



# SKARGI W SPRAWIE ŚRODOWISKA

Instrukcje ich rozpatrywania  
dla administracji krajowych



## SKARGI W SPRAWIE ŚRODOWISKA – Instrukcje ich rozpatrywania dla administracji krajowych

Komisja Europejska  
Dyrekcja Generalna ds. Środowiska

Ani Komisja Europejska, ani żadna osoba działająca w imieniu Komisji nie ponosi odpowiedzialności za sposób wykorzystania zamieszczonych poniżej informacji.

Luksemburg: Urząd Publikacji Unii Europejskiej, 2020

© Unia Europejska, 2020

Ponowne wykorzystanie dozwolone pod warunkiem podania źródła. Ponowne wykorzystanie dokumentów Komisji reguluje decyzja 2011/833/UE (Dz.U. L 330 z 14.12.2011, s. 39).

Wykorzystywanie lub powielanie zdjęć i innych materiałów, co do których UE nie przysługują prawa autorskie, wymaga bezpośredniej zgody właściciela praw.

Print	ISBN 978-92-76-17550-6	doi:10.2779/227359	KH-02-20-208-PL-C
PDF	ISBN 978-92-76-17526-1	doi:10.2779/282178	KH-02-20-208-PL-N

# SKARGI W SPRAWIE ŚRODOWISKA

---

Instrukcje ich rozpatrywania  
dla administracji krajowych





# SPIS TREŚCI

---

## WPROWADZENIE 5

### **I** ZNACZENIE SKARG 6

### **II** ZROZUMIENIE SKARG 8

### **III** TRZY CELE ROZPATRYWANIA SKARG 18

### **IV** ETAPY ROZPATRYWANIA SKARG 20

### **V** ŚRODKI: CZEGO POTRZEBA DO ROZPATRYWANIA SKARG 22



# WPROWADZENIE

Celem niniejszych instrukcji jest wsparcie administracji krajowych – krajowych decydentów, organów rozpatrujących skargi oraz poszczególnych osób odpowiedzialnych za rozpatrywanie skarg – w rozpatrywaniu skarg w sprawie środowiska. Instrukcje opracowała Dyrekcja Generalna Komisji Europejskiej ds. Środowiska; nie są one wiążące. Niniejszy dokument stanowi podsumowanie obszerniejszego dokumentu: *Vademecum. Rozpatrywanie skarg i udział obywateli*<sup>1</sup>, sporządzonego jako działanie w ramach planu działania Komisji Europejskiej z 2018 r. na rzecz zapewniania przestrzegania prawa ochrony środowiska<sup>2</sup>. Czytelnicy chcący uzyskać dodatkowe informacje mogą zapoznać się z *Vademecum*.

Instrukcje zawierają proste listy kontrolne dla organów i osób rozpatrujących skargi. Celem tych list jest skłonienie do refleksji nad różnymi aspektami skarg w sprawie środowiska oraz ich rozpatrywania.

Dokument obejmuje pięć rozdziałów. Rozdział 1 opisuje znaczenie skarg. Rozdział 2 dzieli skargi według ich zawartości, osoby składającej skargę, czasu i sposobu złożenia oraz podmiotu, do którego ją skierowano. Rozdział 3 poświęcono celom rozpatrywania skarg. Z kolei rozdział 4 opisuje trzy główne etapy rozpatrywania skarg. Rozdział 5, ostatni, zawiera opis środków zapewniających skuteczne rozpatrywanie skarg.



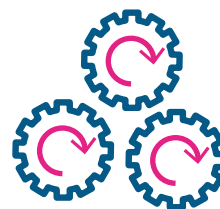
## Proces rozpatrywania skarg

- > Wszystkie etapy rozpatrywania skargi. Ogólnie rzecz biorąc, obejmują one przyjęcie, analizę i działanie oraz zakończenie.



## Mechanizm rozpatrywania skarg

- > Mechanizm rozpatrywania skarg w sprawie środowiska. Jego elementami są: organ rozpatrujący skargi oraz proces rozpatrywania skarg.



## System rozpatrywania skarg

- > Pełen zestaw mechanizmów, jakim dany kraj dysponuje przy rozpatrywaniu wszystkich kategorii skarg w sprawie środowiska.

