

Zarządzenie nr 7 /2022

Dyrektora Centrum Informacyjnego Lasów Państwowych

z dnia 15 lutego 2022 r.

**w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Centrum Informacyjnym Lasów Państwowych**

DO.0210...7.....2022

Na podstawie art. 32 ust. 2 pkt 4 ustawy z 28 września 1991 r. o lasach (Dz.U.2021.1275 t. j. z dnia 2021.07.13), w związku z § 28 ust. 1 Statutu Państwowego Gospodarstwa Leśnego Lasy Państwowe, stanowiącego załącznik do Zarządzenia nr 50 Ministra Ochrony Środowiska, Zasobów Naturalnych i Leśnictwa z 18 maja 1994 r. oraz w związku z § 10 Regulaminu Organizacyjnego Centrum Informacyjnego Lasów Państwowych w Warszawie stanowiącego załącznik nr 1 do zarządzenia nr 4/2021 Dyrektora Centrum Informacyjnego Lasów Państwowych z dnia 20 czerwca 2021 r., w wykonaniu §3 ust. 1 Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U.2002.5.46) oraz w zw. z §2 ust. 1 Zarządzenia Dyrektora Generalnego Lasów Państwowych nr 84/2004 zarządzam, co następuje:

§ 1

Zarządzenie reguluje organizację przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, składanych do Centrum Informacyjnego Lasów Państwowych.

§ 2

1. Centrum Informacyjne Lasów Państwowych zobowiązane jest przyjmować interesantów w sprawach skarg i wniosków w ustalonych przez siebie dniach i godzinach.
2. Dyrektor Centrum Informacyjnego Lasów Państwowych lub upoważniona przez niego osoba przyjmuje interesantów w sprawie skarg i wniosków we wtorki w godzinach od 10-tej do 15-tej.
3. Informacja o dniu i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków umieszczona jest na stronie www.cilp.lasy.gov.pl oraz na tablicy ogłoszeń w siedzibie Centrum.

§ 3

1. Przyjęcia interesantów w sprawach skarg i wniosków przez Dyrektora Centrum są ewidencjonowane.
2. Ewidencja przyjęć interesantów w sprawie skarg i wniosków jest prowadzona w sekretariacie Centrum.
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.

§ 4

1. Skargi i wnioski wpływające do Centrum Informacyjnego Lasów Państwowych ewidencjonuje się w rejestrze skarg i wniosków, prowadzonym przez Wydział Administracji.
2. Rejestr skarg i wniosków prowadzony jest w sposób umożliwiający kontrolę przebiegu i terminowości załatwiania poszczególnych skarg i wniosków.
3. Rejestr skarg i wniosków zawiera następujące dane: liczba porządkowa, data wpływu, imię i nazwisko skarżącego (lub nazwa instytucji), przedmiot skargi, data przekazania skargi do załatwienia, komu przekazano, termin załatwienia, sposób załatwienia, data udzielenia odpowiedzi, uwagi.
4. Za przyjmowanie oraz ewidencjonowanie skarg i wniosków, a także okresowe sprawdzanie stanu ich rozpatrzenia, czuwanie nad terminowością załatwiania skarg i wniosków, kompletowanie i przechowywanie akt w tych sprawach odpowiedzialny jest Kierownik Wydziału Administracji.

§ 5

1. Jeżeli Centrum Informacyjne Lasów Państwowych, które otrzymało skargę (wniosek), nie jest właściwe do jej rozpatrzenia – obowiązane 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.
2. Centrum Informacyjne Lasów Państwowych 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.

3. 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.

4. Jeżeli skarga lub wniosek nie może być załatwiona w terminie określonym w ust. 2, należy – stosownie do art. 36 Kpa – powiadomić wnoszącego skargę lub wniosek i podać przyczynę opóźnienia oraz nowy termin załatwienia sprawy.

5. Wyznaczenie nowego terminu załatwienia sprawy należy odnotować w ewidencji skarg i wniosków.

6. Dyrektor Centrum Informacyjnego Lasów Państwowych rozpatrując skargę lub wniosek niezwłocznie przekłada osobie prowadzącej rejestr skarg i wniosków – kopię udzielonej odpowiedzi, w celu odnotowania daty i sposobu załatwienia sprawy i znaku akt, pod którym jest przechowywana dokumentacja sprawy.

7. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać m.in. uzasadnienie merytoryczne i prawne.

§ 6

1. Nadzór i kontrolę nad przyjmowaniem i załatwianiem skarg i wniosków sprawuje Dyrektor Centrum Informacyjnego Lasów Państwowych.

2. Dyrektor Centrum Informacyjnego Lasów Państwowych dokonuje, co najmniej raz w roku, okresowych ocen i analiz przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

3. Dyrektor Centrum Informacyjnego Lasów Państwowych zobowiązany jest w wyznaczonym terminie, każdego roku kalendarzowego przesać do Głównego Inspektora Lasów Państwowych analizę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

§ 7

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Dyrektor
Centrum Informacyjnego
Lasów Państwowych

dr Michał Cieplucha