

Załącznik do uchwały Nr 937/2024  
Zarządu PKP Polskie Linie Kolejowe S.A.  
z dnia 8 października 2024 r.

# **Instrukcja rozpatrywania skarg i wniosków w PKP Polskie Linie Kolejowe S.A.**

**la-4**



**PKP POLSKIE LINIE KOLEJOWE S.A.**

**Właściciel:** PKP Polskie Linie Kolejowe S.A.

**Wydawca:** PKP Polskie Linie Kolejowe S.A. Centrala

Biuro Zarządu

ul. Targowa 74, 03-734 Warszawa

www.plk-sa.pl, e-mail: [ibz@plk-sa.pl](mailto:ibz@plk-sa.pl)

Wszelkie prawa zastrzeżone.

Modyfikacja, wprowadzanie do obrotu, publikacja, kopiowanie i dystrybucja w celach komercyjnych całości lub części instrukcji bez uprzedniej zgody PKP Polskie Linie Kolejowe S.A. są zabronione.

**Spis treści**

<b>Rozdział I. Postanowienia ogólne .....</b>	<b>3</b>
<b>Rozdział II. Zakres działania komórek organizacyjnych właściwych ds. skarg i wniosków .....</b>	<b>5</b>
<b>Rozdział III. Przyjmowanie, ewidencjonowanie oraz rozpatrywanie skarg i wniosków ..</b>	<b>8</b>
<b>Rozdział IV. Sprawozdawczość i analiza .....</b>	<b>11</b>
<b>Rozdział V. Akceptacja Członków Zarządu.....</b>	<b>12</b>
<b>Rozdział VI. Postanowienia końcowe.....</b>	<b>13</b>
<b>Załącznik.....</b>	<b>14</b>

## PKP POLSKIE LINIE KOLEJOWE S.A.

Użyte w „Instrukcji rozpatrywania skarg i wniosków w PKP Polskie Linie Kolejowe S.A. Ia-4”,  
określenia:

- 1) Instrukcja – Instrukcja rozpatrywania skarg i wniosków w PKP Polskie Linie Kolejowe S.A Ia-4;
- 2) Spółka – PKP Polskie Linie Kolejowe S.A.;
- 3) jednostka organizacyjna – wyodrębniona organizacyjnie, przewidziana regulaminem organizacyjnym część struktury organizacyjnej PKP Polskie Linie Kolejowe S.A. podległa bezpośrednio Zarządowi;
- 4) komórka organizacyjna – wyodrębniona organizacyjnie, przewidziana regulaminem organizacyjnym część jednostki organizacyjnej;
- 5) komórka organizacyjna właściwa ds. skarg i wniosków w Centrali Spółki – komórka koordynująca rozpatrywanie skarg i wniosków kierowanych do Spółki oraz monitorująca rozpatrywanie skarg i wniosków w jednostkach organizacyjnych Spółki;
- 6) komórka organizacyjna właściwa ds. skarg i wniosków – komórka koordynująca rozpatrywanie skarg i wniosków w ramach danej jednostki organizacyjnej;
- 7) sekretariat – stanowisko pracy, w którego zakres obowiązków wchodzi obsługa kancelaryjna kierownika jednostki lub komórki organizacyjnej i ich zastępców (zgodnie z Instrukcją kancelaryjną Ia-27);
- 8) skarga – wystąpienie sygnalizujące zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez jednostki organizacyjne albo ich pracowników, naruszanie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne rozpatrywanie spraw;
- 9) wniosek – wystąpienie dotyczące w szczególności kwestii ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

### **Rozdział I.**

#### **Postanowienia ogólne**

##### § 1.

## PKP POLSKIE LINIE KOLEJOWE S.A.

1. Instrukcja reguluje rozpatrywanie skarg i wniosków kierowanych do Spółki, z wyjątkiem:

- 1) wniosków z zakresu informacji publicznej;
- 2) wniosków o ponowne wykorzystywanie informacji sektora publicznego;
- 3) wniosków o udostępnienie danych osobowych

oraz innych spraw, których rozpatrywanie regulują odrębne przepisy.

