

ZARZĄDZENIE nr 44/2025
DYREKTORA REGIONALNEJ DYREKCJI LASÓW PAŃSTWOWYCH W PILE
z dnia 26 września 2025 r.

w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Regionalnej Dyrekcji Lasów Państwowych w Pile
oraz w jednostkach nadzorowanych.

DK.0210.1.2.2025

Na podstawie art. 34 ustawy z dnia 28.09.1991 r. o lasach i § 17 Statutu Państwowego Gospodarstwa Leśnego Lasy Państwowe (zarządzenie nr 50 Ministra Ochrony Środowiska, Zasobów Naturalnych i Leśnictwa z dnia 18 maja 1994 r.),
z a r z ą d z a m , co następuje:

§ 1

Zarządzenie reguluje organizację przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, składanych do jednostek organizacyjnych Regionalnej Dyrekcji Lasów Państwowych w Pile.

§ 2

Ustalam, że:

1. Jednostki organizacyjne Regionalnej Dyrekcji Lasów Państwowych w Pile zobowiązane są do przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków w ustalonych przez siebie dniach i godzinach.
2. Przyjęcia interesantów w sprawach skarg i wniosków przez kierowników jednostek organizacyjnych są ewidencjonowane. Ewidencja prowadzona jest w sekretariatach kierowników jednostek organizacyjnych.
3. Ewidencja przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków zawiera następujące dane: liczba porządkowa, data, imię i nazwisko oraz adres interesanta, krótkie określenie treści skargi (wniosku), imię i nazwisko osoby przyjmującej interesanta (załącznik nr 1).
4. Kierownicy jednostek organizacyjnych lub wyznaczeni przez nich pracownicy zobowiązani są przyjmować interesantów w sprawach skarg i wniosków co najmniej raz w tygodniu w ustalonych dniach i godzinach. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek oraz przyjmujący zgłoszenie (załącznik nr 2).
5. Dni i godziny przyjęć w sprawach skarg i wniosków powinny być dostosowane do potrzeb ludności, przy czym przynajmniej raz w tygodniu przyjęcia te powinny odbywać się w ustalonym dniu również po godzinach pracy.
6. W siedzibie jednostki organizacyjnej LP powinna być wywieszona informacja o dniach i godzinach przyjęć w sprawach skarg i wniosków przez kierownika jednostki oraz jaka komórka organizacyjna lub imiennie wyznaczony pracownik odpowiada za przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków. Informację tę należy opublikować w BIP. W przypadku nadleśnictw przedmiotową informację należy wywiesić również na tablicach informacyjnych w kancelariach leśnictw.

§ 3

1. Dyrektor Regionalnej Dyrekcji Lasów Państwowych w Pile lub wyznaczony przez niego zastępca przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków w poniedziałki, w godzinach od 13⁰⁰ do 16⁰⁰.
2. Naczelnik Wydziału Kontroli i Audytu Wewnętrznego Regionalnej Dyrekcji Lasów Państwowych w Pile przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków w poniedziałki, w godzinach od 10⁰⁰ do 14⁰⁰.

§ 4

1. Przyjmowanie, koordynowanie i ewidencjonowanie skarg i wniosków, a także weryfikowanie terminowości udzielanych odpowiedzi, kierownik jednostki organizacyjnej LP powierza wyodrębnionej komórce organizacyjnej lub imiennie wyznaczonemu pracownikowi.
2. Skargi i wnioski wpływające do jednostek organizacyjnych Regionalnej Dyrekcji Lasów Państwowych w Pile ewidencjonuje się w rejestrze skarg i wniosków, prowadzonym przez komórkę organizacyjną (lub pracownika), wyznaczoną przez kierownika tej jednostki.
3. Rejestr skarg i wniosków prowadzony jest w sposób umożliwiający kontrolę przebiegu i terminowości załatwiania poszczególnych skarg i wniosków. Rejestr skarg i wniosków zawiera między innymi następujące dane: liczba porządkowa, data wpływu, imię i nazwisko skarżącego (lub nazwa instytucji), przedmiot skargi, komu przekazano, termin załatwienia, sposób załatwienia, data udzielenia odpowiedzi, uwagi.
4. Rejestr skarg i wniosków należy prowadzić wyłącznie w formie elektronicznej.
5. Okresowe sprawdzanie stanu rozpatrzenia skarg i wniosków oraz czuwanie nad terminowością załatwiania skarg i wniosków wykonuje wyodrębniona komórka organizacyjna lub pracownik, o którym mowa w ust. 1.
6. Bezpośrednią odpowiedzialność za właściwe rozpatrzenie skargi lub wniosku i terminowe udzielenie odpowiedzi ponosi pracownik wyznaczony do załatwienia danej sprawy.

