

ZARZĄDZENIE NR 101
DYREKTORA GENERALNEGO LASÓW PAŃSTWOWYCH

z dnia 6 listopada 2023 r.

w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków
w Państwowym Gospodarstwie Leśnym Lasy Państwowe

GI.0210.8.2023

Na podstawie art. 33 ust. 1 ustawy z dnia 28 września 1991 r. o lasach oraz w związku z § 6 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 – zarządzam, co następuje:

§ 1

Zarządzenie reguluje organizację przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, składanych do jednostek organizacyjnych Państwowego Gospodarstwa Leśnego Lasy Państwowe.

§ 2

1. Jednostki organizacyjne Lasów Państwowych są zobowiązane przyjmować interesantów w sprawach skarg i wniosków w ustalonych przez siebie dniach i godzinach.
2. Przyjęcia interesantów w sprawach skarg i wniosków przez kierowników jednostek organizacyjnych LP są ewidencjonowane. Ewidencja prowadzona jest w sekretariatach kierowników jednostek organizacyjnych Lasów Państwowych.
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 (załącznik nr 1).
4. Kierownicy jednostek organizacyjnych Lasów Państwowych lub wyznaczeni przez nich pracownicy, zobowiązani są przyjmować interesantów w sprawach skarg i wniosków co najmniej raz w tygodniu, w ustalonych dniach i godzinach. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek oraz przyjmujący zgłoszenie (załącznik nr 2).
5. Dni i godziny przyjęć w sprawach skarg i wniosków powinny być dostosowane do potrzeb ludności, przy czym przynajmniej raz w tygodniu przyjęcia te powinny odbywać się w ustalonym dniu również po godzinach pracy.
6. W siedzibach jednostek organizacyjnych LP powinna być wywieszona informacja o dniach i godzinach przyjęć w sprawach skarg i wniosków przez kierownika jednostki oraz jaka komórka organizacyjna lub imiennie wyznaczony pracownik odpowiada za przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków. Informację tę należy opublikować w BIP. W przypadku nadleśnictw przedmiotową informację należy wywiesić również na tablicach informacyjnych w kancelariach leśnictw.

§ 3

1. Dyrektor Generalny Lasów Państwowych lub wyznaczony przez niego zastępca przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków w poniedziałki, w godzinach od 10 do 17.
2. Inspekcja Lasów Państwowych przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków w poniedziałki i wtorki w biurze Dyrekcji Generalnej Lasów Państwowych, w godzinach pracy biura tj. w godzinach od 8 do 14.

§ 4

1. Przyjmowanie, koordynowanie i ewidencjonowanie skarg i wniosków, a także weryfikowanie terminowości udzielanych odpo-

wiedzi, kierownik jednostki organizacyjnej LP powierza wyodrębnionej komórce organizacyjnej lub imiennie wyznaczonemu pracownikowi.

2. Skargi i wnioski wpływające do jednostek organizacyjnych Lasów Państwowych ewidencjonuje się w rejestrze skarg i wniosków, prowadzonym przez komórkę organizacyjną (lub pracownika), wyznaczoną przez kierownika tej jednostki.
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 należy prowadzić wyłącznie w formie elektronicznej.
5. Okresowe sprawdzanie stanu rozpatrywania skarg i wniosków oraz czuwanie nad terminowością załatwiania skarg i wniosków wykonuje wyodrębniona komórka organizacyjna lub 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.

§ 5

1. Skargi i wnioski wpływające do Dyrekcji Generalnej Lasów Państwowych są kierowane do Inspekcji Lasów Państwowych.
2. Po zarejestrowaniu skargi lub wniosku – Główny Inspektor Lasów Państwowych rozpatruje je we własnym zakresie lub kieruje je do właściwej komórki organizacyjnej DGLP, albo do właściwej jednostki organizacyjnej Lasów Państwowych – w celu rozpatrzenia sprawy.
3. W zakresie, o którym mowa w ust. 1-2 kierownicy jednostek organizacyjnych LP ustalają odrębnie regulacje w kierowanych jednostkach.

§ 6

1. 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 lub wniosek właściwej jednostce, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego (składającego wniosek).
2. 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.
3. Jednostka organizacyjna Lasów Państwowych właściwa do rozpatrzenia skargi (wniosku) powinna załatwić ją wnikliwie, rzetelnie i bez zbędnej zwłoki – nie później jednak niż w ciągu miesiąca od daty jej wpływu do danej jednostki organizacyjnej.
4. 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 od 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.

5. Jednostki organizacyjne PGL LP właściwe w sprawach skarg i wniosków przekazują 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.
6. Jeżeli skarga lub wniosek nie może być załatwiona w terminie określonym w ust. 3, 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.
7. Wyznaczenie nowego terminu załatwienia sprawy należy odnotować w rejestrze skarg i wniosków.
8. Pracownik rozpatrujący skargę lub wniosek niezwłocznie udostępni osobie prowadzącej rejestr skarg i wniosków – kopię udzielonej odpowiedzi (zawiadomienia).
9. 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.
10. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi (uznaniu za bezzasadną) powinno zawierać m.in. uzasadnienie merytoryczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 § 1 Kpa.

§ 7

1. Nadzór i kontrolę nad przyjmowaniem i załatwianiem skarg i wniosków sprawują kierownicy jednostek organizacyjnych Lasów Państwowych, w odniesieniu do skarg załatwianych przez te jednostki oraz przez nadzorowane jednostki organizacyjne.

2. Dyrektorzy regionalnych dyrekcji Lasów Państwowych nadsyłają do Dyrekcji Generalnej Lasów Państwowych, w wyznaczonym terminie, analizę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, dotyczącą biur regionalnej dyrekcji LP i nadzorowanych jednostek organizacyjnych.
3. Główny Inspektor Lasów Państwowych opracowuje i przedkłada Dyrektorowi Generalnemu Lasów Państwowych zbiorczą (obejmującą wyniki analiz z jednostek organizacyjnych LP) analizę przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

§ 8

Przy przyjmowaniu i rozpatrywaniu skarg i wniosków w jednostkach organizacyjnych Lasów Państwowych obowiązują przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego oraz właściwego Rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

§ 9

Z dniem wejścia w życie niniejszego Zarządzenia traci moc Zarządzenie nr 84 Dyrektora Generalnego Lasów Państwowych z dnia 30 grudnia 2004 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Lasach Państwowych (GI-021-2/04).

§ 10

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2024 r.

**DYREKTOR GENERALNY
LASÓW PAŃSTWOWYCH**
Józef Kubica