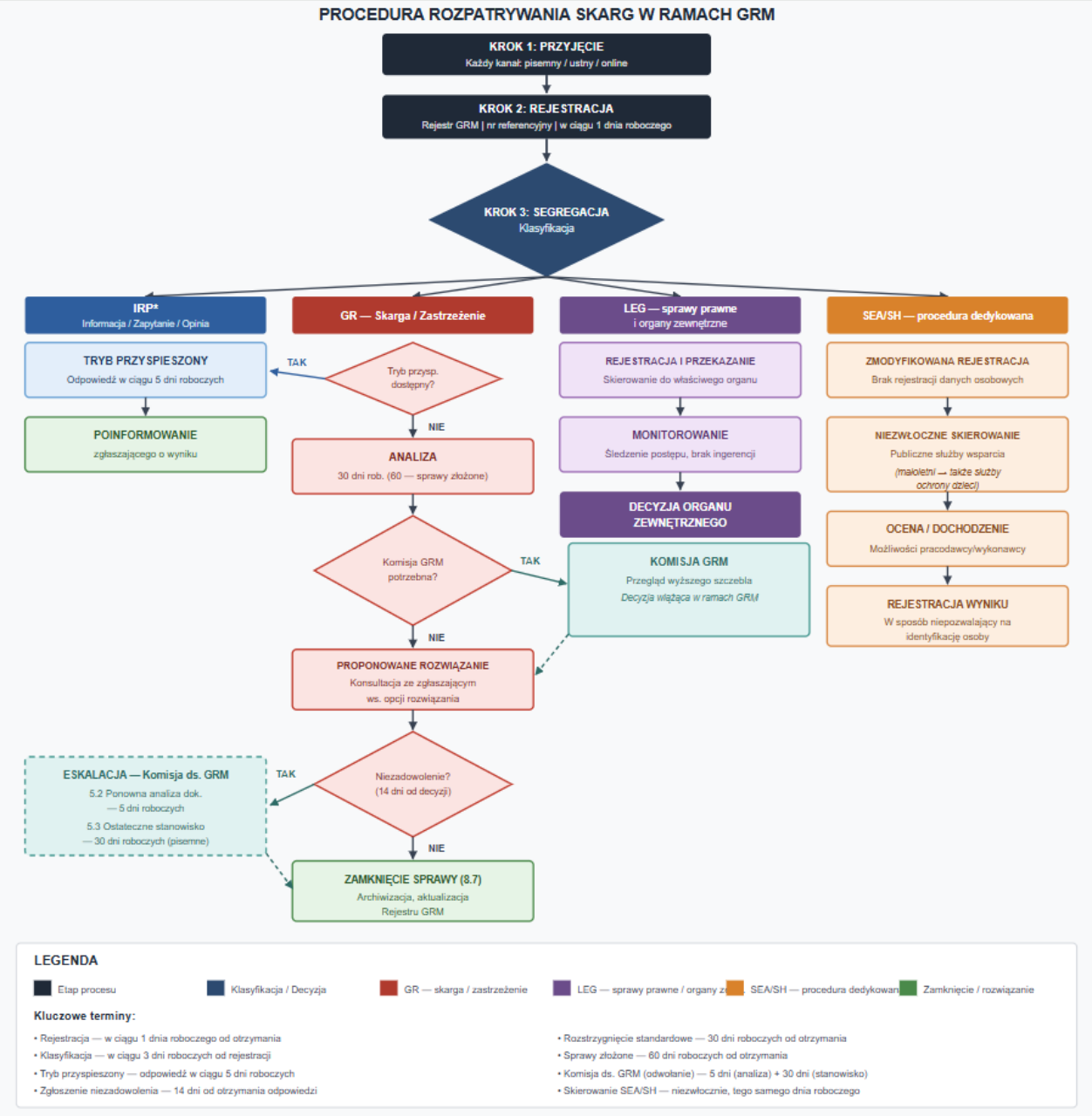
8. Procedura rozpatrywania skarg

Procedura obejmuje osiem kroków prowadzących do świadczenia wysokiej jakości usług. Do każdego etapu mają zastosowanie określone ramy czasowe, przedstawione poniżej: usług:

1. Identyfikacja i rejestracja skargi
2. Potwierdzenie otrzymania
3. Ocena i klasyfikacja (segregacja)
4. Wczesne rozwiązanie lub analiza
5. Rozważenie środków naprawczych zaradczych

6. Przekazanie wyników oraz konsultacja ze skarżącym w sprawie opcji rozwiązania
7. Zakończenie lub eskalacja
8. Informacja zwrotna o problemach systemowych
9. Archiwizacja

Uwaga – skargi formalne, podlegające ścieżce prawnej i opisane w rozdziałach 4.3 i 7.3 podlegają wyłącznie rejestracji i klasyfikacji. Skargi dotyczące SEA/SH są rozpatrywane wyłącznie zgodnie z dedykowaną procedurą określoną w sekcji 8.4.



Rysunek2 Procedura rozpatrywania skarg w ramach GRM

8.1. Rejestracja

Krok	Działanie	Odpowiedzialny	Termin
Przyjęcie	Przyjęcie zgłoszenia dowolnym kanałem (pisemnie, ustnie, online)	Koordynator GRM/osoba wyznaczona	Natychmiast po otrzymaniu
Rejestracja	Wprowadzenie do Rejestru GRM, nadanie numeru referencyjnego, wstępna klasyfikacja	Koordynator GRM	W ciągu 1 dnia roboczego od otrzymania
Identyfikacja SEA/SH	Jeśli skarga zostanie zidentyfikowana jako związana z SEA/SH lub istnieje podejrzenie, że jest z nimi związana, standardowa procedura rejestracji ulega zmianie: nie rejestruje się żadnych danych osobowych osoby, która doświadczyła przemocy. Sprawa jest natychmiast oznaczana jako i rozpatrywana wyłącznie w ramach specjalnej procedury dotyczącej SEA/SH	Koordynator GRM	Natychmiast po identyfikacji

