

## ZARZĄDZENIE Nr 21/2024

### Nadleśniczego Nadleśnictwa Człopa

z dnia 19.03.2024 r.

#### w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Nadleśnictwie Człopa. (zn. SA.051.2.2024)

Na podstawie art. 35 ust. 1 ustawy z dnia 28 września 1991 r. o lasach (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1356 ze zm.) oraz w związku z § 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 zarządzenie nr 101 Dyrektora Generalnego Lasów Państwowych z dnia 6 listopada 2023 roku w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Państwowym Gospodarstwie Leśnym Lasy Państwowe (zn.spr. GI.0210.8.2023) zarządzam, co następuje:

#### §1

Zarządzenie reguluje organizację przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków składanych do Nadleśnictwa Człopa:

#### §2

1. Przyjęcia interesantów w sprawach skarg i wniosków przez Nadleśniczego lub Zastępcę Nadleśniczego Nadleśnictwa Człopa są ewidencjonowane. Ewidencja prowadzona jest w sekretariacie Nadleśnictwa.
2. 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 (załącznik nr 1).
3. Nadleśniczy lub Zastępca Nadleśniczego przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków we wtorki w godzinach od 14<sup>00</sup>-16<sup>00</sup> (po uprzednim kontakcie telefonicznym). W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek oraz przyjmujący zgłoszenie (załącznik nr 2).

#### §3

1. Rejestrowanie, koordynowanie i ewidencjonowanie skarg i wniosków a także weryfikowanie terminowości udzielanych odpowiedzi powierzam pracownikowi działu Administracyjno-Gospodarczego.
2. Skargi i wnioski wpływające do Nadleśnictwa Człopa ewidencjonuje się w rejestrze skarg i wniosków, prowadzonym przez pracownika działu Administracyjno-Gospodarczego.
3. 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.

4. Rejestr skarg i wniosków prowadzony jest w formie elektronicznej.
5. Okresowe sprawdzanie stanu rozpatrywania skarg i wniosków oraz czuwanie nad terminowością załatwiania skarg i wniosków wykonuje pracownik, o którym mowa w ust. 1.
6. Bezpośrednią odpowiedzialność za właściwe rozpatrzenie skargi lub wniosku i terminowe udzielenie odpowiedzi ponosi pracownik wyznaczony do załatwienia danej sprawy.

#### §4

1. Skargi i wnioski wpływające do Nadleśnictwa Człopa – w zależności, od tematyki której dotyczą - Nadleśniczy kieruje do rozpatrzenia i załatwienia do: Zastępcy Nadleśniczego (Z), Głównego Księgowego (K), Inżyniera Nadzoru (NN), Sekretarza (S), Stanowisko ds. pracowniczych (NK), Posterunek Straży Leśnej (NS), Stanowisko ds. informatycznych (NI).
2. Skargi (wnioski) dla których Nadleśnictwo Człopa, nie jest jednostką właściwą do jej rozpatrzenia - zobowiązana jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, przekazać skargę lub wniosek właściwej jednostce, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego (składającego wniosek).
3. 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.
4. Wnioski i skargi wpływające do Nadleśnictwa Człopa rozpatrywane są wnikliwie, rzetelnie i bez zbędnej zwłoki - nie później jednak niż w ciągu miesiąca od daty jej wpływu do Nadleśnictwa Człopa.
5. 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 (wniosku) 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.
6. Nadleśnictwo Człopa 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.
7. Jeżeli skarga lub wniosek nie może być załatwiona w terminie określonym w ust. 4, 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.
8. Wyznaczenie nowego terminu załatwienia sprawy należy odnotować w rejestrze skarg i wniosków. Pracownik załatwiający skargę (wniosek) jest zobowiązany

- powiadomić o tym także pracownika sekretariatu odpowiedzialnego za rejestr.
9. Pracownik rozpatrujący skargę lub wniosek niezwłocznie udostępnia osobie prowadzącej rejestr skarg wniosków - kopię udzielonej odpowiedzi (zawiadomienia).
  10. 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.
  11. 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

Nadzór i kontrolę nad przyjmowaniem i załatwianiem skarg i wniosków sprawuje Nadleśniczy Nadleśnictwa Człopa.

#### §6

Przy przyjmowaniu i rozpatrywaniu skarg i wniosków w Nadleśnictwie Człopa obowiązują przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego oraz właściwego Rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

#### §7

Z dniem wejścia w życie niniejszego Zarządzenia traci moc Zarządzenie nr 11 Nadleśniczego Nadleśnictwa Człopa z dnia 12.03.2012r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Nadleśnictwie Człopa. (zn. N-0151-13/12).

#### §8

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania z mocą obowiązywania od 01.03.2024 r.

#### *Załączniki:*

1. *Załącznik nr 1- Ewidencja przyjęć interesantów.*
2. *Załącznik nr 2 - Protokół przyjęcia skargi/wniosku.*

Otrzymują:

1. Z,
2. K,
3. NN,
4. S,
5. NK,
6. NS,
7. NI,
8. aa.