1 *Vademecum: Zapewnienie przestrzegania prawa ochrony środowiska. Rozpatrywanie skarg i udział obywateli*, dostępne pod adresem <https://op.europa.eu/pl/publication-detail/-/publication/1fc175c2-8051-11ea-b94a-01aa75ed71a1>.

2 Komunikat Komisji Europejskiej dotyczący działania na rzecz poprawy przestrzegania prawa ochrony środowiska i zarządzania środowiskiem, COM(2018) 10 final.



# ZNACZENIE SKARG

---

## Wyrażają pretensje

Osoby fizyczne, lokalne społeczności, stowarzyszenia na rzecz środowiska, politycy i firmy mogą czuć się pokrzywdzeni na skutek problemów środowiskowych, takich jak zła jakość powietrza, utylizacja odpadów w sposób niezgodny z prawem czy niszczenie przyrody. Tego rodzaju pretensje można wyrazić, składając skargi w sprawie środowiska.

## Skarżący to „oczy i uszy” w kwestiach przestrzegania przepisów

Jednocześnie skargi w sprawie środowiska pomagają władzom skutecznie wdrażać prawo i politykę ochrony środowiska. Skarżący stanowią „oczy i uszy”. Widzą oni problemy z przestrzeganiem przepisów (lub słyszą o takich problemach) w ich sąsiedztwie lub w innym miejscu i informują o tym władze. W ten sposób mogą często przekazać ostrzeżenie na wczesnym etapie, umożliwiając władzom skuteczniejszą interwencję.

## Są one wskaźnikiem (nie)zadowolenia

Skarżący oczekują często od władz publicznych rozwiązania danego problemu. Skargi mogą stać się ważnym wskaźnikiem zadowolenia lub niezadowolenia z tego, jak działa administracja publiczna oraz jak dobrze chronione jest środowisko. Dlatego też rządy i władze publiczne mają powód, by traktować takie skargi poważnie. Bagatelizowanie skarg może skutkować dalszymi skargami przeciwko samej administracji, wrogimi kampaniami medialnymi czy nawet ulicznymi protestami. Sprawnie działające systemy rozpatrywania skarg pomagają uniknąć takiego niezadowolenia i zwiększają zaufanie pomiędzy rządem, władzami a obywatelami.



Skarżący  
stanowią „oczy  
i uszy”, informują  
o problemach  
z przestrzeganiem  
przepisów.

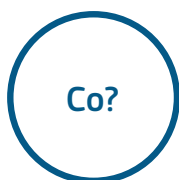




# ZROZUMIENIE SKARG

---

Aby właściwie rozpatrywać skargi, trzeba je najpierw zrozumieć. Skargi można opisywać na różne sposoby: według treści (co?), możliwych klas skarżących (kto?), czasu składania skarg (kiedy?), sposobów przekazania skarg (jak?) oraz organów otrzymujących skargi (do kogo?).



Co?

## Treść

Czego dotyczą skargi?



Kto?

## Skarżący

Kim są skarżący?



Kiedy?

## Czas

Kiedy skargi są składane?



Jak?

## Przekazanie

W jaki sposób skargi są przekazywane?