2. Instrukcja określa:

- 1) zakres działania komórek właściwych ds. skarg i wniosków w Centrali Spółki oraz w jednostkach organizacyjnych Spółki;
- 2) obowiązki pracowników w zakresie rozpatrywania skarg i wniosków;
- 3) sposób rozpatrywania oraz ewidencjonowania skarg i wniosków;
- 4) sprawozdawczość oraz analizę skarg, wniosków;
- 5) monitorowanie udzielania odpowiedzi na skargi i wnioski kierowane do Spółki.

§ 2.

1. Skargi i wnioski adresowane do jednostki organizacyjnej i równocześnie przesłane w rozdzielniku do innego podmiotu lub instytucji rozpatruje w ramach swojej właściwości jednostka organizacyjna, do której były adresowane, o ile jest w tej sprawie właściwa.
2. Jeżeli jednostka organizacyjna, do której zostały zaadresowane sprawy wymienione w ust. 1, nie jest w danej sprawie właściwa, obowiązana jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie trzech dni roboczych, przekazać sprawę do rozpatrzenia właściwej jednostce organizacyjnej, a w przypadku braku możliwości określenia właściwej jednostki organizacyjnej lub zakresu skargi i wniosku wykraczającego poza właściwość jednej jednostki organizacyjnej – komórce organizacyjnej właściwej ds. skarg i wniosków w Centrali Spółki.
3. Jeżeli PKP Polskie Linie Kolejowe S.A. nie jest właściwa do rozpatrzenia sprawy, jednostka organizacyjna, która otrzymała taką sprawę, obowiązana jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni roboczych, przekazać sprawę właściwemu

## PKP POLSKIE LINIE KOLEJOWE S.A.

podmiotowi, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego lub wnoszącego lub wskazać mu podmiot właściwy.

4. Skargi i wnioski oraz inne sprawy niezawierające danych autora, w szczególności nazwiska i adresu (w tym adresu e-mail), jak również zawierające zwroty powszechnie uznane za wulgarne, nie podlegają rozpatrzeniu, chyba że jest to uzasadnione interesem społecznym lub ma istotne znaczenie z punktu widzenia działalności Spółki (np. kwestie bezpieczeństwa). Decyzję w tej sprawie podejmuje każdorazowo kierownik jednostki organizacyjnej, a w przypadku Centrali Spółki kierujący komórką organizacyjną właściwą ds. skarg i wniosków w Centrali Spółki lub jego zastępca.
5. W przypadkach, o których mowa w ust. 4, nie jest konieczne powiadomienie autora o pozostawieniu sprawy bez rozpatrzenia.
6. Jeżeli skargę wniesiono do jednostki organizacyjnej, której działalności ona dotyczy, a nie może być ona przez nią rozpatrzona z uzasadnionych przyczyn takich jak np. brak dostatecznej wiedzy w przedmiotowej sprawie, wtedy jednostka ta powinna niezwłocznie przekazać skargę komórce organizacyjnej właściwej ds. skarg i wniosków w Centrali Spółki.
7. Jeżeli skarga dotyczy pracownika Spółki, nie może być rozpatrywana przez niego osobiście ani przez pracownika pozostającego z nim w stosunku zależności, pokrewieństwa lub powinowactwa.
8. Pracownik, który otrzymał skargę dotyczącą swojej działalności, zobowiązany jest niezwłocznie przekazać tę skargę wraz ze swoim stanowiskiem bezpośredniemu przełożonemu.

## **Rozdział II.**

### **Zakres działania komórek organizacyjnych właściwych ds. skarg i wniosków**

#### § 3.

1. Komórka organizacyjna właściwa ds. skarg i wniosków w Centrali Spółki sprawuje nadzór nad całością kwestii związanych z rozpatrywaniem skarg i wniosków w Spółce.
2. Do zakresu działania komórki organizacyjnej, o której mowa w ust. 1, należy w szczególności:

