



# GENERALNY DYREKTOR OCHRONY ŚRODOWISKA

*Andrzej Szweda-Lewandowski*

Warszawa, 28-10-2021 r.

BP-ZKW.0911.2.2021.MO

**Pani Aldona Sobolak  
Regionalny Dyrektor  
Ochrony Środowiska  
w Kielcach**

## WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

Działając na podstawie upoważnienia, z dnia 20 września 2021 r. zespół kontrolujący Generalnej Dyrekcji Ochrony Środowiska przeprowadził w dniu 21 września 2021 r. kontrolę planową w Regionalnej Dyrekcji Ochrony Środowiska w Kielcach w zakresie przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji.

Kontrola obejmowała okres od 01 stycznia 2019 r. do 21 września 2021 r.

Kontrola została przeprowadzona przez zespół kontrolujący Generalnej Dyrekcji Ochrony Środowiska w składzie:

1. Krzysztof Halkiewicz – Dyrektor Biura Prawnego w Generalnej Dyrekcji Ochrony Środowiska;
2. Marta Ocetek-Perlińska – Biuro Prawne Generalnej Dyrekcji Ochrony Środowiska

Kontrola została przeprowadzona na podstawie ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej (Dz. U. z 2020 r, poz. 224).

### **Ocena ogólna kontrolowanej działalności:**

W toku kontroli stwierdzono, że w kontrolowanym okresie nie doszło do poważnych nieprawidłowości w zakresie przyjmowania i załatwiania skarg, wniosków i petycji w RDOŚ Kielce. Regionalna Dyrekcja Ochrony Środowiska w Kielcach w zakresie kontrolowanych zagadnień została oceniona pozytywnie z zastrzeżeniem.

Biorąc pod uwagę dokonane w toku kontroli ustalenia Generalny Dyrektor Ochrony Środowiska przedstawia następujące zalecenia:

I. w zakresie dotyczącym zamieszczenia na stronie internetowej informacji o zasadach przyjmowania skarg i wniosków zaleca się:

I.1. umieszczenie bezpośrednio na stronie internetowej RDOŚ oraz w BIP informacji o sposobie przyjmowania skarg i wniosków. W celu zapewnienia otwartego i dostępnego procesu przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, na stronie internetowej RDOŚ powinna zostać utworzona zakładka dedykowana zagadnieniu skarg i wniosków, w której powinny zostać zamieszczone informacje o sposobie przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków, w szczególności dotyczących:

I.1.1. powszechności prawa zgłoszenia skargi i wniosku,

I.1.2. organów właściwych do rozpatrywania skarg/wniosków (w szczególności wpływających do RDOŚ, w przypadku których Regionalny Dyrektor nie jest organem właściwym)

I.1.3 możliwych sposobów składania skarg i wniosków (np. pisemnie, ustnie, drogą elektroniczną);

I.1.4 dostępności procesu dla osób ze specjalnymi potrzebami;

I.1.5 wymagań formalnych stawianych skardze i wnioskowi – w szczególności dotyczących niezbędnych elementów: danych umożliwiających udzielenie odpowiedzi (imię i nazwisko, adres do korespondencji) oraz faktów pozwalających na ustalenie, na co zwraca uwagę lub czego domaga się obywatel. Informację, że nie ma możliwości ustosunkowania się do anonimu, gdyż nie zawiera on tych danych oraz adresu, na który należy skierować odpowiedź

I.2. informacji dotyczących:

I.2.1. wskazania, że zgłoszenie skargi i wniosku jest wolne od opłat;

I.2.2. wskazania, że ustalenie czy pismo jest skargą czy wnioskiem zależy od treści pisma, a nie jego nazwy użytej przez składającego dane pismo;

I.2.3. wskazania, że istnieje możliwość zastrzeżenia – do wiadomości GDOŚ – danych osobowych składającego skargę/wniosek;

I.2.4. o terminach rozpatrywania skarg i wniosków;

I.2.5. o warunkach złożenia skargi/wniosku ustnie do protokołu (osobista wizyta; podpisanie protokołu przez składającego i przyjmującego skargę/wniosek; zakresu protokołu – data przyjęcia, imię, nazwisko i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis sprawy);

I.2.6. o braku możliwości stawiania obywatelom jakichkolwiek zarzutów z powodu złożenia skargi lub wniosku.

I.3. Informacja powinna zawierać również adres poczty elektronicznej urzędu oraz dane teleadresowe osób odpowiedzialnych za prowadzenie rejestru skarg i wniosków.

Informacje te powinny być wyczerpujące i napisane w sposób jasny i czytelny. Ww. zakres informacji zamieszczanych na stronie RDOŚ oraz w BIP powinien zostać ujednoczony tak, aby nie występowały rozbieżności w treści zamieszczanej w obu wskazanych miejscach. Nadto należy wskazać, że informacje powinny być zamieszczone pod takim tytułem aby nie było wątpliwości czego dotyczą. Zaleca się zatem stosowanie we wszystkich linkach i tytułach określenia „skargi i wnioski”.

**II. W zakresie prawidłowego prowadzenia Rejestru skarg i wniosków.**

**II.1. W Rejestrze skarg i wniosków należy dodać rubrykę „data wpływu”.**

**II.2. W części Rejestru dotyczącej sposobu załatwienia należy wpisywać jak procedowano sprawę w RDOŚ. Jeśli sprawa została przekazana do GDOŚ to sposobem jej załatwienia w RDOŚ jest przekazanie.**

Chodzi o to żeby odwzorować działania podejmowane w RDOŚ i przez RDOŚ nie zaś przez inne organy.

Przedstawiając niniejsze wystąpienie pokontrolne, proszę o złożenie pisemnej informacji odnośnie sposobu wykorzystania wyników kontroli oraz o działaniach zmierzających do realizacji zaleceń pokontrolnych - w terminie 1 miesiąca od daty otrzymania niniejszego Wystąpienia.

**Andrzej Szweda-Lewandowski**  
**Generalny Dyrektor**  
**Ochrony Środowiska**  
**/ – podpisano cyfrowo /**

