

**ZARZĄDZENIE NR 27/2024**  
**REKTORA-KOMENDANTA AKADEMII POŻARNICZEJ**  
**z dnia 11 lipca 2024 r.**

**w sprawie przyjmowania i rozpatrywania**  
**skarg, wniosków i petycji**

Na podstawie art. 221 i nast. przepisów Działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. 2024 poz. 572 t.j.), rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 08 stycznia 2022 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. 2002 nr 5 poz. 46) oraz ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. 2018 poz. 870 t.j.) w zw. z art. 23 ust.1 ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. – Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (Dz. U. 2023 poz. 742 t.j.) i § 14 ust. 3 Statutu Akademii Pożarniczej, zatwierdzonego decyzją nr 36 Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 września 2023 r. (Dz. Urz. Min. Spraw Wew. i Ad. poz. 37) zarządza się, co następuje:

**§ 1.**

**Postanowienia ogólne**

1. Ustala się zasady przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji. Zarządzenie określa:
  - 1) tryb przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji wpływających do Akademii Pożarniczej, zwanej dalej „APoż”;
  - 2) sposób i tryb opracowywania sprawozdań w zakresie skarg, wniosków i petycji.
2. Ilekroć w zarządzeniu jest mowa o skargach i wnioskach - należy przez to rozumieć skargi i wnioski w rozumieniu Działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego.
3. Ilekroć w zarządzeniu jest mowa o petycji – należy przez to rozumieć petycję w rozumieniu ustawy o petycjach.
4. Nadzór i kontrolę w sprawach skarg, wniosków i petycji sprawuje Rektor-Komendant.
5. Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg, wniosków i petycji prowadzi jednostka właściwa do spraw kontroli wewnętrznej.
6. Jeżeli jest to uzasadnione, Rektor-Komendant może powierzyć rozpatrzenie skargi, wniosku albo petycji innej jednostce organizacyjnej APoż.
7. O tym czy pismo jest skargą, wnioskiem albo petycją decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.
8. Pisma niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu lub/i adresu e-mail wnoszącego, tzw. anonimy, pozostawia się bez rozpoznania.
9. Zarządzenia nie stosuje się do wniosków o udostępnienie informacji publicznej.
10. Przy pierwszej czynności skierowanej przez APoż do wnoszącego skargę, wniosek lub petycję przekazuje się klauzulę informacyjną, dotyczącą przetwarzania danych osobowych wnoszącego skargę, wniosek lub petycję.

