

ZARZĄDZENIE NR 31/2023

Nadleśniczego Nadleśnictwa Zagnańsk

z dnia 18.12.2023 r.

w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków

w Nadleśnictwie Zagnańsk

Zn. spr.:NK.0210.20.2023

Na podstawie art. 35 ust. 1 ustawy z dnia 28 września 1991 r. o lasach oraz w związku z § 17 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. w sprawie nadania Statutu Państwowemu Gospodarstwu Leśnemu Lasy Państwowe a także na podstawie Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z dn. 22 stycznia 2002 r. nr 5, poz.46) i Zarządzenia Nr 101 Dyrektora Generalnego Lasów Państwowych z dnia 6 listopada 2023 r. w sprawie organizacji, przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w PGL LP, **zarządzam co następuje:**

§ 1.

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

§ 2.

1. Nadleśniczy lub w czasie jego nieobecności Zastępca nadleśniczego przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków w biurze Nadleśnictwa Zagnańsk w każdy poniedziałek w godzinach 10:00 -13:00 oraz po godzinach pracy w każdy poniedziałek w godzinach 15:30 – 16:30. Informacja (ogłoszenie) o dniach i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków wywieszona jest w miejscu dostępnym dla interesantów tj. na tablicy ogłoszeń w biurze Nadleśnictwa Zagnańsk oraz tablicach informacyjnych w kancelariach leśnictw oraz opublikowana na stronie BIP Nadleśnictwa Zagnańsk.
2. Przyjęcia interesantów w sprawach skarg i wniosków są ewidencjonowane w sekretariacie Nadleśnictwa Zagnańsk.
3. Ewidencja przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków zawiera następujące dane: liczbę porządkową, datę, imię i nazwisko oraz adres interesanta, krótkie określenie treści skargi lub wniosku, imię i nazwisko osoby przyjmującej interesanta (załącznik nr 1).
4. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie należy sporządzić protokół zawierający datę, dane adresowe zgłaszającego, treść skargi lub wniosku,

ewentualne załączniki, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek oraz przyjmujący zgłoszenie. (załącznik nr 2).

§ 3.

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pośrednictwem poczty, poczty elektronicznej a także ustnie.
2. Zakwalifikowania otrzymanej korespondencji na skargi i wnioski dokonuje Nadleśniczy lub w czasie jego nieobecności Zastępca nadleśniczego.
3. Równocześnie z zakwalifikowaniem korespondencji wym. w pkt.1 Nadleśniczy lub podczas jego nieobecności Zastępca nadleśniczego kieruje skargę lub wniosek do stanowiska ds. pracowniczych w celu rejestracji a następnie pracownik ten przekazuje skargę lub wniosek do rozpatrzenia zgodnie z dekreacją Nadleśniczego lub podczas jego nieobecności Zastępcy nadleśniczego.

§ 4.

1. Przyjmowanie, koordynowanie i ewidencjonowanie skarg i wniosków w rejestrze skarg i wniosków, a także weryfikowanie terminowości udzielanych odpowiedzi prowadzi stanowisko ds. pracowniczych.
2. Ewidencjonowanie skarg i wniosków oraz kompletowanie i przechowywanie akt w tych sprawach powierzone jest stanowisku ds. pracowniczych.
3. W rejestrze skarg i wniosków ewidencjonuje się wszystkie skargi i wnioski wpływające do Nadleśnictwa Zagnańsk.
4. Skargę lub wniosek, doręczone bezpośrednio do innej komórki Nadleśnictwa Zagnańsk, należy zarejestrować w rejestrze skarg i wniosków prowadzonym przez stanowisko ds. pracowniczych.
5. Rejestr skarg i wniosków prowadzony jest w sposób umożliwiający kontrolę przebiegu i terminowości załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.
6. Rejestr skarg i wniosków zawiera następujące dane: liczbę porządkową, datę wpływu, imię i nazwisko skarżącego lub nazwę instytucji, przedmiot skargi, datę przekazania skargi do załatwienia, komu przekazano, termin załatwienia, sposób załatwienia, datę udzielenia odpowiedzi, uwagi.
7. Rejestr skarg i wniosków prowadzony jest wyłącznie w formie elektronicznej.
8. Okresowe sprawdzanie stanu rozpatrywania skarg i wniosków oraz czuwanie nad terminowością załatwiania skarg i wniosków wykonuje stanowisko ds. pracowniczych.
9. Bezpośrednią odpowiedzialność za właściwe rozpatrzenie skargi lub wniosku i terminowe udzielenie odpowiedzi ponosi pracownik wyznaczony do załatwienia danej sprawy.

