

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;
2. 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.

**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:
 - 1) oryginał skargi i wniosku,
 - 2) odpowiedź do wnoszącego, w której został powiadomiony o sposobie rozstrzygnięcia sprawy wraz z urzędowo potwierdzonym jej wysłaniem,
 - 3) inne pisma, jeśli sprawa tego wymaga.
3. Odpowiedź do wnoszącego winna zawierać:
 - 1) wyczerpującą informację o sposobie załatwienia sprawy z odniesieniem się do wszystkich zarzutów/ wniosków zawartych w skardze/wniosku,
 - 2) faktyczne i prawne uzasadnienie, jeżeli skarga/wniosek została załatwiona odmownie,
 - 3) imię i nazwisko osoby rozpatrującej skargę/ wniosek.
4. Pełna dokumentacja po zakończeniu sprawy przechowywana jest w sekretariacie Biura Zespołu Parków w Będzinie wraz z Książką skarg i wniosków.
5. 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.

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)

WZÓR

Wnoszący skargę / wniosek dołącza do protokołu następujące załączniki:

Wnoszący skargę / wniosek przyjmowany był w opisanej sprawie u:

.....
(przyjmujący zgłoszenie)

.....
(zgłaszający)
Zatwierdzam:

***) – niepotrzebne skreślić**