**§ 2.**

**Przyjmowanie i rejestrowanie skarg i wniosków**

1. Skargi lub wnioski można składać:

- 1) osobiście w Kancelarii Ogólnej;
  - 2) pisemnie za pośrednictwem operatora pocztowego na adres APOż,
  - 3) za pomocą środków komunikacji elektronicznej, tj.: poprzez wiadomość e-mail na adres kancelaria@apoz.edu.pl, faksem na numer opublikowany w Biuletynie Informacji Publicznej APOż w zakładce „skargi i wnioski”; za pośrednictwem skrytki ePUAP, na adres opublikowany w Biuletynie Informacji Publicznej APOż w zakładce „skargi i wnioski”;
  - 4) ustnie do protokołu, po ustaleniu terminu spotkania, w jednostce właściwej do spraw kontroli wewnętrznej.
2. Skargi lub wnioski, składane w formie ustnej, przyjmuje jednostka właściwa do spraw kontroli wewnętrznej, po uprzednim ustaleniu terminu spotkania. Z czynności złożenia skargi albo wniosku sporządza się protokół przyjęcia. W protokole odnotowuje się przyjęcie dokumentu, jeżeli zawnioskuje o to składający skargę lub wniosek; złożony dokument stanowi integralną część skargi lub wniosku. Wzór protokołu przyjęcia stanowi załącznik nr 1 do zarządzenia.
  3. Skargę lub wniosek albo protokół przyjęcia, o którym mowa w ust. 2, przekazuje się niezwłocznie Rektorowi-Komendantowi.
  4. Korespondencję pisemną, elektroniczną albo przesłaną za pośrednictwem e-PUAP, której treść wskazuje na skargę, wniosek albo petycję, Kancelaria Ogólna rejestruje w systemie wpływu korespondencji i przekazuje na dziennik Rektora-Komendanta.
  5. Rektor-Komendant dekretuje pismo obejmujące skargę lub wniosek do jednostki właściwej do spraw kontroli wewnętrznej oraz – jeżeli jest to uzasadnione – do jednostki organizacyjnej właściwej merytorycznie co do treści pisma.
  6. Prowadzi się Rejestr skarg i wniosków. Rejestr skarg i wniosków prowadzi jednostka właściwa do spraw kontroli wewnętrznej. Pismo podlega wpisowi do Rejestru skarg i wniosków, po zweryfikowaniu kompletności danych adresowych nadawcy.
  7. Rejestr Skarg i Wniosków zawiera następujące pozycje:
    - 1) liczba porządkowa;
    - 2) data wpływu skargi/wniosku;
    - 3) data rejestracji skargi/wniosku;
    - 4) imię, nazwisko/nazwa instytucji i adres wnoszącego skargę/wniosek;
    - 5) przedmiot skargi/wniosku;
    - 6) jednostka organizacyjna lub osoba odpowiedzialna za załatwienie skargi/wniosku;
    - 7) termin załatwienia skargi/wniosku, wynikający z przepisów;
    - 8) data załatwienia skargi/wniosku;
    - 9) krótka informacja o sposobie załatwienia skargi/wniosku;
    - 10) uwagi (np. adnotacja „S-skarga”, „W-wniosek”, „A-anonim”).
  8. Do Rejestru skarg i wniosków wpisuje się także anonimy.
  9. Wzór Rejestru skarg i wniosków stanowi załącznik nr 2 do zarządzenia.
  10. Jednostki organizacyjne APOż zobowiązane są udzielać jednostce właściwej do spraw kontroli wewnętrznej wszelkich niezbędnych informacji lub wyjaśnień w terminie i w zakresie, umożliwiającym terminowe rozpatrywanie skarg lub wniosków. Jednostka organizacyjna APOż wyznaczona do rozpatrzenia skargi albo wniosku zgodnie z § 1 ust. 6 przekazuje jednostce właściwej do spraw kontroli wewnętrznej informacje dotyczące skarg i wniosków, celem wpisu do Rejestru skarg i wniosków.

### § 3.

#### Rozpatrywanie skarg i wniosków

1. Jednostka właściwa do spraw kontroli wewnętrznej prowadzi rozpatrywanie skarg i wniosków, w zakresie nienależącym do właściwości innych jednostek organizacyjnych APOż. W ramach zadań związanych z rozpatrywaniem skarg i wniosków jednostka właściwa do spraw kontroli wewnętrznej:
  - 1) prowadzi Rejestr skarg i wniosków;
  - 2) rozpatruje skargi i wnioski, z wyłączeniem skarg i wniosków rozpatrywanych przez inne wyznaczone przez Rektora-Komendanta jednostki organizacyjne;
  - 3) przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków;
  - 4) prowadzi ewentualne kontrole wewnętrzne w trybie uproszczonym w sprawach skarg;
  - 5) monitoruje terminowość rozpatrywania skarg i wniosków przez inne jednostki organizacyjne APOż, wyznaczone przez Rektora-Komendanta, zgodnie z § 1 ust. 6;
  - 6) przechowuje kopie skarg i wniosków, kopie udzielonych odpowiedzi oraz zebraną dokumentację w prowadzonej przez siebie sprawie;
  - 7) realizuje wymaganą sprawozdawczość w sprawie skarg, wniosków i anonimów.
2. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, jednostka rozpatrująca, zbiera niezbędne materiały.
3. Po zarejestrowaniu skargi lub wniosku w Rejestrze skarg i wniosków, jednostka właściwa do spraw kontroli wewnętrznej lub inna jednostka albo osoba wyznaczona przez Rektora-Komendanta, zwane dalej „jednostką rozpatrującą”, podejmują czynności w celu rozpatrzenia skargi lub wniosku.
4. W celu rozpatrzenia skargi lub wniosku podejmuje się następujące czynności, zgodnie z sugerowaną kolejnością:
  - 1) przeprowadzenie analizy treści skargi lub wniosku;
  - 2) w przypadku, gdy z treści skargi lub wniosku nie można ustalić jej przedmiotu należy wezwać skarżącego lub wnioskującego do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania z jednoczesnym pouczeniem, że nieusunięcie braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania;
  - 3) określenie zarzutów;
  - 4) analiza zarzutów w aspekcie prawnym;
  - 5) przeprowadzenie czynności wyjaśniających,;
  - 6) przeprowadzenie analizy zebranych materiałów, ustalenie stanu faktycznego, odniesienie się do stanu prawnego i zasadności zarzutów;
  - 7) sformułowanie wniosków w celu poprawy wskazanego obszaru pracy APOż, jeżeli jest to uzasadnione;
  - 8) opracowanie projektu odpowiedzi na skargę lub wniosek;
  - 9) w razie niezłatwienia skargi lub wniosku w terminie należy zawiadomić skarżącego albo wnioskodawcę o przedłużeniu terminu ich rozpatrywania wraz z podaniem przyczyny i planowanego terminu zakończenia.
5. Z przeprowadzonych wyżej wymienionych czynności, sporządza się notatkę służbową, którą przekazuje się Rektorowi-Komendantowi. Notatkę służbową sporządza się, jeżeli w sprawie nie wszczęto kontroli wewnętrznej.
6. W sprawach skomplikowanych, w celu ustalenia stanu faktycznego, jednostka właściwa do spraw kontroli wewnętrznej może zawnioskować do Rektora-Komendanta o wszczęcie kontroli