8.2. Ocena i klasyfikacja

Krok	Działanie	Odpowiedzialny	Termin
Klasyfikacja	Określenie charakteru: IRP/GR/LEG/SEA/SH/MAL oraz stopnia pilności w oparciu o skalę i charakter zgłoszonego oddziaływania	Koordynator GRM przy udziale Eksperta Konsultanta	W ciągu 3 dni roboczych od rejestracji
Przydzielenie	Skierowanie do właściwego eksperta/zespołu lub do monitoringu (skargi LEG)	Koordynator GRM	W ciągu 1 dnia roboczego od klasyfikacji
Weryfikacja	Sprawdzenie kompletności informacji, ewentualny kontakt ze skarżącym	Wyznaczony ekspert	W ciągu 2 dni roboczych od przydzielenia
SEA/SH	Skargi dotyczące SEA/SH nie podlegają standardowej klasyfikacji ani przydzielaniu. Po zidentyfikowaniu przypadku koordynator GRM niezwłocznie kieruje osobę, która przeżyła, do właściwych publicznych służb wsparcia. Rola GRM ogranicza się do ułatwienia bezpiecznego skierowania oraz odnotowania wyniku w sposób uniemożliwiający identyfikację	Koordynator GRM	Natychmiast — nie stosuje się standardowej selekcji

8.3. Rozwiązywanie spraw

8.3.1. Tryb przyspieszony

W prostych przypadkach dostępna jest procedura przyspieszona. Prosty przypadek kwalifikujący się do rozpatrzenia w trybie przyspieszonym to zgłoszenie, które spełnia łącznie następujące warunki:

- nie wymaga przeprowadzenia szczegółowych analiz lub gromadzenia dowodów,
- osoba przyjmująca dysponuje wystarczającymi informacjami i kompetencjami do udzielenia odpowiedzi lub podjęcia działania,

- rozwiązanie jest możliwe do wdrożenia niezwłocznie lub w ciągu maksymalnie 5 dni roboczych,
- sprawa nie wymaga przekazania do Komitetu GRM/ konsultacji prawnych.

Do kategorii spraw prostych należą w szczególności:

- zapytania informacyjne dotyczące harmonogramu prac, procedur projektowych lub zakresu inwestycji,
- prośby o przekazanie dokumentów lub materiałów informacyjnych (z wyłączeniem spraw z zakresu dotyczącego informacji publicznej i informacji o środowisku),
- skargi na brak powiadomienia lub niedostateczną komunikację – wymagające przeprosin i uzupełnienia informacji,
- sprawy wykraczające poza zakres kompetencji Zespołu – wymagające jedynie przekierowania do właściwego organu,
- powtarzające się, rutynowe zgłoszenia, dla których opracowano standardowe rozwiązanie.

Sprawy NIE kwalifikują się do procedury przyspieszonej, jeśli:

- dotyczą odszkodowań, wycen nieruchomości lub przesiedleń,
- wymagają wizji lokalnej, zebrania dokumentacji, konsultacji wewnątrz projektowych lub rozmów z wieloma stronami,
- wiążą się z potencjalną odpowiedzialnością prawną projektu,
- mają charakter zbiorowy lub dotyczą wielu osób,
- zawierają elementy agresji, gróźb lub oskarżeń o korupcję.
- dotyczą wypadków przy pracy,
- zostały zidentyfikowane jako związane z SEA/SH lub istnieje takie podejrzenie — skargi dotyczące SEA/SH nigdy nie podlegają procedurze przyspieszonej i są rozpatrywane wyłącznie w ramach specjalnej procedury SEA/SH.

Krok	Termin
Ocena i decyzja w sprawie kwalifikacji do procedury przyspieszonej	W ciągu 3 dni roboczych od rejestracji
Rozstrzygnięcie i powiadomienie strony zgłaszającej	W ciągu 5 dni roboczych od zgłoszenia
Zamknięcie sprawy (jeśli nie wpłynęło zgłoszenie niezadowolenia)	W ciągu 19 dni roboczych od wydania decyzji (14-dniowy okres na zgłoszenie niezadowolenia + 5 dni)

8.3.2.Analiza i rozwiązanie

Sprawy w systemie GRM są rozpatrywane w ciągu 30 dni od otrzymania zgłoszenia. Szczególnie złożone sprawy wymagające analizy eksperckiej są rozpatrywane w ciągu 60 dni od otrzymania zgłoszenia. Jeśli rozpatrzenie sprawy w tym terminie nie jest możliwe, koordynator GRM uzgadnia ze stroną zgłaszającą termin rozpatrzenia zgłoszenia.

Krok	Działanie	Podmiot odpowiedzialny	Termin
Analiza	Zebranie faktów, wizyta na miejscu, rozmowy z interesariuszami i ekspertami	Wyznaczony ekspert / koordynator GRM	W ciągu 10 dni od przydzielenia zadania
Proponowane rozwiązanie	Opracowanie planu działań naprawczych / przygotowanie opinii eksperckiej; przed podjęciem ostatecznej decyzji zgłaszający jest konsultowany w sprawie proponowanych opcji rozwiązania	Wyznaczony ekspert / koordynator GRM	W ciągu 20 dni od otrzymania
Odpowiedź	Pisemna odpowiedź zawierająca ustalenia, działania, terminy i instrukcje	Koordynator GRM	W ciągu 30 dni od otrzymania (60 w przypadku spraw złożonych)
Wdrożenie	Wdrożenie działań naprawczych i weryfikacja	Odpowiedzialny ekspert / jednostka JRP	Zgodnie z uzgodnionym planem działania
Zamknięcie	Oznaczenie sprawy jako „Zamknięta” po potwierdzeniu rozwiązania.	Koordynator GRM	Po upływie 14-dniowego okresu na zgłoszenie niezadowolenia

8.4. Zgłoszenia dotyczące SEA/SH

Zgłoszenia dotyczące SEA/SH są rozpatrywane w ramach procedury odrębnej od standardowego procesu GRM, zgodnie z wymogami ESF Banku Światowego oraz „*Notą dotyczącą dobrych praktyk w zakresie postępowania w sprawach SEA/SH w finansowaniu projektów inwestycyjnych obejmujących duże prace budowlane*” (wydanie trzecie, październik 2022 r.). Procedura ta ma zastosowanie do dwóch odrębnych, ale powiązanych ze sobą kategorii:

- Wykorzystywanie seksualne i nadużycia seksualne (SEA): wszelkie nadużycia lub usiłowania nadużycia słabszej pozycji, różnicy władzy lub zaufania w celach seksualnych, w tym nadużycia seksualne ze strony personelu związanego z projektem wobec członków społeczności lokalnej;
- Molestowanie seksualne (SH): wszelkie niepożądane zachowania werbalne, niewerbalne lub fizyczne o charakterze seksualnym, mające miejsce w miejscu pracy lub w związku z działaniami związanymi z realizacją zadania.

