

91W2 00 04135AW0R9W

miej. 21.12.2023

ZARZĄDZENIE NR 41/2023
NADLEŚNICZEGO NADLEŚNICTWA ZWOLEŃ

z dnia 27 grudnia 2023 r.

**w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Nadleśnictwie Zwolen**

N.0210.56.2023

Na podstawie art. 35 ust.1, pkt 2 Ustawy o lasach z dnia 28 września 1991 r. (t.j. Dz. U. z 2023 r., poz. 1356, 1688, 1933), § 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. w sprawie nadania Statutu PGL Lasy Państwowe, Rozporządzenie 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), Zarządzenie 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 Zwolen.

§ 2.

1. Nadleśnictwo Zwolen jest zobowiązane przyjmować interesantów w sprawach skarg i wniosków w ustalonych dniach i godzinach.
2. Przyjęcia interesantów w sprawach skarg i wniosków przez Nadleśniczego lub wyznaczonych przez niego zastępców są ewidencjonowane. Ewidencja prowadzona jest w sekretariacie Nadleśnictwa Zwolen.
3. Ewidencja przyjęć interesantów prowadzona jest wyłącznie w formie elektronicznej.
4. 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).
5. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek oraz przyjmujący zgłoszenie (załącznik nr 2).

§ 3.

Nadleśniczy lub wyznaczony przez niego zastępca przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków w poniedziałki, w godzinach od 12 do 16.

§ 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 (przesłane pisemnie, pocztą elektroniczną lub przekazane ustnie do protokołu).



4. Rejestr skarg i wniosków prowadzony jest w sposób umożliwiający kontrolę przebiegu i terminowości załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.
5. Rejestr skarg i wniosków zawiera m.in. 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.
6. Rejestr skarg i wniosków prowadzony jest wyłącznie w formie elektronicznej.
7. Okresowe sprawdzanie stanu rozpatrywania skarg i wniosków oraz czuwanie nad terminowością załatwiania skarg i wniosków wykonuje Nadleśniczy.
8. Bezpośrednią odpowiedzialność za właściwe rozpatrzenie skargi lub wniosku i terminowe udzielenie odpowiedzi ponosi pracownik wyznaczony do załatwienia danej sprawy.

§ 5.

Po zarejestrowaniu skargi lub wniosku Nadleśniczy kieruje je do właściwej komórki organizacyjnej w celu rozpatrzenia sprawy.

§ 6.

1. Jeżeli Nadleśnictwo Zwoleń, po otrzymaniu skargi (wniosku), nie jest właściwe do jej rozpatrzenia – 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.
3. Nadleśnictwo właściwe do rozpatrzenia skargi (wniosku) powinno załatwić ją 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, 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, najpóźniej w ww. terminie.
5. Nadleśnictwo właściwe w sprawach skarg i wniosków 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.
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.

Nadzór i kontrolę nad przyjmowaniem i załatwianiem skarg i wniosków sprawuje Nadleśniczy.

§ 8.

1. Przy przyjmowaniu i rozpatrywaniu skarg i wniosków w Nadleśnictwie Zwolen obowiązuja przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego oraz 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).
2. 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 nie zadecyduje inaczej.

§ 9.

Z dniem wejścia w życie niniejszego Zarządzenia traci moc Zarządzenie nr 12/2013 Nadleśniczego Nadleśnictwa Zwolen z dnia 2 kwietnia 2013 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Nadleśnictwie Zwolen.

§ 10.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2024 r.



NADLEŚNICZY
dr inż. Sławomir Robert Okoń

Załączniki:

1. Ewidencja przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków.
2. Protokół z przyjęcia zgłoszenia ustnego wniosku/skargi.

Ewidencja przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków
w Nadleśnictwie Zwolen

Znak spr.:

Lp.	Data przyjęcia interesanta	Imię i nazwisko interesanta	Adres interesanta	Krótkie określenie treści skargi/ wniosku	Imię i nazwisko osoby przyjmującej interesanta	Podpis osoby dokonującej wpisu do niniejszej ewidencji	Uwagi



PROTOKÓŁ
przyjęcia skargi – wniosku/*
wniesionej / wniesionego* - ustnie

w dniuw
(miejscowość)

Pani/Pan*

zamieszkała/y* w

kod pocztowy

ul. nr.....

wnosi ustnie skargę / wniosek* o następującej treści:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

* - niepotrzebne skreślić



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 Nadleśnictwo Zwoleni z siedzibą w Miodne Leśniczówka 107/1, 26-700 Zwoleni. 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.

