

ZARZĄDZENIE NR 12/2021
DYREKTORA LP ZUL we Wrocławiu z dnia 16 marca 2021 r.

w sprawie przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w LP ZUL we Wrocławiu
(Zn. spr.: DP.012.1.2021)

Na podstawie Zarządzenia 26 Dyrektora Generalnego Lasów Państwowych z dnia 28 maja 1993r. w sprawie utworzenia Zakładu Usług Leśnych we Wrocławiu, oraz pisma: Zn. spr.: DO.016.9.2019 z dnia 28.03.2019r. Dyrektora Regionalnego Dyrekcji Lasów Państwowych we Wrocławiu dotyczącego udzielenia pełnomocnictwa Dyrektorowi Zakładu Usług Leśnych we Wrocławiu, w związku z zarządzenia nr 84/2004r. Dyrektora Generalnego Lasów Państwowych z dnia 30.12.2004r., oraz ustawą z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2018 r. poz. 2096, zezm.), rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji, przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U.Nr5, poz.46), art. 13 ust. 1 i 2 oraz art. 14 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 (ogólne rozporządzenie danych) (Dz.Urz.UE.LNr119, str. 1),

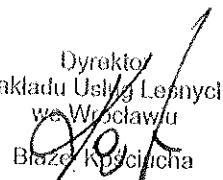
zarządza się, co następuje:

§ 1.

Ustalam regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w LP Zakład Usług Leśnych we Wrocławiu, stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Dyrektor
Zakładu Usług Leśnych
we Wrocławiu

Błażej Kopyciucha

**Regulamin przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w LP ZUL we Wrocławiu**

**Rozdział I
Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków**

§ 1

- I. Informacja dotycząca przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków w L P. Zakad Usług Leśnych we Wrocławiu
 - 1) Dyrektor bądź Zastępca Dyrektora ds. realizacji przyjmuje interesantów w sprawie skarg i wniosków w każdy wtorek w godzinach 15.00-16.00 po wcześniejszym uzgodnieniu terminu z sekretariatem,
 - 2) Przyjęcia interesantów w sprawie skarg lub wniosków przez LP ZUL Wrocław są ewidencjonowane. Ewidencja prowadzona jest w sekretariacie LP ZUL
- II. Skargi mogą być wnoszone:
 - 1) pisemnie;
 - 2) telefonicznie;
 - 3) pocztą elektroniczną zul.wroclaw@wroclaw.lasy.gov.pl
 - 4) ustnie;
- III. Skargi mogą być składane indywidualnie lub zbiorowo. Wzór protokołu stanowi załącznik do niniejszej procedury.
- IV. Pracownik przyjmujący skargę/wniosek obowiązany jest przekazać ją niezwłocznie dyrektorowi.
- V. W LP ZUL we Wrocławiu prowadzi się Rejestr skarg i wniosków wg wzoru – zał.2. Rejestr skarg i wniosków przechowuje się w sekretariacie . Posiada on następujące rubryki:
 - 1) liczba porządkowa;
 - 2) data złożenia skargi/wniosku;
 - 3) informacja dotycząca tematyki skargi/wniosku;
 - 4) informacja o sposobie załatwienia sprawy;
 - 5) termin załatwienia skargi/wniosku;
 - 6) nazwisko i imię osoby odpowiedzialnej za załatwienie skargi/wniosku;
 - 7) uwagi.
- VI. Skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego - anonimy. Pozostawia się bez rozpatrzenia.
- VII. Do rejestru nie wpisuje się pism skierowanych do wiadomości LP ZUL Wrocław
- VIII. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe, radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie, jak skargi i wnioski osób fizycznych i prawnych.

Rozdział II

Kwalifikowanie skarg i wniosków

§ 2

- I. Kwalifikowania spraw jako skargi lub wniosku dokonuje Dyrektor.
- II. Każda sprawa zakwalifikowana przez Dyrektora jako skarga lub wniosek wpisywana jest do rejestru skarg i wniosków.
- III. Jeśli z treści skargi lub wniosku nie można ustalić ich przedmiotu, pracownik rozpatrujący skargę lub wniosek wzywa wnoszącego o wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
- IV. Skargi/wnioski, które nie należą do kompetencji Dyrektora LP ZUL, należy zwrócić wnoszącemu sprawę, wskazując właściwy organ.
- V. Skargi/wnioski, które dotyczą kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, w tym LP ZUL, należy zarejestrować a następnie pismem przewodnim przesłać właściwym organom zawiadamiając o tym równocześnie wnoszącego, kopię zostawić w dokumentacji LP ZUL
- VI. Skargi/wnioski anonimowe po dokonaniu rejestracji pozostają bez rozpoznania.
- VII. Skargi i wnioski przekazane przez redakcje prasowe radiowe i telewizyjne oraz organizacje społeczne podlegają rozpatrzeniu i załatwieniu w takim samym trybie jak skargi i wnioski osób fizycznych i prawnych.