Procedura ta obowiązuje od wczesnego etapu projektowania i zostanie zaktualizowana przed rozpoczęciem budowy, aby uwzględnić ryzyko związane z napływem siły roboczej i obecnością wykonawców.

W odniesieniu do wszystkich przypadków SEA/SH obowiązują następujące zasady:

1. Podejście skoncentrowane na ofierze: bezpieczeństwo, poufność, godność i wola ofiary są priorytetem na każdym etapie. W przypadku dorosłych ofiar oznacza to poszanowanie ich woli i uznanie ich za głównych decydentów w sprawie własnej.
2. Nie szkodzić: nie podejmuje się żadnych działań, które mogłyby zwiększyć ryzyko odwetu lub krzywdy wobec osoby, która doświadczyła przemocy.
3. Poufność: żadne dane osobowe osoby, która doświadczyła przemocy, nie są zapisywane w rejestrze GRM ani ujawniane osobom nieupoważnionym. Dostęp do sekcji rejestru GRM o ograniczonym dostępie ma wyłącznie koordynator GRM. Członkowie komitetu GRM oraz osoba kontaktowa z BKP mają dostęp tylko w zakresie ściśle niezbędnym do wykonywania swoich konkretnych funkcji i tylko na czas trwania tych funkcji.
4. Niedyskryminacja: skargi dotyczące SEA/SH są rozpatrywane bez osądzania, niezależnie od tożsamości osoby, która doświadczyła przemocy, lub domniemanego sprawcy.
5. Obowiązek zgłoszenia: przed przyjęciem skargi dotyczącej przemocy seksualnej w miejscu pracy (SEA/SH) osoba poszkodowana jest informowana o wszelkich obowiązkach zgłoszeniowych wynikających z przepisów prawa polskiego. Zgłoszenie do organów ścigania następuje wyłącznie za świadomą zgodą osoby poszkodowanej, o ile prawo nie stanowi inaczej.
6. Najlepszy interes dziecka: w przypadku gdy ofiara jest osobą małoletnią (poniżej 18 roku życia), najlepszy interes dziecka jest nadrzędny we wszystkich działaniach. Stosuje się standardowe podejście skoncentrowane na ofierze z dodatkowymi zabezpieczeniami — nie gromadzi się żadnych informacji od dziecka bez obecności odpowiedniej osoby dorosłej, a sprawa jest natychmiast kierowana do służb ochrony dzieci, oprócz standardowego skierowania.
7. Zgłoszenia anonimowe: zgłoszenia dotyczące SEA/SH mogą być składane anonimowo. Zgłoszenia anonimowe są rozpatrywane zgodnie z niniejszą procedurą bez podejmowania jakichkolwiek prób identyfikacji osoby, która doświadczyła przemocy. W przypadku złożenia zgłoszenia anonimowo i braku możliwości bezpośredniego kontaktu z osobą, która doświadczyła przemocy, koordynator GRM nie podejmuje prób nawiązania kontaktu. W takich przypadkach skierowanie do służb wsparcia polega na zapewnieniu, że aktualne informacje na temat dostępnych służb wsparcia są utrzymywane i publicznie dostępne na tablicach informacyjnych projektu oraz na stronie internetowej projektu.

Wszystkie skargi dotyczące SEA/SH, niezależnie od tego, czy zostały złożone pod imieniem i nazwiskiem, czy anonimowo, są rozpatrywane wyłącznie zgodnie z niniejszą procedurą.

Tożsamość osoby, która doświadczyła przemocy, jest chroniona na każdym etapie — żadne dane osobowe nie są udostępniane poza koordynatorem GRM i upoważnionym personelem.

Osoba, która doświadczyła przemocy, zachowuje pełną kontrolę nad procesem i nie jest zobowiązana do podawania żadnych informacji poza tymi, które dobrowolnie zdecyduje się ujawnić. Zgłoszenie skargi dotyczącej SEA/SH w dotyczącej Zadania nie pociąga za sobą żadnych negatywnych konsekwencji, a na osobę, która doświadczyła przemocy nie wywiera się presji, aby podjęła określone działania.

Krok	Działanie	Podmiot odpowiedzialny	Termin
Odbiór i identyfikacja	W momencie otrzymania zgłoszenia, jeśli zostanie ono zidentyfikowane jako związane z SEA/SH lub istnieje takie podejrzenie, standardowa procedura zostaje natychmiast zmodyfikowana. Osoba, która doświadczyła przemocy, zostaje poinformowana o swoich prawach oraz o obowiązkach zgłoszeniowych wynikających z polskiego prawa. Jeśli osoba ta jest małoletnia, oprócz standardowych kroków natychmiast kontaktuje się właściwymi organami ochrony małoletnich.	Koordynator GRM	Natychmiast po identyfikacji
Zmodyfikowana rejestracja	Sprawa jest rejestrowana w sekcji rejestru GRM o ograniczonym dostępie, dostępnej wyłącznie dla upoważnionego personelu. Na potrzeby niniejszej procedury upoważniony personel ogranicza się do: koordynatora GRM; członków komitetu GRM, ale tylko w przypadku, gdy sprawa dotyczy sprawcy związanego z projektem lub wymaga eskalacji; oraz wyznaczonej osoby kontaktowej BKP, ale tylko w przypadku, gdy wymagane jest powiadomienie zgodnie z krokiem 5. Dostęp do sekcji rejestru GRM o ograniczonym dostępie jest ograniczony do koordynatora GRM. Członkowie komitetu GRM i osoba kontaktowa z BKP otrzymują dostęp tylko w zakresie ściśle niezbędnym do wykonywania ich konkretnych działań i tylko na czas trwania tych działań. Rejestrowane informacje ograniczają się do: (i) charakteru skargi opisanej własnymi słowami osoby, która doświadczyła przemocy, bez zadawania pytań szczegółowych lub sugerujących; (ii) tego, czy domniemany sprawca jest powiązany z Zadaniem; (iii) w przypadku dobrowolnego podania, wieku i płci osoby, która doświadczyła przemocy; (iv) tego, czy osoba, która doświadczyła przemocy, została skierowana do służb wsparcia. Nie są wymagane ani rejestrowane żadne inne informacje.	Koordynator GRM	Natychmiast
Skierowanie	Koordynator GRM niezwłocznie kieruje osobę, która doświadczyła przemocy, do właściwych publicznych służb wsparcia, w tym do ośrodków interwencji kryzysowej, służb wsparcia psychologicznego oraz pomocy prawnej dostępnej w ramach krajowych i lokalnych systemów wsparcia społecznego w Polsce. Lista dostępnych lokalnych usług jest prowadzona i aktualizowana przez koordynatora GRM. W przypadku gdy skarga została złożona anonimowo i nie ma możliwości bezpośredniego kontaktu z osobą, która doświadczyła przemocy, skierowanie polega na zapewnieniu, że aktualne informacje na temat dostępnych usług wsparcia są publicznie dostępne na tablicach informacyjnych Projektu oraz na stronie internetowej Projektu. Nie podejmuje się żadnych prób identyfikacji ani kontaktu z anonimową osobą, która doświadczyła przemocy.	Koordynator GRM	Natychmiast — w ciągu tego samego dnia roboczego
Ocena możliwości przeprowadzenia dochodzenia	Koordynator GRM ocenia: (i) czy przeprowadzenie dochodzenia w sprawie niewłaściwego postępowania jest bezpieczne; (ii) czy domniemany sprawca jest powiązany z	Koordynator GRM / Komisja GRM	W ciągu 3 dni roboczych

