Zarządzenie Nr 16/21

Dyrektora Zespołu Parków Krajobrazowych

Województwa Śląskiego

**z dnia 05 października 2021 roku**

**W sprawie: procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków**

**w Zespole Parków Krajobrazowych Województwa Śląskiego.**

Na podstawie Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z dnia 22 stycznia 2002 r., nr 5, poz. 46)

**zarządzam, co następuje**:

**§ 1**

1. Wprowadza się stosowania procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Zespole Parków Krajobrazowych Województwa Śląskiego gwarantującą równe traktowanie stron, zachowanie obiektywizmu i przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa - **Załącznik nr 1** do niniejszego Zarządzenia.

**§ 2**

1. Ustala się następujący dzień i godziny przyjęć interesantów w sprawie skarg i wniosków przez Dyrektora ZPKWŚ lub Jego Zastępców po wcześniejszym umówieniu spotkania przez sekretariat ZPKWŚ:

**-** poniedziałek w godzinach od 10.00 do 13.00;

1. Informacja o dniu i godzinach przyjęć umieszczona jest w widocznym miejscu w Biurze Zespołu Parków w Oddziałach ZPKWŚ oraz na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej.

**§ 3**

1. W Biurze Zespołu Parków w Będzinie w sekretariacie prowadzona jest Książka skarg i wniosków, w której rejestruje się każdą skargę lub wniosek wpływający, niezależnie od formy ich przyjęcia.
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone: pisemnie za pomocą poczty tradycyjnej i elektronicznej, osobiście, a także ustnie do protokołu u Dyrektora ZPKWŚ lub Jego Zastępców.
3. Skargi lub wnioski zgłoszone w trakcie przyjęć interesantów przez Dyrektora ZPKWŚ lub Jego Zastępców należy niezwłocznie wpisać w Książce skarg i wniosków.

**§ 4**

1. Przyjmuje się wzór protokołu przyjęcia ustnej skargi lub wniosku, stanowiący **Załącznik nr 2** do niniejszego Zarządzenia.

**§ 5**

Wykonanie Zarządzenia powierzam Sekretarce -Asystentce Dyrektora ZPKWŚ.

**§ 6**

Nadzór nad realizacją Zarządzenia sprawuje Dyrektor ZPKWŚ.

**§ 7**

Traci moc: Zarządzenie 7/17 Dyrektora ZPKWŚ z dnia 16 listopada 2017 r. w sprawie: procedury przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków w Zespole Parków Krajobrazowych Województwa Śląskiego.

**§ 8**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Załącznik nr 1

Do Zarządzenia Nr 16/21

Dyrektora ZPKWŚ

z dnia 05.10.2021 r.

**PROCEDURA**

**PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW**

**W ZESPOLE PARKÓW KRAJOBRAZOWYCH WOJEWÓDZTWA ŚLĄSKIEGO**

**ROZDZIAŁ I**

**Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków**

1. W ZPKWŚ Dyrektor lub Jego Zastępcy przyjmują osoby wnoszące skargi i wnioski po wcześniejszym umówieniu spotkania przez sekretariat ZPKWŚ.
2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą poczty tradycyjnej i elektronicznej, osobiście, a także ustnie do protokołu.
3. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, przy pomocy Sekretarki-Asystentki Dyrektora ZPKWŚ, protokół podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie.
4. Przyjmujący skargę lub wniosek potwierdza złożenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.
5. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis sprawy.
6. Biura ZPKWŚ prowadzi Książkę skarg i wniosków przy pomocy Sekretarki - Asystentki Dyrektora.
7. Do Książki skarg i wniosków wpisuje się także te skargi i wnioski, które nie zawierają imienia i nazwiska oraz adresu wnoszącego (anonimy).

