



Nadleśnictwo Mrągowo
ul. Warszawska 49, 11-700 Mrągowo
tel. 89 74122 36; fax 89 741 22 37
NIP 742-000-69-87, REGON 510023012

Zarządzenie nr 6
Nadleśniczego Nadleśnictwa Mrągowo,
z dnia 16 stycznia 2024 roku,

**w sprawie organizacji przyjmowania, ewidencji i rozpatrywania skarg i
wniosków w Nadleśnictwie Mrągowo**

(Znak spr.: ZG.050.1.2024)

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, 1933) w związku z § 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 Państwowemu Gospodarstwu Leśnemu Lasy Państwowe

w związku i w oparciu o przepisy:

1. Zarządzenia Nr 101 Dyrektora Generalnego Lasów Państwowych z dnia 06 listopada 2023 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w PGL LP (znak sprawy GI.0210.8.2023),
2. Ustawy z dnia 14 czerwca 1960 roku Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 775),
3. Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 08 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. 2002 Nr 5, poz. 46)

Zarządzam, co następuje:

§1

Wprowadzam do stosowania zasady dotyczące organizacji przyjmowania, ewidencjonowania i rozpatrywania skarg i wniosków w obszarze funkcjonowania Nadleśnictwa Mrągowo.

§2

[Przyjmowanie skarg i wniosków]

1. Skargi i wnioski mogą być wnoszone:

- pisemnie,
- telefaksem,
- pocztą elektroniczną,
- ustnie do protokołu
- elektronicznie za pośrednictwem platformy ePUAP

2. Skargi i wnioski wnoszone pisemnie należy kierować pod adres Nadleśnictwa Mrągowo, ul. Warszawska 49, 11-700 Mrągowo,
3. Skargi i wnioski wnoszone telefaksem należy wysyłać pod numer (89) 741-22-37,
4. Skargi i wnioski wnoszone pocztą elektroniczną należy kierować na główną skrzynkę pocztową e-mail Nadleśnictwa Mrągowo mrągowo@olsztyn.lasy.gov.pl
5. Skargi i wnioski wnoszone elektronicznie za pośrednictwem platformy ePUAP, należy kierować pod adres skrytki [/pgl_lp_0714 /SkrytkaESP](mailto:/pgl_lp_0714/SkrytkaESP)

§3

[Zasady przyjmowania skarg i wniosków wnoszonych ustnie]

1. Skargi i wnioski wnoszone ustnie przyjmowane są przez Nadleśniczego Nadleśnictwa Mrągowo oraz upoważnionych przez niego, pracowników Nadleśnictwa Mrągowo.
2. Wniesienie ustnej skargi i wniosku możliwe jest w dni powszednie od poniedziałku do piątku, w godzinach urzędowania Nadleśnictwa Mrągowo tj. od godziny 07:00 do godziny 15:00
3. Nadleśniczy, wyznacza **każdy poniedziałek tygodnia** w godzinach od **15:00** do **16:00**, z wyłączeniem dni świątecznych i ustawowo wolnych od pracy, wypadających w ten dzień, jako dzień przyjęć interesantów, którzy po godzinach urzędowania Nadleśnictwa Mrągowo, mogą wnieść ustną skargę i wniosek.
4. Wyznaczonymi przez Nadleśniczego pracownikami nadleśnictwa, uprawnionymi do przyjmowania skarg i wniosków wnoszonych ustnie do protokołu są:
 - a) Z-ca Nadleśniczego [Z.],
 - b) Główny Księgowy [K.],
 - c) Sekretarz Nadleśnictwa [S.]
 - d) Inżynierowie nadzoru [NN1, NN2]
5. Wyznaczeni i upoważnieni §3 pkt. 4 pracownicy pełnią zamiennie dyżury, o których mowa w pkt. 3
6. Wszystkie przyjęcia interesantów w sprawach skarg i wniosków są ewidencjonowane.
7. **Ewidencję przyjęć interesantów w sprawach skarg**, której wzór stanowi załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia, przechowuje się w formie papierowej, w sekretariacie Nadleśnictwa Mrągowo.
8. **Ewidencja przyjęć interesantów w sprawach skarg** zawiera minimum:
 - a) liczbę porządkową,
 - b) datę przyjęcia interesanta,
 - c) imię, nazwisko oraz adres zamieszkania i korespondencyjny interesanta (wnoszącego skargę), dane kontaktowe,
 - d) określenie treści skargi i wniosku
 - e) imię i nazwisko pracownika nadleśnictwa, przyjmującego interesanta (wnoszącego skargę),

9. Skargi i wnioski wnoszone ustnie, spisywane są do protokołu, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.
10. **Protokół przyjęcia ustnej skargi/wniosku** podpisuje spisujący go, upoważniony przez Nadleśniczego pracownik nadleśnictwa oraz wnoszący skargę interesant.
11. Przyjmujący skargę / wniosek pracownik nadleśnictwa, potwierdza złożenie zaprotokołowanej skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.