§ 5.

1. Jeżeli Nadleśnictwo Zagnańsk nie jest właściwe do rozpatrzenia skargi i wniosku - obowiązane 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 (załącznik nr 3).
3. Skargi, wnioski winny być rozpatrzone wnikliwie, rzetelnie i bez zbędnej zwłoki – nie później jednak niż w ciągu miesiąca od daty jej wpływu.
4. Skargi i wnioski nadesłane (przekazane) przez posłów na Sejm, senatorów lub radnych - należy traktować jako pilne i załatwiać w najkrótszym terminie - nie później jednak niż w ciągu 14 dni od daty ich wpływu do Nadleśnictwa. 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, najpóźniej w ww. terminie.
5. Nadleśnictwo 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 (załącznik nr 3).
6. Jeżeli skarga, wniosek nie może być załatwiona w terminie określonym w ust. 3, należy stosownie do art. 36 kpa - powiadomić wnoszącego skargę, wniosek i podać przyczynę opóźnienia oraz termin załatwienia sprawy, pouczając o prawie wniesienia ponaglenia.
7. Wyznaczenie nowego terminu lub ewentualnego przekazania skargi lub wniosku należy odnotować w rejestrze skarg i wniosków.
8. Wyznaczony do rozpatrzenia skargi lub wniosku pracownik przedkłada Nadleśniczemu do podpisu projekt udzielanej odpowiedzi (zawiadomienia) o sposobie załatwienia skargi. Po udzielonej odpowiedzi (zawiadomienia) pracownik ten niezwłocznie zwraca pracownikowi prowadzącemu rejestr skarg i wniosków - sprawę.
9. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinno zawierać: oznaczenie organu, od którego pochodzi, wskazane, 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.

§ 6.

1. Nadzór i kontrolę nad przyjmowaniem i załatwianiem skarg i wniosków sprawuje Nadleśniczy Nadleśnictwa Zagnańsk.
2. Raz w roku dokonywana jest ocena i analiza rozpatrywania skarg i wniosków Nadleśnictwa Zagnańsk.
3. Nadleśniczy Nadleśnictwa Zagnańsk przesyła do Regionalnej Dyrekcji Lasów Państwowych w Radomiu w wyznaczonym terminie każdego roku kalendarzowego, analizę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków przez Nadleśnictwo Zagnańsk.

§ 7.

Przy przyjmowaniu i rozpatrywaniu skarg i wniosków obowiązują przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego oraz Rozporządzenie Rady Ministrów w sprawie organizacji i przyjmowania, rozpatrywania skarg i wniosków, Zarządzenie 101 Dyrektora Generalnego Lasów Państwowych z dnia 06.11.2023 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Państwowym Gospodarstwie Leśnym Lasy Państwowe. Zgodnie z §8 ust.1 w/w rozporządzenia skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz pełnego adresu wnoszącego, pozostawia się bez rozpatrzenia, jeżeli Nadleśniczy Nadleśnictwa Zagnańsk nie zadecyduje inaczej.

§ 8.

Z dniem wejścia w życie niniejszego Zarządzenia traci moc Zarządzenie nr 15/2022 Nadleśniczego Nadleśnictwa Zagnańsk z dnia 26.04.2022 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Nadleśnictwie Zagnańsk (zn. spr.: NK.0210.15.2022).

§ 9.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 01.01.2024 r.

Marek Miazga
Nadleśniczy Nadleśnictwa Zagnańsk

/podpisano elektronicznie/

Do wiadomości:

1. Wszyscy pracownicy Nadleśnictwa Zagnańsk.