**ROZDZIAŁ II**

**Kwalifikowanie skarg i wniosków**

1. Kwalifikowania spraw jako skargi / wniosku dokonuje Dyrektora ZPKWŚ lub osoba go zastępująca.
2. Każda sprawa zakwalifikowana przez Dyrektora ZPKWŚ lub osobę go zastępującą jako skarga / wniosek wpisana jest do Książki skarg i wniosków.
3. Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić jej przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
4. Jeżeli rozpoznanie skargi lub wniosku wymaga uprzednio zbadania i wyjaśnienia sprawy Dyrektor ZPKWŚ lub Jego Zastępcy zbierają niezbędne materiały. W tym celu może zwrócić się do innych organów o przekazanie niezbędnych materiałów i wyjaśnień.
5. Jeżeli skarga lub wniosek dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy Dyrektor ZPKWŚ lub Jego Zastępcy, do których wniesiono skargę/wniosek, rozpatruje sprawy należące do ich właściwości, a pozostałe przekazuje się niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, właściwym organom, przesyłając odpis skargi/wniosku, i zawiadamia o tym równocześnie wnoszącego skargę/wniosek.

**ROZDZIAŁ III**

**Rozpatrywanie skarg i wniosków**

1. Skargi i wnioski rozpatruje Dyrektor ZPKWŚ lub Jego Zastępcy.
2. Z wyjaśnienia skarg i wniosków sporządza się następującą dokumentację:
3. oryginał skargi i wniosku,
4. odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
5. inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
6. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
7. wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/ wniosków zawartych w skardze/wniosku,
8. faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
9. imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę/ wniosek.
10. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie Biura Zespołu Parków w Będzinie wraz z Książką skarg i wniosków.
11. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie, ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.

**ROZDZIAŁ IV**

**Terminy rozpatrywania skarg i wniosków**

1. Skargę/wniosek rozpatruje się bez zbędnej zwłoki.
2. Skargę/wniosek rozpatruje się:
   1. do miesiąca, gdy wszczyna się postępowanie wyjaśniające,
   2. do 2 miesięcy, gdy skarga/wniosek jest szczególnie skomplikowana,
3. Do siedmiu dni należy:
   1. przesłać skargę/wniosek do właściwego organu z powiadomieniem wnoszącego lub zwrócić ją wnoszącemu ze wskazaniem właściwego organu, jeżeli skarga/wniosek została skierowana do niewłaściwego organu,
   2. przesłać skargę/wniosek do wnoszącego z odpowiednim wyjaśnieniem, jeżeli trudno jest ustalić właściwy organ lub gdy właściwy jest organ wymiaru sprawiedliwości,
   3. przesłać odpisy skargi/wniosków do właściwych organów z powiadomieniem wnoszącego, jeżeli sprawy w nich poruszane dotyczą różnych organów,
   4. przesłać informację do wnoszącego o przesunięciu terminu załatwienia skargi/wniosku   
      z podaniem powodów tego przesunięcia,
   5. zwrócić się z prośbą do osoby wnoszącej o przesłanie dodatkowych informacji dotyczących skargi/wniosku,
   6. udzielić odpowiedzi w przypadku ponowienia skargi/wniosku, w której brak jest wskazania nowych okoliczności sprawy.

**ROZDZIAŁ V**

**Postanowienia końcowe**

1. Akta rozpatrywanych spraw gromadzone i przechowywane są w sekretariacie Biura Zespołu Parków w Będzinie.
2. Zapisów zawartych w niniejszej procedurze nie stosuje się, jeżeli przepisy szczególne stanowią inaczej.

Załącznik nr 2

Do Zarządzenia Nr 16/21

Dyrektora ZPKWŚ

z dnia 05.10.2021r..

## PROTOKÓŁ

**z przyjęcia skargi / wniosku\*)**

**W dniu** .............................................. **w siedzibie** ………........................................................................

**Pan(i)** .........................................................................................................................................................

(osoba fizyczna / nazwa instytucji)

..............................................................................................................................................

(adres zamieszkania/ siedziba instytucji)

**Złożył(a) do protokołu ustną skargę / wniosek\*) w następującej sprawie:**

......................................................................................................................................................................

(zwięzły opis zdarzenia)

......................................................................................................................................................................

......................................................................................................................................................................

......................................................................................................................................................................

......................................................................................................................................................................

......................................................................................................................................................................

......................................................................................................................................................................

**Wnoszący skargę / wniosek dołącza do protokołu następujące załączniki:**………………………..

.....................................................................................................................................................................

**Wnoszący skargę / wniosek przyjmowany był w opisanej sprawie u:** ................................................

.....................................................................................................................................................................

.............................................. ................................................

**(przyjmujący zgłoszenie) (zgłaszający)**

**\*) – niepotrzebne skreślić**