## PKP POLSKIE LINIE KOLEJOWE S.A.

- 1) dbanie o właściwy obieg skarg i wniosków kierowanych bezpośrednio do Centrali Spółki, Zarządu Spółki i otrzymywanych w ramach dekretacji Zarządu lub będących w kompetencjach komórek organizacyjnych Centrali Spółki, a przekazywanych z innych jednostek organizacyjnych;
- 2) rejestrowanie spraw, o których mowa w pkt. 1. w systemie elektronicznym WNIOSKI lub innym systemie elektronicznego obiegu dokumentów, pozwalającym na bieżący wgląd w rozpatrywaną sprawę oraz prowadzenie dokumentacji rozpatrywanych spraw zgodnie z przyjętymi w Spółce regulacjami w zakresie sposobu postępowania z dokumentacją;
- 3) analizowanie, kwalifikowanie i kierowanie spraw do właściwych komórek organizacyjnych Centrali Spółki w celu uzyskania informacji pozwalających na udzielenie odpowiedzi lub przekazywanie do innych, właściwych w danej sprawie jednostek organizacyjnych w celu ich bezpośredniego rozpatrzenia;
- 4) przyjmowanie interesantów zgłaszających się do Centrali Spółki w sprawach skarg i wniosków, w tym sporządzanie protokołów przyjęcia skarg i wniosków wniesionych ustnie oraz udzielanie wyjaśnień i informacji;
- 5) monitorowanie rozpatrywania skarg i wniosków przez jednostki organizacyjne Spółki;
- 6) opracowywanie analiz, sprawozdań i informacji o wpływie, problematyce oraz sposobie załatwiania skarg i wniosków;
- 7) opracowywanie i udzielanie kompleksowych odpowiedzi na skargi, wnioski dotyczące zakresu działania komórek organizacyjnych Centrali Spółki lub wspólnego zakresu działania kilku komórek lub jednostek organizacyjnych Spółki;
- 8) monitorowanie w przypadkach nieotrzymania informacji pozwalających na udzielenie odpowiedzi we wskazanym przez siebie terminie;
- 9) wykonywanie zaleceń organów kontroli zewnętrznej i wewnętrznej w sprawie rozpatrywania skarg i wniosków;
- 10) inicjowanie usprawnień doskonalących funkcjonowanie obszaru skarg i wniosków;
- 11) wsparcie merytoryczne jednostek organizacyjnych Spółki poprzez udzielanie wskazówek w zakresie sposobu i trybu rozpatrywania skarg i wniosków;

12) administrowanie merytoryczne systemem elektronicznym WNIOSKI.

§ 4.

Do zakresu działania komórek organizacyjnych właściwych ds. skarg i wniosków w jednostkach organizacyjnych Spółki należy w szczególności:

- 1) dbanie o właściwy obieg skarg i wniosków kierowanych bezpośrednio do jednostki organizacyjnej lub przekazywanych z innych jednostek organizacyjnych;
- 2) dbanie o zapewnienie terminowości odpowiedzi udzielanych bezpośrednio przez jednostkę organizacyjną lub informacji przekazywanych komórce organizacyjnej właściwej ds. skarg i wniosków w Centrali Spółki w wyznaczonym przez tę komórkę terminie;
- 3) dbanie o zapewnienie merytorycznej i językowej poprawności odpowiedzi udzielanych bezpośrednio przez jednostkę organizacyjną lub informacji przekazywanych komórce organizacyjnej właściwej ds. skarg i wniosków w Centrali Spółki;
- 4) dbanie o właściwą akceptację informacji udzielanych bezpośrednio przez jednostkę organizacyjną lub informacji przekazywanych komórce organizacyjnej właściwej ds. skarg i wniosków w Centrali Spółki;
- 5) rejestrowanie spraw, o których mowa w pkt 1. w systemie elektronicznym WNIOSKI lub innym systemie elektronicznego obiegu dokumentów pozwalającym na bieżący wgląd w rozpatrywaną sprawę oraz prowadzenie dokumentacji rozpatrywanych spraw zgodnie z przyjętymi w Spółce regulacjami w zakresie sposobu postępowania z dokumentacją;
- 6) analizowanie i właściwe kwalifikowanie spraw pod kątem merytorycznym;
- 7) przyjmowanie interesantów w sprawach skarg i wniosków, w tym:
  - a) przyjmowanie interesantów zgłaszających się bezpośrednio do kierownika jednostki organizacyjnej i jego zastępców oraz kierowników komórek organizacyjnych,
  - b) sporządzanie protokołów przyjęcia skarg i wniosków wniesionych ustnie oraz udzielanie wyjaśnień i informacji;



## PKP POLSKIE LINIE KOLEJOWE S.A.

- 8) analizowanie prawidłowości i terminowości załatwiania spraw w ramach danej jednostki organizacyjnej;
- 9) opracowywanie, na polecenie komórki organizacyjnej właściwej ds. skarg i wniosków w Centrali Spółki, analiz, sprawozdań i informacji o wpływie, problematyce oraz sposobie załatwiania skarg i wniosków;
- 10) wykonywanie zaleceń organów kontroli zewnętrznej i wewnętrznej w sprawie załatwiania skarg i wniosków.

