

## REGULAMIN SKARG I WNIOSKÓW

### Narodowej Fundacji Ochrony Środowiska i Bioróżnorodności

#### § 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin skarg i wniosków Narodowej Fundacji Ochrony Środowiska i Bioróżnorodności, zwanej dalej „Fundacją”, określa zasady i tryb składania oraz rozpatrywania skarg i wniosków.
2. **Regulamin został ustanowiony przez Fundatorkę Fundacji jednocześnie z Aktem Założycielskim Fundacji i Statutem Fundacji, zgodnie z § 33 ust. 1 lit. f Statutu Fundacji.**
3. Regulamin został opracowany w oparciu o: a) Kodeks postępowania administracyjnego b) Ustawę o fundacjach c) Ustawę o dostępie do informacji publicznej d) Statut Fundacji
4. Regulamin ma zastosowanie do wszystkich skarg i wniosków dotyczących działalności Fundacji.

#### § 2. DEFINICJE

1. **Skarga** – wystąpienie zawierające żądanie usunięcia nieprawidłowości w funkcjonowaniu Fundacji, naruszenia praworządności lub interesów skarżącego.
2. **Wniosek** – wystąpienie zawierające propozycję rozwiązania sprawy, podjęcia inicjatywy lub uregulowania kwestii dotyczącej działalności Fundacji.
3. **Skarżący/Wnioskodawca** – osoba fizyczna lub prawna składająca skargę lub wniosek.
4. **Organ właściwy** – organ Fundacji uprawniony do rozpatrzenia skargi lub wniosku zgodnie z podziałem kompetencji.

#### § 3. ZASADY OGÓLNE

1. **Prawo do składania skarg i wniosków:** a) każdy ma prawo składać skargi i wnioski dotyczące działalności Fundacji b) prawo to przysługuje bez względu na obywatelstwo lub miejsce zamieszkania
2. **Bezpłatność:** a) składanie skarg i wniosków jest bezpłatne b) Fundacja nie pobiera opłat za rozpatrzenie sprawy
3. **Równe traktowanie:** a) wszystkie skargi i wnioski są traktowane jednakowo b) nie ma różnicowania ze względu na status społeczny skarżącego
4. **Obiektywizm:** a) rozpatrywanie odbywa się zgodnie z prawem b) decyzje podejmowane są na podstawie rzetelnie ustalonych faktów

#### § 4. PODZIAŁ KOMPETENCJI

1. **Prezes Fundacji** rozpatruje skargi i wnioski dotyczące: a) działalności Fundacji jako całości b) funkcjonowania Zarządu c) polityki i strategii Fundacji
2. **Dyrektor/Kierownik** rozpatruje skargi i wnioski dotyczące: a) działalności podległych jednostek b) postępowania pracowników c) realizacji projektów
3. **Koordynator ds. skarg** (jeśli został wyznaczony): a) przyjmuje i rejestruje skargi i wnioski b) koordynuje proces rozpatrywania c) kontroluje terminowość

## § 5. FORMA I TREŚĆ SKARG I WNIOSKÓW

1. **Forma składania:** a) pisemnie (osobiście lub pocztą) b) elektronicznie (e-mail, formularz internetowy) c) ustnie do protokołu
2. **Wymagane elementy:** a) imię i nazwisko/nazwa skarżącego b) adres do korespondencji c) przedmiot skargi/wniosku d) opis okoliczności faktycznych e) podpis (w przypadku formy pisemnej)
3. **Załączniki:** a) dokumenty potwierdzające przedstawione fakty b) inne materiały pomocne w rozpatrzeniu sprawy
4. **Adres do składania:** a) siedziba Fundacji b) adres e-mail: skargi@nfosb.pl c) formularz internetowy na stronie www

## § 6. REJESTRACJA SKARG I WNIOSKÓW

1. **Obowiązek rejestracji:** a) każda skarga i wniosek podlega obowiązkowej rejestracji b) rejestracja następuje w dniu otrzymania
2. **Ewidencja zawiera:** a) numer sprawy b) datę wpływu c) dane skarżącego/wnioskodawcy d) przedmiot sprawy e) organ właściwy do rozpatrzenia f) datę rozpatrzenia i treść rozstrzygnięcia
3. **Potwierdzenie odbioru:** a) skarżący otrzymuje potwierdzenie wpływu skargi/wniosku b) podanie numeru sprawy i przewidywanego terminu rozpatrzenia

## § 7. TERMINOWOŚĆ ROZPATRYWANIA

1. **Podstawowy termin:** a) skargi i wnioski rozpatrywane są w terminie 30 dni od dnia wpływu b) w sprawach prostych - w terminie 14 dni
2. **Przedłużenie terminu:** a) w uzasadnionych przypadkach termin może być przedłużony do 60 dni b) skarżący musi być powiadomiony o przedłużeniu i jego przyczynach
3. **Sprawy pilne:** a) skargi dotyczące naruszeń prawa - 14 dni b) skargi dotyczące bezpieczeństwa - niezwłocznie

## § 8. POSTĘPOWANIE W SPRAWIE SKARG

1. **Przyjęcie skargi:** a) sprawdzenie formy i treści b) ustalenie właściwości do rozpatrzenia c) przekazanie właściwemu organowi
2. **Badanie sprawy:** a) analiza przedstawionych zarzutów b) zebranie niezbędnych informacji c) wysłuchanie stron (jeśli to konieczne)
3. **Rozstrzygnięcie:** a) uwzględnienie skargi (całkowite lub częściowe) b) nieuwzględnienie skargi c) umorzenie postępowania
4. **Odpowiedź:** a) pisemna odpowiedź z uzasadnieniem b) wskazanie podjętych działań naprawczych c) pouczenie o prawie do odwołania