Krok	Działanie	Podmiot odpowiedzialny	Termin
	Zadaniem; (iii) czy pracodawca domniemanego sprawcy posiada odpowiednią procedurę operacyjną – z wewnętrznym wsparciem eksperckim i procedurami skoncentrowanymi na ofierze – do przeprowadzenia dochodzenia w sprawie niewłaściwego postępowania. Ocena opiera się na następujących minimalnych kryteriach: (a) istnienie udokumentowanej wewnętrznej procedury dotyczącej niewłaściwego postępowania, która zapewnia poufność i podejście skoncentrowane na ofierze; (b) dostępność personelu o odpowiednich kompetencjach, niezależnego od domniemanego sprawcy; oraz (c) brak konfliktu interesów na poziomie kierownictwa pracodawcy. W przypadku braku takich możliwości GRM może zalecić pracodawcy zawarcie umowy o świadczenie usług w celu pozyskania wiedzy specjalistycznej od odpowiednio wykwalifikowanej osoby lub organizacji. W przypadku gdy pracodawca nie wszczyna postępowania wyjaśniającego w sprawie niewłaściwego postępowania lub bezzasadnie je opóźnia, koordynator GRM powiadamia BKP, która może nakazać danemu pracodawcy podjęcie działań naprawczych. W przypadku gdy domniemanym sprawcą jest pracownik Zadania, koordynator GRM powiadamia Komitet GRM oraz — w stosownych przypadkach — BKP.		od otrzymania
Powiadomienie BKP	W przypadku gdy sprawa dotyczy sprawcy związanego z Zadaniem lub ma poważny charakter, koordynator GRM powiadamia BKP w celu nadzoru. BKP nie interweniuje w rozpatrywanie poszczególnych spraw. BKP może jednak nakazać podjęcie działań naprawczych, jeżeli proces dochodzeniowy prowadzony przez pracodawcę zostanie uznany za nieodpowiedni lub jeżeli pracodawca nie podejmie działań w rozsądnym terminie.	Koordynator GRM	W ciągu 3 dni roboczych od otrzymania
Rejestracja wyniku	Wynik rozpatrzenia skargi jest rejestrowany w sposób uniemożliwiający identyfikację w sekcji rejestru GRM o ograniczonym dostępie.	Koordynator GRM	Po zakończeniu skierowania i oceny

Rola GRM w sprawach dotyczących SEA/SH ogranicza się wyłącznie do:

- ułatwianie bezpiecznego i etycznego kierowania do kompetentnych publicznych służb wsparcia;
- ocenę adekwatności procesu dochodzenia w sprawie niewłaściwego postępowania pracodawcy;
- powiadomienie BKP w razie potrzeby; oraz
- rejestrowanie wyników w sposób uniemożliwiający identyfikację osób. GRM nie prowadzi dochodzeń w sprawie zarzutów dotyczących SEA/SH.

Wszystkie informacje związane z SEA/SH są traktowane jako ściśle poufne, a dostęp do nich mają wyłącznie upoważnieni pracownicy.

Przed rozpoczęciem budowy Wykonawca będzie zobowiązany do przyjęcia Kodeksu postępowania dotyczącego SEA/SH, zgodnego ze standardowymi dokumentami

przetargowymi Banku Światowego. Zgodność z Kodeksem postępowania będzie monitorowana przez Inżyniera.

Opisane niżej wskaźniki są monitorowane i przekazywane do Banku Światowego co pół roku. Wszystkie dane przekazywane na zewnątrz są zagregowane i nie pozwalają na identyfikację osób. Dane w podziale na kategorie są przekazywane tylko wtedy, gdy liczba przypadków w danej kategorii jest wystarczająca, aby uniemożliwić ponowną identyfikację osoby, która doświadczyła przemocy (minimalny próg: 3 przypadki w kategorii). Jeśli liczba przypadków w danej kategorii spadnie poniżej tego progu, wskaźnik jest zgłaszany jako „<3" i nie podaje się dalszego podziału. Żadne dane osobowe nie są przekazywane do Banku Światowego.

- Liczba otrzymanych skarg dotyczących SEA/SH (w podziale na typy: SEA/SH/anonimowe — z zastrzeżeniem progu ponownej identyfikacji)
- Liczba osób, które doświadczyły przemocy, skierowanych do publicznych służb wsparcia
- Liczba przypadków, w których przeprowadzono ocenę zdolności do prowadzenia dochodzeń
- Liczba pracowników wykonawcy przeszkolonych w zakresie świadomości SEA/SH
- Liczba sesji szkoleniowych przeprowadzonych przez Wykonawcę oraz odsetek przeszkolonego personelu.

Wskaźniki dotyczące SEA/SH są zgłaszane oddzielnie od ogólnych danych monitorujących GRM i nie są uwzględniane w publicznie ujawnianych raportach GRM.

Przed rozpoczęciem prac Wykonawca ma obowiązek zapewnić, aby cały personel przeszedł szkolenie z zakresu świadomości SEA/SH, stosując podejście skoncentrowane na ofiarach. Szkolenie obejmuje co najmniej: definicje SEA i SH; oczekiwane standardy postępowania zgodnie z Kodeksem postępowania; obowiązki w zakresie zgłaszania; oraz ścieżki kierowania do publicznych służb wsparcia. Szkolenie jest prowadzone przez wykwalifikowanego specjalistę wyznaczonego przez Wykonawcę. Dokumentacja szkoleniowa jest przechowywana przez Wykonawcę i przekazywana inżynierowi nadzorującemu na jego żądanie.