### **Rozdział III.**

#### **Przyjmowanie, ewidencjonowanie oraz rozpatrywanie skarg i wniosków**

##### § 5.

1. Skargi i wnioski mogą być zgłaszane przez zainteresowanych do jednostki organizacyjnej pisemnie, za pomocą poczty elektronicznej, formularza kontaktowego znajdującego się na stronie internetowej Spółki, poprzez ePUAP lub ustnie do protokołu (w tym sprawy zgłoszone telefonicznie).
2. Protokół przyjęcia skargi lub wniosku zgłoszonych ustnie sporządza się na ujednoliconym formularzu, którego wzór stanowi załącznik do Instrukcji, i sprawę proceduje się na zasadach określonych w niniejszej Instrukcji.
3. Pracownik przyjmujący skargę lub wniosek wyjaśnia na podstawie danych uzyskanych od osoby wnoszącej skargę, wniosek oraz inną sprawę stan faktyczny sprawy i precyzuje w miarę potrzeby treść skargi lub konkluzję wniosku.
4. Na żądanie wnoszącego przyjęcie skargi, lub wniosku należy potwierdzić w sposób uzgodniony z wnoszącym.

##### § 6.

1. Komórka właściwa ds. skarg i wniosków przyjmuje interesantów w dni robocze w godzinach 8:00 – 16:00.
2. Komórka właściwa ds. skarg i wniosków w Centrali Spółki, a także każda jednostka organizacyjna Spółki powinna w swojej siedzibie, w miejscach przeznaczonych

## PKP POLSKIE LINIE KOLEJOWE S.A.

do wywieszania ogłoszeń, umieścić w widocznych miejscach informacje o dniach i godzinach przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków.

### § 7.

1. Skargi i wnioski składane do Centrali i jednostek organizacyjnych Spółki właściwy sekretariat przekazuje niezwłocznie do sekretariatu komórki właściwej ds. skarg i wniosków w celu ich zarejestrowania oraz nadania im właściwego biegu.
2. Obowiązki ewidencji podlegają skargi i wnioski wnoszone na piśmie, za pomocą poczty elektronicznej, formularza kontaktowego znajdującego się na stronie internetowej Spółki, poprzez ePUAP lub ustnie do protokołu, w formie wpisu do systemu informatycznego WNIOSKI lub innego systemu elektronicznego obiegu dokumentów, pozwalającego na bieżący wgląd w rozpatrywaną sprawę.
3. Skargi i wnioski powinny być rejestrowane i przechowywane oddzielnie w sposób zapewniający kontrolę ich obiegu i terminowości załatwiania, z uwzględnieniem postanowień przyjętych w Spółce regulacji z zakresu sposobu postępowania z dokumentacją.

### § 8.

1. Jeżeli treść skargi lub wniosku jest niejasna albo niepełna i w konsekwencji nie można należycie ustalić jej przedmiotu, należy zwrócić się do wnoszącego w celu złożenia wyjaśnień lub uzupełnień w terminie siedmiu dni roboczych od daty wpływu i poinformować o skutkach braku złożenia wyjaśnień lub uzupełnienia polegających na pozostawieniu sprawy bez rozpatrzenia.
2. Początek biegu terminu rozpatrzenia sprawy rozpoczyna się od dnia uzupełnienia braku formalnego pisma.

### § 9.

1. Rozpatrzenie skargi lub wniosku polega na:
  - 1) zebraniu dostępnych informacji związanych ze skargą lub wnioskiem ustaleniu stanu faktycznego i podjęciu innych stosownych działań w celu rzetelnego wyjaśnienia sprawy;