## § 9. POSTĘPOWANIE W SPRAWIE WNIOSKÓW

1. **Analiza wniosku:** a) ocena zasadności i wykonalności b) analiza zgodności z celami Fundacji c) oszacowanie kosztów realizacji
2. **Rodzaje rozstrzygnięć:** a) przyjęcie wniosku do realizacji b) przyjęcie wniosku z modyfikacjami c) odrzucenie wniosku

3. **Odpowiedź:** a) pisemna odpowiedź z uzasadnieniem b) wskazanie sposobu realizacji (w przypadku uwzględnienia) c) podziękowanie za zgłoszenie

## § 10. SKARGI I WNIOSKI ANONIMOWE

1. **Zasada rozpatrywania:** a) skargi anonimowe są rozpatrywane, jeśli dotyczą ważnych naruszeń prawa lub interesu publicznego b) wnioski anonimowe mogą być rozpatrywane według uznania
2. **Ograniczenia:** a) brak możliwości uzyskania dodatkowych informacji b) brak możliwości poinformowania o wyniku c) priorytet dla skarg podpisanych i zawierających dane kontaktowe

## § 11. SKARGI I WNIOSKI POWTARZAJĄCE SIĘ

1. **Definicja:** skargi dotyczące tej samej sprawy od tego samego skarżącego lub wnioski o identycznej treści składane wielokrotnie.
2. **Postępowanie:** a) pierwsza skarga/wniosek - pełne rozpatrzenie b) kolejne - odesłanie do wcześniejszej odpowiedzi c) rozpatrzenie ponowne tylko przy nowych, istotnych okolicznościach

## § 12. SKARGI PRZEWLEKŁE

1. **Definicja:** skargi dotyczące niewłaściwego rozpatrzenia wcześniejszej skargi lub naruszenia terminów.
2. **Postępowanie:** a) pilne rozpatrzenie przez przełożonego organu, na którego działanie złożono skargę b) wyjaśnienie przyczyn naruszenia c) podjęcie działań naprawczych

## § 13. ODWOŁANIA

1. **Prawo do odwołania:** a) od rozstrzygnięcia w sprawie skargi można się odwołać b) termin na odwołanie - 14 dni od otrzymania odpowiedzi
2. **Organ odwoławczy:** a) odwołania od decyzji pracowników - dyrektor/kierownik b) odwołania od decyzji dyrektora/kierownika - Prezes Fundacji c) odwołania od decyzji Prezesa Fundacji - **Zarząd Fundacji** d) **W przypadku odwołania od decyzji Zarządu Fundacji, odwołanie rozpatruje Rada Fundacji.**
3. **Rozpatrzenie odwołania:** a) termin - 30 dni od wpływu b) możliwość utrzymania, zmiany lub uchylecia decyzji c) rozstrzygnięcie w trybie odwoławczym jest ostateczne w Fundacji.

## § 14. MONITORING I KONTROLA

1. **Sprawozdawczość:** a) kwartalne sprawozdania z rozpatrywania skarg i wniosków dla Zarządu b) roczne podsumowanie dla Zarządu i Rady Fundacji c) publikacja statystyk na stronie internetowej (w zakresie danych zagregowanych)
2. **Wskaźniki oceny:** a) liczba wpływających skarg i wniosków b) terminowość rozpatrywania c) struktura rozstrzygnięć d) skuteczność działań naprawczych
3. **Doskonalenie systemu:** a) okresowa analiza skuteczności procedur b) wprowadzanie usprawnień c) szkolenia pracowników

## § 15. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. **Zasady przetwarzania:** a) dane przetwarzane zgodnie z RODO b) tylko w zakresie niezbędnym do rozpatrzenia sprawy c) zachowanie odpowiednich środków bezpieczeństwa
2. **Prawa osób:** a) prawo dostępu do danych b) prawo do poprawienia danych c) prawo do usunięcia danych (po upływie terminów przechowywania, o ile nie koliduje z przepisami prawa)

## § 16. ARCHIWIZACJA

1. **Okres przechowywania:** a) skargi i wnioski przechowywane przez 5 lat od zakończenia sprawy b) sprawy o szczególnym znaczeniu - zgodnie z odrębnymi przepisami
2. **Sposób przechowywania:** a) forma papierowa lub elektroniczna b) zabezpieczenie przed dostępem osób nieuprawnionych c) możliwość odtworzenia w razie potrzeby

## § 17. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. **Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem ustanowienia go przez Fundatorkę Fundacji, jednocześnie z Aktem Założycielskim Fundacji i Statutem Fundacji.**
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego oraz inne właściwe akty prawne.
3. **Wszelkie zmiany niniejszego Regulaminu wymagają uchwały Zarządu Fundacji, zgodnie z § 33 ust. 3 Statutu Fundacji.**
4. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej Fundacji oraz w jej siedzibie.
5. Informacja o prawie do składania skarg i wniosków oraz o sposobach ich składania jest umieszczona w widocznym miejscu w siedzibie Fundacji.
6. Fundacja może tworzyć dodatkowe kanały komunikacji ze społeczeństwem w celu ułatwienia składania skarg i wniosków.
7. Niniejszy regulamin podlega okresowemu przeglądowi i aktualizacji co najmniej raz na 3 lata.
8. Fundacja może wprowadzić szczegółowe procedury wykonawcze do niniejszego regulaminu.
9. Regulamin może być przetłumaczony na języki obce w celu zapewnienia dostępności dla osób nie władających językiem polskim.
10. Wszelkie zmiany regulaminu są publikowane na stronie internetowej Fundacji z 30-dniowym wyprzedzeniem przed ich wejściem w życie.