Rozdział III

Rozpatrywanie skarg i wniosków

§ 3

- I. Dyrektor każdorazowo wyznacza pracownika do rozpatrzenia skargi/wniosku w zależności od tego, czego sprawa dotyczy.
- II. Pracownik upoważniony do rozpatrywania skarg/wniosków jest zobowiązany przestrzegać następującej kolejności działań:
 - 1) przyjęcie, kwalifikowanie i rejestracja skargi/wniosku;
 - 2) analiza treści skargi/wniosku;
 - 3) określenie i wyszczególnianie zarzutów;
 - 4) w przypadku, gdy z treści skargi/wniosku nie można ustalić jej przedmiotu należy wezwać skarżącego do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania z jednoczesnym pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania;
 - 5) przeanalizowanie zarzutów w aspekcie prawnym;

III. Zaplanowanie trybu działań/czynności postępowania wyjaśniającego, w tym:

- 1) ustalenie źródeł informacji, trybu i form ich zbierania,
- 2) ustalenie wykazu dokumentów przewidzianych do kontroli, badania,
- 3) przygotowanie narzędzi wspomagających wyjaśnienie sprawy, np. ankiet, listy pytań, kwestionariusza wywiadu, arkusza diagnostycznego, itp.;

IV. W przypadku braku możliwości załatwienia skargi/wniosku w określonym terminie przygotować zawiadomienie o przedłużeniu okresu rozpatrywania skargi/wniosku wraz z podaniem przyczyny i planowanego terminu zakończenia;

V. Analiza zebranych materiałów w postępowaniu wyjaśniającym, ustalenie stanu faktycznego, odniesienie się do stanu prawnego i zasadności zarzutów;

VI. Opracowanie projektu odpowiedzi na skargę/wniosek;

VII. Sformułowanie wniosków do dalszej pracy celem poprawy wskazanego obszaru pracy zakładu, w przypadku, gdy skarga/wniosek były zasadne.

§ 4

I. Z wyjaśnienia skargi/wniosku sporządza się następującą dokumentację:

- 1) oryginał skargi/wniosku, w tym protokół przyjęcia skargi ustnej;
- 2) notatkę służbową informującą o sposobie załatwienia skargi/wniosku i wynikach postępowania wyjaśniającego – zał.3.;
- 3) materiały pomocnicze zebrane w trakcie wyjaśniania skargi/wniosku;
- 4) odpowiedź do skarżącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem;
- 5) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.

II. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:

- 1) oznaczenie organu, od którego pochodzi;
- 2) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/wniosków zawartych w skardze/wniosku,
- 3) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę.

III. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie

Rozdział IV

Terminy rozpatrywania skarg i wniosków

§ 5

- I. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki z zastrzeżeniem ust 2.
- II. Skargę/wniosek rozpatruje się:

- 1) 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.
- 2) Do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające;
- 3) Do dwóch miesięcy gdy sprawa jest szczególnie skomplikowana.

- 4) Jeżeli jednostka organizacyjna Lasów Państwowych, która otrzymała skargę (wniosek), nie jest właściwa do jej rozpatrzenia – obowiązana jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, przekazać skargę (wniosek) właściwej jednostce, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego (składającego wniosek) albo wskazać skarżącemu właściwą jednostkę.
- 5) Przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwym jest organ wymiaru sprawiedliwości;
- 6) Przesłać odpisy skargi/wniosku do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów,
- 7) Przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku z podaniem powodów tego przesunięcia;
- 8) Zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku; udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

Podstawa prawna:

1. Zarządzenie Nr 84/2004r. Dyrektora Generalnego Lasów Państwowych z dnia 30.12.2004r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Lasach Państwowych Zn.spr.:GI-021-2/04.
2. Ustawa z dn. 14 czerwca 1960r.-Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz.U. z 2013 r., poz. 235).
3. Art. 33 ust.1 ustawy z dnia 28.09.1991o lasach (DZ. U z 2000r. Nr 56, poz 679, z późn zmian)
4. § 6 Status Państwowego Gospodarstwa Leśnego Lasy Państwowe, stanowiący załącznik do zarządzenia Nr 50 Ministra Ochrony Środowiska, Zasobów Naturalnych i Leśnictwa z dnia 18.05.1994r.,
5. Rozporządzenie Rady Ministrów z dn. 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 r., Nr 5, poz.46).

Załączniki:

- 1) protokół przyjęcia skargi ustnej,
- 2) wzór rejestru skarg i wniosków,
- 3) notatka służbowa,

Dyrektor
Dyrektor
Zakładu Leśnictwa i Leśnych
we Wrocławiu
Błażej Kosciucha

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI USTNEJ

Dnia.....Pan/Pani.....
.....
tel.

złożył(a) skargę dotyczącą

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Do skargi załączono następujące dokumenty:

.....
.....
.....