8.5. Skargi i wnioski składane w trybie KPA

Kodeks postępowania administracyjnego reguluje procedurę składania skarg i wniosków do organów państwowych. Zgodnie z przepisami:

- przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie zasad praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw (art. 227 KPA),

- przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności (art. 241 KPA).

Zgodnie z art. 229 KPA **j**eżeli przepisy szczególne nie określają innych organów właściwych do rozpatrywania skarg, jest organem właściwym do rozpatrzenia skargi dotyczącej zadań lub działalności PGW WP – Regionalnego Zarządu Gospodarki Wodnej we Wrocławiu jest Krajowy Zarząd Gospodarki Wodnej.

Organ właściwy do rozpatrzenia skargi może ją przekazać do załatwienia organowi niższego stopnia, o ile skarga nie zawiera zarzutów dotyczących działalności tego organu. Skargę na pracownika można przekazać do załatwienia również jego przełożonemu służbowemu, z obowiązkiem zawiadomienia organu właściwego do rozpatrzenia skargi o sposobie jej załatwienia. O przekazaniu skargi zawiadamia się równocześnie skarżącego.

Skarga w sprawie indywidualnej, która nie była i nie jest przedmiotem postępowania administracyjnego, powoduje wszczęcie postępowania, jeżeli została złożona przez stronę. Jeżeli skarga taka pochodzi od innej osoby, może spowodować wszczęcie postępowania administracyjnego z urzędu, chyba że przepisy wymagają do wszczęcia postępowania żądania strony.

W sprawie, w której toczy się postępowanie administracyjne:

1) skarga złożona przez stronę podlega rozpatrzeniu w toku postępowania, zgodnie z przepisami KPA;

2) skarga pochodząca od innych osób stanowi materiał, który organ prowadzący postępowanie powinien rozpatrzyć z urzędu.

Zgodnie z art. 242 KPA wnioski składa się z kolei do organów właściwych ze względu na przedmiot wniosku. Jeżeli organ, który otrzymał wniosek, nie jest właściwy do jego rozpatrzenia, obowiązany jest w ciągu siedmiu dni przekazać go właściwemu organowi. O przekazaniu wniosku zawiadamia się równocześnie wnioskodawcę.

Zgodnie z art. 237 KPA skargi i wnioski są załatwiane bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca. Sprawy szczególnie skomplikowane załatwia się w terminie maksymalnym 2 miesięcy, przy czym termin ten może ulec przedłużeniu.

Posłowie na Sejm, senatorowie i radni, którzy skargę we własnym imieniu lub przekazali skargę innej osoby do rozpatrzenia, powinni zostać powiadomieni o sposobie rozpatrzenia skargi, a jeśli do jej rozpatrzenia konieczne jest zebranie dowodów, informacji lub wyjaśnień, również o stanie postępowania w sprawie skargi, nie później niż czternaście dni od daty jej wniesienia albo przekazania.

O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się skarżącego. Zgodnie z art. 238 zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi 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. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239. Przepis ten stanowi, że jeżeli 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 - organ właściwy do jej rozpatrzenia może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy - bez zawiadamiania skarżącego.

Do skarg i wniosków składanych zgodnie z KPA stosuje się powyższe przepisy z zastrzeżeniem, że w przypadku skargi bezzasadnej należy powiadomić skarżącego o pozostawieniu skargi bez rozpatrzenia.

8.6. Zgłoszenie niezadowolenia z rozpatrzenia sprawy

Zgłaszający niezadowolony z rozwiązania może złożyć zawiadomienie o niezadowoleniu z rozpatrzenia sprawy do Komitetu GRM w ciągu 14 dni od otrzymania odpowiedzi. W przypadkach, gdy skarga jest rozpatrywana przez Komitet GRM, jeżeli skarżący jest niezadowolony ze sposobu rozpatrzenia sprawy, może złożyć takie zawiadomienie wraz z wnioskiem o ponowne rozpatrzenie sprawy.

Krok	Termin	Działanie	Kto
Złożenie zawiadomienia o niezadowoleniu z rozpatrzenia sprawy	W ciągu 14 (czternastu) dni od daty otrzymania decyzji w sprawie złożonej skargi.	Zgłoszenie niezadowolenia	Strona składająca
Ponowna analiza	W ciągu 5 dni roboczych od otrzymania zawiadomienia o niezadowoleniu	Przegląd całej dokumentacji	Komisja ds. GRM
Ostateczne stanowisko	W ciągu 30 dni roboczych od otrzymania zawiadomienia o niezadowoleniu	Pisemna, ostateczna odpowiedź	Komisja ds. GRM

8.7. Zamknięcie sprawy

Zamknięcie sprawy w systemie GRM oznacza zakończenie procesu rozpatrzenia zgłoszenia i potwierdzenie, że sprawa została:

- merytorycznie rozpatrzona,
- wdrożono rozwiązanie (jeśli dotyczy),
- osoba składająca skargę została poinformowana o wyniku,
- zweryfikowano, czy strona zgłaszająca jest zadowolona z wyniku; w przypadku wyrażenia niezadowolenia upłynął 14-dniowy termin na złożenie zawiadomienia o niezadowoleniu, a takie zawiadomienie nie zostało otrzymane,
- nie są wymagane żadne dalsze działania w ramach systemu GRM.

Sprawa może zostać zamknięta nawet wtedy, gdy strona zgłaszająca nadal podtrzymuje roszczenia, które zostały ocenione jako bezpodstawne lub nadmierne, pod warunkiem że skarga została wydano uzasadnioną odpowiedź, zastosowano odpowiednie środki naprawcze, a termin na złożenie zawiadomienia o niezadowoleniu upłynął. W takich przypadkach podstawy zamknięcia sprawy są dokumentowane w rejestrze GRM.

Sprawy LEG nie są zamykane w tradycyjny sposób – podlegają monitorowaniu do czasu zakończenia postępowania przez właściwe organy zewnętrzne.

