

ZARZĄDZENIE NR 39/2023

NADLEŚNICZEGO NADLEŚNICTWA MARCULE

z dnia 27 grudnia 2023 r.

**w sprawie zasad organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Nadleśnictwie Marcule**

N.0210.39.2023

Na podstawie art. 35 ust. 1 pkt 2) ustawy z dnia 28 września 1991 r. o lasach (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1356, 1688 i 1933) oraz § 22 ust. 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 Państwowemu Gospodarstwu Leśnemu Lasy Państwowe oraz zarządzeniem nr 101 Dyrektora Generalnego Lasów Państwowych z dnia 6 listopada 2023 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Państwowym Gospodarstwie Leśnym Lasy Państwowe, zarządzam, co następuje:

§ 1. Zarządzenie reguluje organizację przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, składanych do Nadleśnictwa Marcule.

§ 2. 1. Nadleśnictwo Marcule jest zobowiązane przyjmować interesantów w sprawach skarg i wniosków w ustalonych przez siebie dniach i godzinach.

2. Przyjęcia interesantów w sprawach skarg i wniosków przez Nadleśniczego są ewidencjonowane. Ewidencja prowadzona jest w sekretariacie nadleśnictwa.

3. Ewidencja przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków prowadzona jest zgodnie z załącznikiem nr 1 który zawiera następujące dane : liczba porządkowa, data, imię i nazwisko oraz adres interesanta, krótkie określenie treści skargi (wniosku), imię i nazwisko osoby przyjmującej interesanta.

4. Nadleśniczy lub zastępca nadleśniczego przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków jeden raz w tygodniu, w każdy poniedziałek w godzinach od 12⁰⁰ do 16⁰⁰. Jeżeli poniedziałek jest dniem wolnym od pracy - w następnym dniu roboczym w tych samych godzinach.

5. Informację o dniach i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków umieszcza się na tablicy informacyjnej w siedzibie biura nadleśnictwa, leśnictwach oraz opublikować w BIP.

6. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pośrednictwem poczty, za pomocą faksu, poczty elektronicznej, a także ustnie.

7. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek oraz przyjmujący zgłoszenie zgodnie z załącznikiem nr 2.

§ 3. 1. Skargi i wnioski wpływające do Nadleśnictwa Marcule ewidencjonuje się w rejestrze skarg i wniosków, prowadzonym przez specjalistę ds. pracowniczych.

2. Rejestr skarg i wniosków prowadzony jest w sposób umożliwiający kontrolę przebiegu i terminowości załatwiania poszczególnych skarg i wniosków. 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.

3. Rejestr skarg i wniosków należy prowadzić wyłącznie w formie elektronicznej.

4. Okresowe sprawdzanie stanu rozpatrywania skarg i wniosków oraz czuwanie nad terminowością załatwiania skarg i wniosków wykonuje specjalista ds. pracowniczych. Bezpośrednią odpowiedzialność za właściwe rozpatrzenie skargi lub wniosku i terminowe udzielenie odpowiedzi ponosi pracownik wyznaczony do załatwienia danej sprawy.

§ 4. 1. Jeżeli Nadleśnictwo nie jest właściwe do rozpatrzenia otrzymanej skargi (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.

3. Skargi i wnioski powinny być załatwione wnikliwie, rzetelnie i bez żadnej zwłoki - nie później niż w ciągu miesiąca od daty ich wpływu do nadleśnictwa.

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 Marcule 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. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi (uznaniu za bezzasadną) powinno zawierać m.in. uzasadnienie merytoryczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 § 1 Kpa.

§ 5. 1. Nadzór i kontrolę nad przechowywaniem, załatwianiem skarg i wniosków w nadleśnictwie sprawuje Nadleśniczy.

2. Nadleśniczy dokonuje, co najmniej raz w roku, okresowej oceny i analizy przyjmowania i rozpatrywania przez nadleśnictwo skarg i wniosków.

§ 6. 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

§ 7. Traci moc zarządzenie nr 43/2015 Nadleśniczego Nadleśnictwa Marcule z dnia 22 grudnia 2015 r. w sprawie zasad przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Nadleśnictwie Marcule oraz zarządzenie nr 36/2019 Nadleśniczego Nadleśnictwa Marcule z dnia 31 grudnia 2019 r. zmieniające zarządzenie nr 43/2015.

§ 8. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2024 r.



NADLEŚNICZY
[Signature]
Tadeusz Misiak

Ewidencja przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków w Nadleśnictwie Marcule

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 dniu w
(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 Dyrekcja Generalna Lasów Państwowych z siedzibą ul. Grójecka 127, 02-124 Warszawa.

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

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

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