## PKP POLSKIE LINIE KOLEJOWE S.A.

- 2) powiadomieniu właściwych jednostek lub komórek organizacyjnych o zgłoszonych przez skarżącego lub wnioskodawcę potencjalnych nieprawidłowościach lub zagrożeniu bezpieczeństwa w celu usunięcia stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstawania;
  - 3) zawiadomieniu osoby zainteresowanej o wynikach rozpatrzenia sprawy i podjętych działaniach;
  - 4) udzieleniu pisemnej odpowiedzi zainteresowanemu (za formę pisemną uznaje się również korespondencję kierowaną za pomocą poczty elektronicznej).
2. Odpowiedź (wyjaśnienie, informacja itp.), o której mowa w ust. 1 pkt 4, powinna:
- 1) być wyczerpująca, konkretna i zrozumiała dla wnioskodawcy/skarżącego;
  - 2) być zredagowana poprawnie pod względem merytorycznym, prawnym i językowym;
  - 3) zawierać uzasadnienie sformułowane w sposób rzeczowy i kulturalny, szczególnie przy rozstrzygnięciach niekorzystnych dla zainteresowanego;
  - 4) zostać zaakceptowana lub podpisana przez kierującego daną komórką lub jednostką organizacyjną.
3. Odpowiedź, o której mowa w ust. 1 pkt 4, nie może wypełniać znamion udostępnienia danych osobowych w rozumieniu właściwych przepisów o ochronie danych osobowych.
4. Wnioskodawcy/skarżącemu, który nie jest usatysfakcjonowany ze sposobu rozpatrzenia sprawy, służy prawo wniesienia odwołania do PKP Polskie Linie Kolejowe S.A.
5. W przypadku skorzystania ze środków, o których mowa w ust. 4 sprawę rozpatruje jednostka organizacyjna lub organ Spółki nadrzędny do jednostki organizacyjnej udzielającej odpowiedzi I stopnia, a w stosunku do komórki organizacyjnej właściwej ds. skarg i wniosków w Centrali Spółki, ponownie ta komórka z wyłączeniem pracowników uprzednio rozpoznających sprawę.

### § 10.

1. Za zbadanie i wyjaśnienie sprawy oraz zebranie niezbędnych materiałów i informacji odpowiada komórka lub jednostka organizacyjna właściwa/wyznaczona do rozpatrzenia

## PKP POLSKIE LINIE KOLEJOWE S.A.

sprawy. Inne komórki lub jednostki organizacyjne, do których komórka lub jednostka organizacyjna właściwa/wyznaczona do rozpatrzenia spraw zwróci się o informacje i materiały, są obowiązane udzielić wyczerpującej odpowiedzi w wyznaczonym terminie, a w razie niemożności dotrzymania terminu zawiadomić o tym komórkę rozpatrującą sprawę z podaniem przyczyny opóźnienia i terminu, w jakim materiały zostaną dostarczone.

2. Komórka właściwa ds. skarg i wniosków w Centrali Spółki może, na każdym etapie sprawy, przekazać innej jednostce organizacyjnej Spółki daną sprawę do samodzielnego prowadzenia zgodnie z właściwością merytoryczną lub wskazać komórki lub jednostki organizacyjne, które zobowiązane są przekazać informacje niezbędne do udzielenia odpowiedzi wnioskodawcy lub skarżącemu, jeżeli sama rozpatruje sprawę.
3. Przekazanie, o którym mowa w ust. 2, powinno zawierać uzasadnienie oraz wyznaczony termin rozpatrzenia skargi lub wniosku, lub przekazania informacji.
4. Informacje przekazywane przez komórki lub jednostki organizacyjne do komórki właściwej ds. skarg i wniosków w Centrali Spółki powinny być każdorazowo, przed ich przekazaniem, zatwierdzone przez kierującego daną jednostką lub jego zastępcę.

### § 11.

1. Skargi i wnioski, powinny być rozpatrzone nie później niż w ciągu trzydziestu dni kalendarzowych od daty wpływu, chyba że termin rozpatrzenia wynika z innych uregulowań.
2. W razie braku możliwości rozpatrzenia skargi lub wniosku w terminie, o którym mowa w ust. 1, należy zawiadomić o tym skarżącego/wnioskującego, podając przyczyny opóźnienia oraz wskazując nowy termin rozpatrzenia sprawy.

## **Rozdział IV.**

### **Sprawozdawczość i analiza**

### § 12.

1. Jednostki organizacyjne są zobowiązane do sporządzania sprawozdania na piśmie wezwanie kierującego komórką organizacyjną właściwą ds. skarg i wniosków w Centrali Spółki w terminie przez niego wyznaczonym, nie krótszym jednak niż 14 dni.

2. Zbiorcze sprawozdanie analityczne (opisowe), zawierające analizę i ocenę funkcjonowania systemu skarg i wniosków, opracowuje komórka organizacyjna właściwa ds. skarg i wniosków Centrali Spółki na podstawie sprawozdań i innych materiałów informacyjnych nadesłanych przez jednostki organizacyjne.