Status sprawy LEG może zostać zmieniony na „zamknięta" po:

- wydaniu ostatecznej decyzji administracyjnej
- wydaniu prawomocnego wyroku przez sąd administracyjny
- zamknięcia postępowania wyjaśniającego przez organy państwowe (policja, prokuratura, inspekcje)
- umorzeniu postępowania
- cofnięciu skargi/odwołania przez zgłaszającego

Zamknięta sprawa może zostać ponownie otwarta, w szczególności w następujących przypadkach:

- zgłaszający przedstawił nowe okoliczności faktyczne, które nie były znane w czasie rozpatrywania sprawy,
- stwierdzono błąd w rozpatrzeniu sprawy (np. pominięto istotne dowody, nieprawidłowo zastosowano procedurę),
- nie wdrożono działań naprawczych lub okazały się one nieskuteczne.

O otwarciu zamkniętej sprawy decyduje Koordynator GRM, po uzyskaniu opinii Komisji ds. GRM.

9. Działania naprawcze

Zgłoszenia powinny być rozstrzygane poprzez środki naprawcze, które są proporcjonalne do charakteru i wagi zgłoszonej sprawy, sprawiedliwe, przejrzyste i wdrażane w odpowiednim czasie. Działania naprawcze mogą mieć na celu zarówno rozwiązanie problemu, który doprowadził do powstania skargi, jak i złagodzenie skutków odczuwanych przez skarżącego.

W zależności od okoliczności sprawy środki naprawcze mogą obejmować jedno lub więcej z poniższych:

1. Środki proceduralne

Środki te mają na celu przywrócenie zaufania, poprawę komunikacji oraz usunięcie niedociągnięć w rozpatrywaniu sprawy:

Potwierdzenie i uznanie – formalne uznanie zastrzeżeń skarżącego oraz potwierdzenie, że problem został zrozumiany i należycie rozpatrzony.

Przeprosiny – w przypadku wystąpienia błędów, zaniedbań, niedogodności lub niewłaściwego postępowania, które nie spowodowały szkody ani widocznej krzywdy.

Wyjaśnienie lub dodatkowe wyjaśnienie – dostarczenie dodatkowych informacji, uzasadnienie decyzji lub wyjaśnienie obowiązujących procedur i wymagań projektowych.

Przyspieszenie toczących się działań – przyspieszenie opóźnionego procesu, przeglądu, płatności lub odpowiedzi w przypadku wystąpienia nieuzasadnionych opóźnień.

Ulepszone rozwiązania komunikacyjne – wyznaczenie osób kontaktowych, usprawnione powiadamianie lub częstsze aktualizacje dla zainteresowanych stron.

2. Środki zaradcze o charakterze merytorycznym

Środki te dotyczą rzeczywistego wpływu lub szkody spowodowanej działaniami lub decyzjami w ramach projektu:

Korekta decyzji lub procesu – zmiana poprzedniej decyzji, dostosowanie działania w ramach projektu lub modyfikacja procesu administracyjnego, jeśli jest to uzasadnione.

Przywrócenie lub naprawa – naprawa szkód fizycznych, przywrócenie dostępu, przywrócenie gruntów, aktywów, usług lub środków utrzymania, w zależności od sytuacji.

Odszkodowanie lub inne świadczenia – zapewnienie rekompensaty finansowej lub pomocy zgodnie z obowiązującym PPNiP, zobowiązaniami projektowymi lub odpowiednimi wymogami prawnymi.

Zmiana praktyk roboczych – modyfikacja metod budowlanych, harmonogramów, organizacji ruchu, kontroli środowiskowej, postępowania pracowników lub innych praktyk operacyjnych w celu zapobieżenia powtórzeniu się sytuacji.

Środki zapobiegawcze – wdrożenie dodatkowych środków łagodzących, monitorowania, szkoleń, nadzoru lub zabezpieczeń w celu uniknięcia podobnych skarg w przyszłości

Tymczasowe zawieszenie prac – w przypadku gdy kontynuacja prac może stanowić poważne zagrożenie dla środowiska, społeczeństwa, zdrowia lub bezpieczeństwa pracowników lub społeczności, koordynator mechanizmu rozpatrywania skarg może zalecić PIO tymczasowe zawieszenie odpowiednich działań. Wszelkie decyzje dotyczące zawieszenia podejmuje PIO w porozumieniu z inżynierem nadzorującym i zgodnie z ustaleniami umownymi.

Wszystkie uzgodnione środki naprawcze należy odnotować w rejestrze skarg, jasno przekazać skarżącemu, śledzić do momentu zakończenia oraz zamknąć dopiero po zweryfikowaniu wdrożenia lub innym odpowiednim zakończeniu.

10. BAZA DANYCH I REJESTR

10.1. Zawartość rejestru

Rejestr zgłoszeń GRM musi zawierać następujące informacje:

Dane skarżącego:

Informacje o skarżącym:

- Unikalny numer identyfikacyjny skargi.

Informacje o skardze:

- Data i kanał otrzymania,
- Opis skargi
- Kategoria i kod klasyfikacji,
- Wynik (zasadna/niezasadna/nierozstrzygnięta),
- Zastosowane środki zaradcze,
- Data zamknięcia,

10.2. Ochrona danych osobowych

10.3. Polityka ochrony danych osobowych stosowana dla Zadania

Poniższe zasady, stosowane w trakcie realizacji niniejszego Zadania mają na celu zapewnienie przejrzystości, ochrony i bezpieczeństwa gromadzonych danych osobowych osób dokonujących Zgłoszenia w ramach niniejszego GRM.

10.3.1. Kto jest administratorem danych osobowych

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. administratorem danych osobowych jest Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie z siedzibą w Warszawie 00-848, ul. Żelazna 59a. Odpowiada ono za wykorzystanie danych w sposób bezpieczny i zgodny z obowiązującym prawem - w szczególności zgodnie z postanowieniami 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.

10.3.2.1 Dane kontaktowe do inspektora danych osobowych

Na wszelkie pytania osób dokonujących Zgłoszenia dotyczące sposobu i zakresu przetwarzania danych osobowych w zakresie działania PGW WP, a także przysługujących

uprawnień odpowiada Inspektor Ochrony Danych Osobowych w PGW WP za pomocą adresu iod@wody.gov.pl

10.3.3. Podstawa prawna przetwarzania

Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. e 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 w związku z art. 3 specustawy przeciwpowodziowej.