§ 5

1. Skargi i wnioski wpływające do Dyrektora Regionalnej Dyrekcji Lasów Państwowych w Pile kierowane są do Wydziału Kontroli i Audytu Wewnętrznego.
2. Po zarejestrowaniu skargi lub wniosku, Dyrektor Regionalnej Dyrekcji Lasów Państwowych w Pile zleca rozpatrzenie jej we własnym zakresie lub kieruje je do właściwej komórki organizacyjnej RDLP w Pile, albo do właściwej jednostki organizacyjnej LP (nadleśnictwa) - w celu rozpatrzenia sprawy.
3. W zakresie, o którym mowa w ust 1 - 2 kierownicy jednostek organizacyjnych LP ustalają odrębnie regulacje w kierowanych jednostkach.

§ 6

1. Jeżeli jednostka organizacyjna Regionalnej Dyrekcji Lasów Państwowych w Pile, która otrzymała skargę (wniosek), nie jest właściwa do jej rozpatrzenia, zobowiązana jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, przekazać skargę lub wniosek właściwej jednostce, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego (składającego wniosek).
2. 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.
3. Jednostka organizacyjna właściwa do rozpatrzenia skargi (wniosku) powinna załatwić ją wnikliwie, rzetelnie oraz bez zbędnej zwłoki nie później jednak niż w ciągu miesiąca od daty jej wpływu do danej jednostki organizacyjnej.
4. 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 do danej jednostki. Osoby te powinny być zawiadamiane o sposobie załatwienia skargi, a gdy jej załatwienie wymaga zebrania dowodów, informacji lub wyjaśnień - także o stanie rozpatrzenia ww. skargi, nie później niż w ww. terminie.
5. Jednostki organizacyjne PGL LP właściwe w sprawach skarg i wniosków przekazują 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.
6. Jeżeli skarga lub wniosek nie może być załatwiona w terminie określonym w ust. 3, 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.
7. Wyznaczenie nowego terminu załatwienia sprawy należy odnotować w rejestrze skarg i wniosków.
8. Pracownik rozpatrujący skargę lub wniosek niezwłocznie udostępnia osobie prowadzącej rejestr skarg i wniosków - kopię udzielonej odpowiedzi (zawiadomienia).
9. 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.
10. 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 sprawują kierownicy jednostek organizacyjnych w odniesieniu do skarg załatwianych przez te jednostki oraz przez nadzorowane jednostki organizacyjne.
2. Dyrektor Regionalnej Dyrekcji Lasów Państwowych w Pile przesyła do Dyrekcji Generalnej Lasów Państwowych, w wyznaczonym terminie, analizę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, dotyczącą biura RDLP w Pile i nadzorowanych jednostek organizacyjnych.

§ 8

Przy przyjmowaniu i rozpatrywaniu skarg i wniosków w jednostkach organizacyjnych Lasów Państwowych obowiązują przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego oraz właściwego Rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

§ 9

Uchylam zarządzenie nr 1 Dyrektora Regionalnej Dyrekcji Lasów Państwowych w Pile z dnia 14 grudnia 2023 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Regionalnej Dyrekcji Lasów Państwowych w Pile oraz jednostkach podległych (DK.0210.1.3.2023).

§ 10

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 października 2025 r.



DYREKTOR
Regionalnej Dyrekcji
Lasów Państwowych w Pile
Tomasz Partyka

Załączniki:

1. Załącznik nr 1 – Ewidencja przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków.
2. Załącznik nr 2 – Protokół przyjęcia skargi-wniosku.