Wrocław, dnia

.....
(podpis osoby wnoszącej skargę)

.....
(podpis pracownika przyjmującego skargę)

załącznik 2

REJESTR SKARG I WNIOSKÓW						
Lp.	Data złożenia skargi/ wniosku	Krótką treść (czego dotyczy)	Sposób załatwienia	Termin załatwienia	Osoba odpowiedzialna za załatwienie	Uwagi
1.						
2.						
3.						
(...)						

NOTATKA SŁUŻBOWA NR/20..... /20.....

Z postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez

.....

.....

(imię i nazwisko, stanowisko służbowe)

w sprawie skargi nr..... z dnia

.....

złożonej przez

.....

(imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę)

dotyczącej: (wskazać zarzuty)

1.

.....

.....

2.

.....

.....

3.

.....

.....

W trakcie postępowania wyjaśniającego podjęto następujące czynności:

1.

.....

.....

2.

.....

.....

3.

.....

.....

Na podstawie przeprowadzonych czynności ustalono:

(podać stan faktyczny i odniesienia do stanu prawnego z podstawą prawną)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

W czasie badania sprawy poczyniono następujące spostrzeżenia:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Wobec powyższego należy:

.....
.....
.....
.....

Wrocław, dnia

służbowe)

(podpis, stanowisko

Klauzula informacyjna dotycząca rozpatrywania skarg i wniosków wniesionych do LP ZUL we Wrocławiu za pośrednictwem innego organu Zgodnie z art. 14 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)(Dz. Urz. UE L Nr 119, str. 1) informuję, że:

1. Administratorem Pana/Pani danych osobowych przetwarzanych w ramach rozpatrywania złożonej skargi lub wniosku jest LP ZUL we Wrocławiu ul .P. Czajkowskiego 11/13, 51-171 Wrocław .1
2. Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych Pana Tomasza Nowińskiego z którym się można skontaktować za pośrednictwem adresu mailowego: iod@comp-net.pl
3. Pana/Pani dane osobowe będą przetwarzane w celu rozpatrzenia wniesionej skargi lub wniosku, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r.–Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U.z2018r.poz.2096, zezm.), Dział VIII. Skargi i wnioski; przetwarzanie jest niezbędne do wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej powierzonej administratorowi (art. 6 ust. 1 lit. e ogólnego rozporządzenia o ochronie danych).
4. LP Zakład Usług Leśnych we Wrocławiu będzie przetwarzać Pani/Pana dane osobowe, które zostały podane we wniesionej skardze lub wniosku, w szczególności takie jak: imię, nazwisko, adres.
5. Pana/Pani dane osobowe pochodzą od organu administracji publicznej, który przekazał LP Zakład Usług Leśnych we Wrocławiu, Pana/Pani żądanie do rozpatrzenia skargi lub wniosku zgodnie z właściwością.
6. W przypadku braku właściwości LP Zakład Usług Leśnych we Wrocławiu do rozpatrzenia skargi lub wniosku Pani/Pana dane osobowe trafią do właściwego organu. W związku z rozpatrywaniem Pani/Pana skargi lub wniosku odbiorcami danych osobowych mogą być również podmioty uprawnione do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa lub podmioty świadczące usługi na rzecz Administratora na podstawie zawartych umów o powierzenie przetwarzania danych osobowych.
7. Pana/Pani dane osobowe pochodzą od organu administracji publicznej, który przekazał LP Zakładowi Usług Leśnych we Wrocławiu Pana/Pani żądanie do rozpatrzenia skargi lub wniosku zgodnie z właściwością.
8. W zależności od charakteru skargi lub wniosku LP Zakład Usług Leśnych we Wrocławiu będzie przechowywać Pana/Pani dane osobowe przez okresy zgodne z kategoriami archiwalnymi, o których mowa w rozporządzeniu Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych.
9. Posiada Pan/Pani prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz prawo do ich sprostowania. Posiada Pan/Pani również prawo do żądania ograniczenia przetwarzania oraz prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych w zakresie dopuszczalnym przez przepisy prawa.

¹ Nazwa jednostki organizacyjnej LP (administratora danych osobowych) i dokładny adres/nr tel/fax/email

10. Przysługuje Panu/Pani prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych na niezgodne z prawem przetwarzanie danych osobowych przez LP Zakład Usług Leśnych we Wrocławiu , przy czym prawo wniesienia skargi dotyczy wyłącznie zgodności z prawem przetwarzania danych osobowych.

11. Podanie przez Pana/Panią danych osobowych jest wymogiem ustawowym, wynikającym z ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego. W związku z tym jest Pan/Pani zobowiązany/zobowiązana do podania danych osobowych, a konsekwencją niepodania tych danych będzie pozostawienie wniesionej przez Pana/Panią skargi lub wniosku bez rozpoznania.