§4

[Zasady obiegu wewnętrznego skarg i wniosków]

1. Ogólny nadzór i kontrolę nad przyjmowaniem i załatwianiem skarg i wniosków sprawuje Nadleśniczy Nadleśnictwa Mrągowo.
2. Niezależnie od sposobu przyjęcia i wpływu skargi czy wniosku (pisemnie, faksem, elektronicznie e-mail, elektronicznie ePUAP, ustnie), pracownik nadleśnictwa, który przyjął taką wiadomość winien zgłosić ten fakt Nadleśniczemu Nadleśnictwa Mrągowo.
3. Pracownik, który przyjął skargę / wniosek w formie ustnej i sporządził na podstawie tego zgłoszenia protokół przyjęcia, winien ten fakt przekazać, najpóźniej następnego dnia roboczego, pracownikowi nadleśnictwa, który został wyznaczony niniejszym zarządzeniem jako osoba koordynująca rozpatrywanie skarg i wniosków.
4. Pracownikiem wyznaczonym przez Nadleśniczego, zwany dalej Koordynatorem, do:
 - a) koordynowania obiegu skarg i wniosków,
 - b) ewidencjonowania skarg i wniosków,
 - c) weryfikowania terminowości udzielanych odpowiedzi na skargi i wnioskijest Z-ca Nadleśniczego.
5. Nadleśniczy po przyjęciu skargi i wniosku wykonuje dekret, w którym wskazuje ewentualne uwagi na temat sposobu i trybu realizacji odpowiedzi, zalecenia, polecenia lub inne wskazania mające istotny wpływ na załatwienie sprawy.
6. Koordynator :
 - a) realizuje wskazania dekretu Nadleśniczego,
 - b) ewidencjonuje skargę we właściwym rejestrze,
 - c) przekazuje sprawę pracownikowi wiodącemu i właściwemu względem zagadnienia i tematyki objętej skargą lub przygotowuje odpowiedź osobiście w uzgodnieniu z Nadleśniczym,
 - d) kontroluje obieg, przebieg i sposób załatwienia sprawy,
 - e) kontroluje terminowość załatwienia sprawy i udzielenia odpowiedzi,
 - f) uprawniony jest od wszystkich pracowników i komórek organizacyjnych nadleśnictwa, do pomocy w zakresie skutecznego załatwienia sprawy,
7. Ostatecznie bezpośrednią odpowiedzialność za właściwe rozpatrzenie skargi lub wniosku jak również terminowe udzielenie odpowiedzi ponosi pracownik wyznaczony do jej załatwienia.

§5

[Ewidencja skarg i wniosków]

1. Skargi i wnioski wpływające do Nadleśnictwa Mrągowo są ewidencjonowane w **Rejestrze ewidencyjnym skarg i wniosków**.
2. **Rejestr ewidencyjny skarg i wniosków** prowadzi Koordynator.
3. Rejestr skarg i wniosków winien być prowadzony w sposób jednoznacznie umożliwiający:
 - a) kontrolę przebiegu sprawy,
 - b) zachowanie terminów udzielenia odpowiedzi,
 - c) okresową weryfikację stanu i etapu na jakim pozostaje rozpatrzenie skargi
4. Rejestr skarg i wniosków prowadzi się wyłącznie w postaci elektronicznej, przy czym nie określa się szczegółowego jego wzoru i układu, z zastrzeżeniem, że rejestr ewidencyjny skarg i wniosków powinien zawierać, w szczególności:
 - a) liczbę porządkową,
 - b) datę wpływu,
 - c) sposób przekazania (wpływu) skargi,
 - d) dane pracownika (imię i nazwisko), który odebrał skargę, w przypadku skargi wniesionej ustnie również informacje na temat protokołu przyjęcia skargi,
 - e) imię i nazwisko skarżącego lub nazwa instytucji,
 - f) dane teleadresowe skarżącego lub instytucji,
 - g) opis przedmiotu skargi,
 - h) imię i nazwisko pracownika nadleśnictwa, któremu przekazano sprawę do realizacji (komu przekazano),
 - i) wskazanie wymaganego terminu do załatwienia sprawy,
 - j) datę udzielonej odpowiedzi,
 - k) zwięzły opis sposobu załatwienia sprawy,
 - l) uwagi inne

§6

[Terminy i procedury obowiązujące podczas rozpatrywania skarg i wniosków]

1. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
2. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, **w terminie 7 DNI** (siedmiu dni) od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
3. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, pracownik danej komórki organizacyjnej nadleśnictwa właściwy do rozpatrzenia skargi lub wniosku zbiera niezbędne materiały. W tym celu może,

działając w uzgodnieniu z koordynatorem, zwrócić się do innych komórek organizacyjnych o przekazanie niezbędnych materiałów i wyjaśnień.