10.3.4. Jakie dane osobowe mogą być zbierane i w jakim celu

Dane osobowe to wszelkie informacje o charakterze osobistym, pozwalające na identyfikację konkretnej osoby. **PGW WP RZGW we Wrocławiu** zbiera jedynie te dane, które są niezbędne do realizacji zadań inwestycyjnych realizowanych przez **PGW WP RZGW we Wrocławiu**. Dane takie przetwarzane są jedynie w zakresie podanym przez Zgłaszającego, na podstawie ich dobrowolnej zgody wyrażonej za pośrednictwem odpowiedniego formularza i mogą obejmować:

a) dane określające tożsamość: pełne imię i nazwisko oraz datę urodzenia,

b) dane kontaktowe: numer telefonu, adres zameldowania i/lub zamieszkania, adres e-mail,

c) dane związane z wypłatą odszkodowań za zajęcia stałe nieruchomości, ograniczenia w korzystaniu: numer PESEL, seria i numer dowodu osobistego, imiona rodziców, numer konta bankowego.

Zgoda na przechowywanie i przetwarzanie danych osobowych jest dobrowolna, jej brak może jednak uniemożliwić informowanie Zgłaszającego o sposobie rozpoznania Zgłoszenia.

PGW WP RZGW we Wrocławiu przechowuje jedynie aktualne dane osobowe Zgłaszającego, o każdej zmianie danych Zgłaszający powinien poinformować RZGW we Wrocławiu.

10.3.5. Jakie dane osobowe zostały pozyskane w sposób inny niż od osoby, której dotyczą i z jakiego źródła/źródeł

W celu identyfikacji właścicieli/użytkowników wieczystych/władających nieruchomościami, które będą podlegały zajęciu stałemu lub ograniczeniu w korzystaniu **PGW WP RZGW we Wrocławiu** pozyskał dane osobowe z Ewidencji Gruntów i Budynków oraz elektronicznego systemu Ksiąg Wieczystych. Uzyskane dane to:

a) dane określające tożsamość: pełne imię i nazwisko oraz imiona rodziców (jeśli podano w EGIB), numer PESEL (jeśli podano),

b) dane kontaktowe: adres do korespondencji (w tych przypadkach, w których zostały wskazane w EGIB), numer PESEL (w tych przypadkach, w których został wskazany w KW)

c) dane kontaktowe: adres zameldowania (w tych przypadkach, w których zostały wskazane w EGIB).

10.3.6. Komu dane osobowe mogą być udostępnione

Dane osobowe Strony składającej wniosek mogą być ujawnione jedynie:

a) uprawnionym podmiotom publicznym na potrzeby prowadzonych przez nie postępowań, gdy **PGW WP RZGW we Wrocławiu** jest do tego zobowiązane na podstawie stosownych przepisów i dokumentów (np. wezwania z sądu, nakazu sądowego lub innej procedury administracyjnej lub prawnej),

b) jednostkom zaangażowanym, w realizację Zadania

c) jedynie w zakresie niezbędnym do realizacji określonej czynności,

d) operatorom pocztowym, w celu informowania Zgłaszającego,

e) przedstawicielom Konsultanta i prawnikom w celu wsparcia realizacji Zadania i wypłat odszkodowań.

Dane osobowe nie będą przekazywane do państw trzecich lub organizacji międzynarodowych.

10.3.7. Jakie prawa ma osoba, której dane dotyczą

Każdy Zgłaszający ma prawo do:

a) dostępu do swoich danych osobowych, ich aktualizacji i poprawiania,

b) usunięcia swoich danych osobowych ("prawo do bycia zapomnianym") lub ich przeniesienia do innego administratora,

c) ograniczenia przetwarzania swoich danych osobowych - niektóre dane mogą zostać oznaczone jako ograniczone do przetwarzania tylko w pewnych okolicznościach,

d) wniesienia skargi dotyczącej przetwarzania przez **PGW WP RZGW we Wrocławiu** jego danych do właściwego organu nadzorującego przetwarzanie danych osobowych, jeżeli Strona Przekazująca uzna, że przetwarzanie danych osobowych dotyczących jego osoby narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (wskazanego powyżej),

e) wycofania w dowolnym momencie zgody na przetwarzanie swoich danych osobowych przez **PGW WP RZGW we Wrocławiu**.

Dane Zgłaszających nie będą poddawane zautomatyzowanym procesom podejmowania decyzji (profilowaniu).

10.3.8. Kontakt do organu nadzorczego, do którego można wnieść skargę w sprawach związanych z polityką prywatności

Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych

ul. Stawki 2

00-193 Warszawa

tel. +48 22 531 03 00

fax. +48 22 531 03 01

Godziny pracy urzędu: 8.00 – 16.00

Infolinia: 606-950-000 czynna w dni robocze od: 10.00 – 13.00

10.3.9. Kontakt w PGW WP RZGW we Wrocławiu w sprawach związanych z polityką prywatności

W PGW WP **Inspektor Ochrony Danych** tel.: +48 22 37 20 213 e-mail: iod@wody.gov.pl

W RZGW we Wrocławiu: riod.wroclaw@wody.gov.pl

10.3.10. Okres, przez który dane osobowe będą przechowywane

Dane osobowe będą przechowywane do dnia zakończenia Zadania i rozliczenia jego realizacji.

11. Monitoring i raportowanie

11.1. Wskaźniki monitorowania

System GRM podlega regularnemu monitoringowi z wykorzystaniem następujących wskaźników:

- Liczba zarejestrowanych skarg/zażaleń (ogółem i wg kategorii)
- Rodzaje skarg i powtarzających się problemów — identyfikacja wzorców i problemów systemowych
- Odsetek rozpatrzonych skarg
- Poziom zadowolenia z wyniku — śledzony poprzez kontakt z osobą zgłaszającą; przypadki, w których wyrażono niezadowolenie lub które zostały przekazane do Komitetu GRM, są oznaczane w celu analizy trendów
- Odsetek skarg rozpatrzonych w wyznaczonym terminie
- Średni czas rozpatrywania (w podziale na rodzaje skarg)
- Liczba spraw rozpatrywanych przez Komitet ds.

- Liczba otrzymanych zgłoszeń niezadowolenia oraz odsetek tych, które zostały uznane przez Komitet GRM
- Liczba spraw LEG objętych monitorowaniem i ich aktualny status
- Liczba otrzymanych skarg dotyczących SEA/SH — zgłaszanych oddzielnie

11.2. Raportowanie

Koordynator GRM sporządza następujące raporty:

Raport miesięczny (wewnętrzny):

- Zestawienie wpływających skarg i ich statusu.