- wewnętrznej doraźnej, zgodnie z odrębnymi przepisami właściwymi w sprawie warunków i trybu prowadzenia kontroli wewnętrznej oraz wewnętrznego postępowania wyjaśniającego.
7. Jeżeli Rektor-Komendant nie jest organem właściwym do rozpatrzenia skargi lub wniosku, niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni, skargę lub wniosek przekazuje się właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego/wnioskodawcę, albo wskazuje mu się właściwy organ.
  8. Skarga dotycząca określonej osoby nie może być przekazana do rozpatrzenia tej osobie ani osobie, wobec której pozostaje ona w stosunku nadrzędności służbowej.
  9. Skargi i wnioski załatwiane są bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie miesiąca, a w przypadku sprawy szczególnie skomplikowanej - nie później niż w terminie dwóch miesięcy od dnia złożenia skargi lub wniosku.
  10. Jeżeli w wyniku rozpatrzenia skargi nie zostaną stwierdzone zarzucane uchybienia lub nieprawidłowości, zawiadamia się skarżącego o odmownym załatwieniu skargi wskazując, że skarga została uznana za bezzasadną. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi zawiera uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści przepisu art. 239 Kodeksu postępowania administracyjnego.
  11. W przypadku potwierdzenia zarzutów i uchybień zawartych w skardze lub wniosku w APOż podejmuje się czynności zmierzające do naprawy albo usunięcia stwierdzonych uchybień.

#### **§ 4.**

##### **Przyjmowanie i rozpatrywanie petycji**

1. Petycje składa się w formie pisemnej albo za pomocą środków komunikacji elektronicznej. Petycję można złożyć:
  - 1) osobiście w Kancelarii Ogólnej;
  - 2) pisemnie za pośrednictwem operatora pocztowego na adres APOż;
  - 3) za pomocą środków komunikacji elektronicznej, tj.: poprzez wiadomość e-mail na adres kancelaria@apoz.edu.pl, faksem na numer opublikowany w Biuletynie Informacji Publicznej APOż; za pośrednictwem skrytki ePUAP, na adres opublikowany w Biuletynie Informacji Publicznej APOż.
2. W Biuletynie Informacji Publicznej APOż w zakładce „petycje” zamieszcza się informację zawierającą skan petycji, datę jej złożenia oraz - w przypadku wyrażenia zgody - imię i nazwisko albo nazwę podmiotu wnoszącego petycję lub podmiotu, w interesie którego petycja jest składana. Przebieg postępowania jest aktualizowany i publikowane są informacje dotyczące, w szczególności zasięgniętych opinii, przewidywanego terminu oraz sposobu załatwienia petycji.
3. Prowadzi się Rejestr petycji. Rejestr petycji prowadzi jednostka właściwa do spraw kontroli wewnętrznej. Pismo podlega wpisowi do Rejestru petycji, po zweryfikowaniu poprawności petycji zgodnie z art. 4 ust. 2 ustawy o petycjach.
4. Rejestr petycji zawiera następujące pozycje:
  - 1) liczba porządkowa;
  - 2) data wpływu petycji;
  - 3) data petycji;
  - 4) imię, nazwisko/nazwa instytucji i adres podmiotu wnoszącego petycję;
  - 5) przedmiot petycji;
  - 6) jednostka organizacyjna lub osoba odpowiedzialna za załatwienie petycji;
  - 7) termin rozpatrzenia petycji;

- 8) krótka informacja o sposobie rozpatrzenia petycji;
  - 9) uwagi.
5. Wzór Rejestru petycji stanowi załącznik nr 3 do zarządzenia.
  6. Przy rozpatrywaniu petycji stosuje się odpowiednio postanowienia § 3 ust. 1-7.