4. Skarga dotycząca określonej osoby, pracownika Nadleśnictwa Mrągowo, nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
5. Jeżeli, w toku badania skargi i wniosku zostanie wykazane, że Nadleśnictwo Mrągowo, jako jednostka organizacyjna Lasów Państwowych, która otrzymała skargę (wniosek), nie jest właściwe do jej rozpatrzenia, skarga lub wniosek jest niezwłocznie, nie później jednak niż **w terminie 7 DNI** (siedmiu dni), przekazana właściwej jednostce. W takim przypadku zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego (składającego wniosek).
6. Do zawiadomienia o przekazaniu skargi, opisanego jak w pkt. 5, oprócz samego zawiadomienia, dołącza się 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 95/46NVE z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz. Urz. UE.L Nr 119), zwane dalej RODO, w zakresie danych przetwarzanych przez organ przekazujący skargę.
7. Nadleśnictwo Mrągowo, po potwierdzeniu swojej właściwości do rozpatrzenia skargi (wniosku), załatwia ją wnikliwie, rzetelnie i bez zbędnej zwłoki, **nie później jednak niż w ciągu miesiąca od daty jej wpływu, z zastrzeżeniem §6 pkt. 8**
8. 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 (czternastu dni)** od daty wpływu skargi 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.
9. Nadleśnictwo Mrągowo, po potwierdzeniu swojej właściwości do rozpatrzenia skargi (wniosku), 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.
10. Jeżeli skarga lub wniosek nie może być załatwiona w terminie jednego miesiąca od daty jej wpływu, to 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.
11. Wyznaczenie nowego terminu załatwienia sprawy należy odnotować w rejestrze ewidencyjnym skarg i wniosków.
12. Pracownik rozpatrujący skargę lub wniosek niezwłocznie udostępnia osobie prowadzącej rejestr ewidencyjny skarg wniosków tut. Koordynatorowi, kopię udzielonej odpowiedzi (zawiadomienia).

13. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi lub wniosku powinno zawierać:
 - a) oznaczenie organu, od którego pochodzi,
 - b) wskazanie, w jaki sposób skarga została załatwiona,
 - c) podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby wyznaczonej do załatwienia skargi.
14. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi (uznaniu za bezzasadną) powinno zawierać w szczególności m.in.:
 - a) uzasadnienie merytoryczne,
 - b) uzasadnienie prawne (podstawę),
 - c) pouczenie o treści wynikającej z art. 239 § 1 Kpa.

§7

[Obowiązki informacyjne i sprawozdawczość]

1. Nadleśnictwo Mrągowo, udostępnia do publicznego wglądu zasady dotyczące organizacji przyjmowania, ewidencjonowania i rozpatrywania skarg i wniosków, w tym w szczególności dni i godziny przyjęć, informację na temat wyznaczonego pracownika odpowiedzialnego za koordynowanie rozpatrywania skarg, możliwe sposoby wniesienia skargi/wniosku w następujących lokalizacjach:
 - a) w siedzibie jednostki na głównej tablicy informacyjnej i ogłoszeń w postaci papierowej,
 - b) w siedzibach kancelarii leśnictw, na tablicach informacyjnych i ogłoszeń w postaci papierowej,
 - c) w postaci elektronicznej, jako publikacja pliku .pdf w serwisie internetowym Biuletynu Informacji Publicznej [BIP]
2. Nadleśnictwo Mrągowo, na wniosek RDLP w Olsztynie i jednostek nadrzędnych służbowo, może przekazywać wyżej wymienionym, informacje, analizy i sprawozdawczość dotyczącą zagadnień związanych ze skargami i wnioskami rozpatrywanymi na poziomie jednostki.

§8

[Postanowienia końcowe]

1. Przy przyjmowaniu i rozpatrywaniu skarg i wniosków w Nadleśnictwie Mrągowo obowiązują przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego.
2. W sprawach pozostałych nieuregulowanych niniejszym zarządzeniem zastosowanie mają przepisy Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 08 stycznia 2002 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. 2002 Nr 5, poz. 46)
3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

NADLEŚNICZY
Nadleśnictwo Mrągowo
Jarosław Błyskun

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 Mrągowo z siedzibą ul. Warszawska 49, 11-700 Mrągowo.

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 w Klauzuli Informacyjnej RODO Nadleśnictwa Mrągowo pod adresem [strony internetowej](https://mragowo.olsztyn.lasy.gov.pl/klauzula-rod0) [www:](https://mragowo.olsztyn.lasy.gov.pl/klauzula-rod0)