12. Szkolenia

12.1. Szkolenia dla personelu Zadania

Personel Zadania — w skład którego wchodzą pracownicy JRP, konsultant ds. wsparcia technicznego oraz, po dokonaniu wyboru, wykonawca i Inżynier musi zostać przeszkolony w zakresie:

- Celów i zasad działania GRM,
- Rolach i obowiązkach każdego członka zespołu w procesie rozpatrywania skarg,
- Procedur, których należy przestrzegać po otrzymaniu skargi,
- polityki zerowej tolerancji dla działań odwetowychrepresji.

12.2. Szkolenie SEA/SH

Wszyscy pracownicy wykonawcy — w tym kierownictwo, kadra nadzorcza, pracownicy i podwykonawcy — są zobowiązani do ukończenia szkolenia SEA/SH przed rozpoczęciem prac oraz w regularnych odstępach czasu w trakcie trwania budowy. Szkolenie jest obowiązkowe, a frekwencja jest rejestrowana.

Szkolenie dla wszystkich pracowników wykonawcy obejmuje:

- Definicje wykorzystywania seksualnego i molestowania seksualnego (SEA) oraz molestowania seksualnego (SH) oraz sposoby, w jakie mogą one wystąpić w kontekście projektów robót budowlanych, w tym ryzyko związane z napływem siły roboczej i różnicami w pozycji między pracownikami a członkami społeczności;
- Zachowania zabronione zgodnie z Kodeksem postępowania, w tym przykłady zachowań SEA/SH w miejscu pracy i w społeczności;

- Zrozumienie pojęcia zgody oraz tego, dlaczego niektóre relacje — w szczególności między personelem projektu a członkami społeczności lokalnej lub osobami znajdującymi się w trudnej sytuacji — są z natury nierówne;
- Konkretne zakazy dotyczące aktywności seksualnej z małoletnimi, niezależnie od wieku zgody określonego w prawie krajowym;
- Obowiązek zgłaszania incydentów i obaw związanych z SEA/SH za pośrednictwem dostępnych kanałów, w tym anonimowego opcji; składania skarg;
- Ochrona przed działaniami odwetowymi za zgłoszenie w dobrej wierze;
- Dostępne kanały składania skarg — w tym GRM dla Zadania i GRM dla pracowników;
- Ścieżki skierowania do publicznych służb wsparcia dostępnych dla ofiar.

Szkolenia dla kierowników i kadry nadzorującej obejmują dodatkowo:

- Obowiązki kierownictwa w zakresie zapobiegania i reagowania na przypadki SEA/SH;
- Jak przyjmować zgłoszenia od ofiar w sposób zorientowany na ofiarę — w tym aktywne słuchanie, nieoceniająca reakcja i natychmiastowe skierowanie do odpowiedniej instytucji;
- Obowiązki wynikające z Kodeksu postępowania dotyczące procedur dochodzeniowych i dyscyplinarnych;
- Jak ocenić, czy wewnętrzne procedury pracodawcy są odpowiednie do przeprowadzenia dochodzenia w sprawie niewłaściwego postępowania w sposób skoncentrowany na ofierze;
- Współpracę z koordynatorem GRM w przypadku skargi dotyczącej SEA/SH.

Wymagania dotyczące prowadzenia szkolenia:

- Szkolenie jest prowadzone przez wykwalifikowanego specjalistę z udokumentowanym doświadczeniem w zakresie świadomości GBV/SEA/SH — a nie przez wewnętrzny dział HR Wykonawcy bez wsparcia specjalisty;
- Szkolenie wstępne jest realizowane przed rozpoczęciem prac;
- Szkolenie odświeżające odbywa się co najmniej co 12 miesięcy oraz zawsze, gdy zachodzą istotne zmiany w składzie personelu (np. rekrutacja na dużą skalę);
- Szkolenie jest prowadzone w języku zrozumiałym dla wszystkich uczestników;
- W przypadku niskiego poziomu umiejętności czytania i pisania szkolenie jest odpowiednio dostosowywane — z wykorzystaniem materiałów wizualnych, odgrywania ról i dyskusji grupowych zamiast wyłącznie materiałów pisemnych;
- Dokumentacja szkoleniowa — w tym daty, kwalifikacje trenerów, omówione tematy i podpisane listy obecności — jest przechowywana przez Wykonawcę i przekazywana inżynierowi nadzorującemu;

- Inżynier nadzorujący weryfikuje ukończenie szkolenia przed wydaniem zezwolenia na rozpoczęcie prac i przeprowadza wyrywkowe kontrole podczas ich realizacji.

12.3. Publiczne ujawnianie informacji o GRM

Informacje o GRM — w tym dostępne kanały, terminy i prawa stron składających wnioski — są podawane do wiadomości publicznej zgodnie z PZI. Działania informacyjne obejmują:

- Publikację na stronie internetowej SWH PW i na Facebooku,
- Rozpowszechnianie ulotek informacyjnych w punktach informacyjnych PAP oraz urzędach władz lokalnych,
- ogłoszenia podczas konsultacji społecznych,
- aktualizacje w przypadku istotnych zmian w GRM.

13. Załącznik 1

Załącznik 1: Formularz skargi

FORMULARZ SKARGI **dotyczącej projektu budowy zbiornika Kamieniec Ząbkowicki**
Ważne informacje: Procedura jest bezpłatna. Skargę można złożyć anonimowo Nie poniesiesz żadnych negatywnych konsekwencji Jeśli podasz swoje dane kontaktowe, odpowiemy na Twoją skargę.
WYPEŁNIA BIURO PROJEKTU *Data wpływu:* *Nr sprawy:*
Dane zgłaszającego
☐ Zgłaszam ANONIMOWO – nie wypełniaj poniższego formularza, przejdź do "TREŚĆ SKARGI"
☐ Podaję dane Imię i nazwisko: ..... Adres: ..... Telefon: ..... E-mail: ..... ☐ Zgadzam się na przetwarzanie moich danych osobowych w celu rozpatrzenia skargi przez Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie, Regionalny Zarząd Gospodarki Wodnej we Wrocławiu, ul. C. K. Norwida 34, 50-950 Wrocław Jak możemy się z Państwem skontaktować? ☐ Telefon ☐ E-mail ☐ Poczta ☐ Osobiście ☐ Nie oczekuję odpowiedzi
Opisz co się stało, czego dotyczy problem:
Załącznik: Klauzula RODO