#### **§ 5.**

##### **Archiwizacja skarg, wniosków i petycji**

1. Skargi, wnioski i petycje oraz związane z nimi dokumenty są gromadzone, a następnie archiwizowane, przechowywane oraz udostępniane w archiwum APOż zgodnie z obowiązującą Instrukcją kancelaryjną i Jednolitym Rzeczowym Wykazem Akt.
2. Wszystkie dokumenty dotyczące danej skargi, wniosku lub petycji przechowywane są w oddzielnej teczce oznaczonej napisem skarga, wniosek albo petycja; na teczce umieszcza się nadany przy wpisie do Rejestru skarg i wniosków albo do Rejestru petycji.
3. Skargi, wnioski i petycje oraz związane z nimi pisma i inne dokumenty przechowywane są w sposób ułatwiający kontrolę przebiegu i terminów załatwiania poszczególnych skarg, wniosków i petycji.

#### **§ 6.**

Traci moc zarządzenie nr 70/17 Rektora-Komendanta Szkoły Głównej Służby Pożarniczej z dnia 21 grudnia 2017 r. w sprawie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.

#### **§ 7.**

##### **Postanowienia końcowe**

1. W terminie określonym przez organy nadzorujące, jednostka właściwa do spraw kontroli wewnętrznej sporządza corocznie zbiorcze sprawozdania ze sposobu załatwiania skarg, wniosków i petycji składanych do APOż. Sprawozdania zatwierdza Rektor-Komendant.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym zarządzeniem stosuje się przepisy:
  - 1) Działu VIII Skargi i wnioski ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2023 r. poz. 775);
  - 2) rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. nr 5 poz. 46);
  - 3) ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz.U. z 2018 r. poz. 870).
3. Skargi, wnioski i petycje są rozpatrywane z zachowaniem przepisów ustawy z 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2019 r. poz. 1781) oraz 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 sprawach swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1 z późn. zm.).

#### **§ 8.**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Załącznik nr 1  
do Zarządzenia nr 27/2024 Rektora-Komendanta APoż  
z dnia 11 lipca 2024 r.

### PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SKARGI/WNIOSKU\*

1. Imię, nazwisko oraz dane teleadresowe osoby zgłaszającej skargę lub wniosek.

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

2. Data przyjęcia skargi/wniosku\*.

.....

3. Syntetyczny opis sprawy.

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

PRZYJMUJĄCY SKARGĘ/WNIOSK\*

ZGŁASZAJĄCY SKARGĘ/WNIOSK\*

.....

.....

(data, czytelny podpis)

(data, czytelny podpis)

\*niewłaściwe skreślić



Załącznik nr 3  
do Zarządzenia nr 11/2024  
Rektora-Komendanta APOż  
z dnia 11 lipca 2024 r.

– wzór –

**Rejestr petycji  
Akademii Pożarniczej**

| <b>L.p.</b> | <b>Data wpływu petycji</b> | <b>Imię, nazwisko/nazwa instytucji i adres podmiotu wnoszącego petycję albo nazwa podmiotu wnoszącego petycję)<sup>1</sup></b> | <b>Data i numer petycji</b> | <b>Przedmiot petycji</b> | <b>Jednostka organizacyjna lub osoba odpowiedzialna za załatwienie petycji</b> | <b>Termin rozpatrzenia petycji</b> | <b>Krótką informacja o sposobie rozpatrzenia petycji</b> | <b>Uwagi</b> |
|-------------|----------------------------|--|-----------------------------|--------------------------|--|------------------------------------|--|--------------|
| <b>1</b>    | <b>2</b>                   | <b>3</b>   | <b>4</b>                    | <b>5</b>                 | <b>6</b>   | <b>7</b>                           | <b>9</b>   | <b>11</b>    |
| 1.          |                            |  |                             |                          |  |                                    |  |              |
| 2.          |                            |  |                             |                          |  |                                    |  |              |
| ...         |                            |  |                             |                          |  |                                    |  |              |

<sup>1</sup> w przypadku wyrażenia zgody, o której mowa w art. 4 ust. 3 ustawy o petycjach