## **Rozdział V.**

### **Akceptacja Członków Zarządu**

#### § 13.

1. Odpowiedzi na sprawy adresowane do Spółki od:
  - 1) członków Rady Ministrów oraz wiceministrów, sekretarzy i podsekretarzy stanu;
  - 2) posłów i senatorów;
  - 3) posłów do Parlamentu Europejskiego,otrzymane zarówno bezpośrednio, jak i za pośrednictwem innego podmiotu, tj. m.in. ministerstw (w tym ministerstwa właściwego ds. transportu) czy innego urzędu lub spółki (w tym PKP S.A.), powinny być kierowane do podpisu dwóch Członków Zarządu zgodnie z zasadami reprezentacji Spółki.
2. Co do zasady wszystkie sprawy, o których mowa powyżej, rozpatrywane są przez komórkę organizacyjną właściwą ds. skarg i wniosków w Centrali Spółki.
3. Jeżeli sprawa, o której mowa w ust. 1. została zaadresowana bezpośrednio do innej komórki lub jednostki organizacyjnej Spółki, powinna ona niezwłocznie przekazać taką sprawę do dekretacji Zarządu Spółki.
4. Jeżeli sprawa, o której mowa w ust. 1. została zadekretowana na komórki lub jednostki organizacyjne Spółki, z pominięciem komórki organizacyjnej właściwej ds. skarg i wniosków w Centrali Spółki, obowiązane są one rozpatrzyć sprawę zgodnie z dekretacją oraz udzielić odpowiedzi z uwzględnieniem ust. 1 albo przekazać sprawę w całości komórce organizacyjnej właściwej ds. skarg i wniosków w Centrali Spółki.
5. Projekt odpowiedzi w sprawie, o której mowa w ust. 1, wymaga uzgodnienia przez wszystkich kierujących daną komórką lub jednostką organizacyjną lub ich zastępców,

## PKP POLSKIE LINIE KOLEJOWE S.A.

odpowiedzialnych za przekazanie informacji stanowiących wkład pozwalający na sporządzenie odpowiedzi w sprawie.

6. Pismo do podpisu w sprawach, o których mowa w ust. 1, powinno mieć treść tożsamą z projektem odpowiedzi, o którym mowa w ust. 5, w wersji po zakończonych uzgodnieniach.
7. Projekty odpowiedzi na sprawy kierowane do Spółki przez:
  - 1) członków zarządów województw;
  - 2) kierujących jednostkami i organami nadzorowanymi przez Prezesa Rady Ministrówpowinny być przedkładane do akceptacji właściwego merytorycznie członka Zarządu Spółki.
8. W uzasadnionych przypadkach możliwe jest również przedkładanie projektu odpowiedzi do innych podmiotów niż wskazane w ust. 1 do akceptacji właściwego członka Zarządu Spółki, z uwzględnieniem ust. 5.

### **Rozdział VI.**

#### **Postanowienia końcowe**

##### § 14.

Komórką organizacyjną właściwą do spraw z zakresu interwencji prasowych, wniosków, zapytań, udzielania informacji środkom masowego przekazu oraz reagowania na krytykę prasową jest Biuro Komunikacji i Promocji Centrali Spółki zgodnie z Regulaminem organizacyjnym Centrali Spółki.

##### § 15.

Do rozpatrywania skarg i wniosków, o których mowa w niniejszej Instrukcji zastosowanie mają następujące przepisy:

- 1) Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r., Kodeks postępowania administracyjnego;
- 2) Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków.

Załącznik

do Instrukcji Ia-4

## PROTOKÓŁ

### przyjęcia skargi/wniosku wniesionej(ego) ustnie/telefonicznie \*

W dniu..... 20....r. w.....

(nazwa jednostki organizacyjnej)

Pan/Pani\* .....

Adres do korespondencji .....

wnosi ustnie do protokołu następującą skargę/wniosek\*: .....

Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki: .....

Wnoszący został zapoznany z niniejszym protokołem i akceptuje jego treść.

Protokół sporządził:

.....

imię i nazwisko, stanowisko

.....

podpis wnoszącego

(nie stosuje się do skarg  
i wniosków składanych  
telefonicznie)

\* - niepotrzebne skreślić