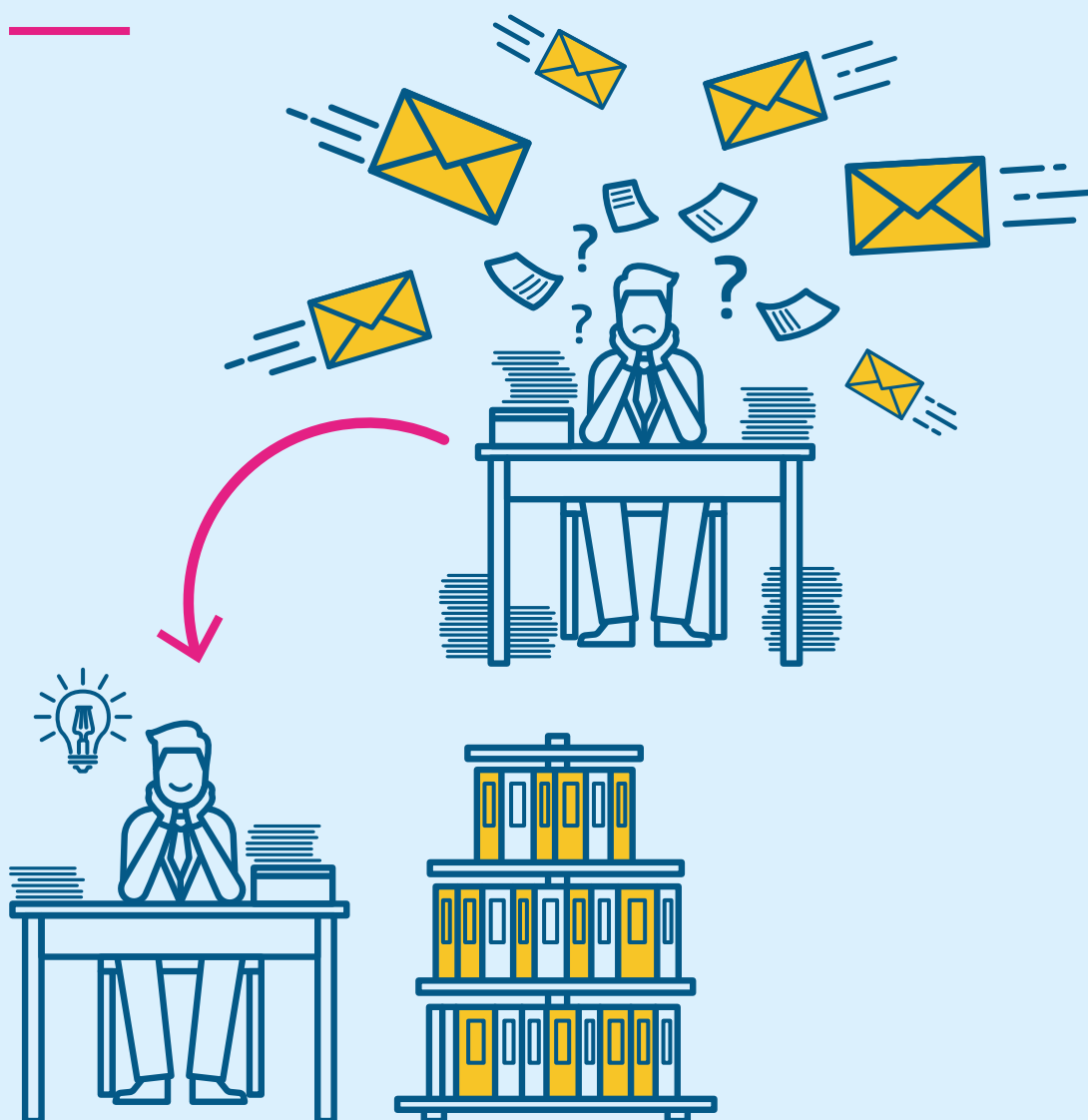


Do kogo?

## Osoby rozpatrujące skargę

Do kogo skargi są kierowane?

Aby rozpatrywać  
skargi, trzeba  
je najpierw  
zrozumieć.



# Czego dotyczą skargi?

---

Znaczenie treści skargi będzie zależne od trzech aspektów oraz ich wzajemnych powiązań. Po pierwsze, skargi w sprawie środowiska będą wyrażać troskę o środowisko, zwykle dotyczącą jego stanu i presji na nie. Jednocześnie osoba składająca skargę podniesie kwestię tego, czy zrealizowano zobowiązania i zabezpieczono prawa. Trzeba to będzie ocenić według tego, na ile skargę poparto faktami.



## Skargi dotyczące aspektów środowiskowych

- > stan środowiska
- > miejsce i czas trwania problemu
- > skala problemu
- > przyczyny i skutki problemu



## Skargi dotyczące aspektów prawnych i zarządzania

- > naruszenie obowiązków prawnych przez firmy lub inne podmioty
- > nieposzanowanie praw skarżących
- > pretensje dotyczące tego, w jaki sposób władze publiczne nawiązywały interakcje ze skarżącymi – w świetle standardów działania dobrej administracji
- > luki w istniejących zobowiązaniach lub politykach



## Uzasadnienie

- > fakty potwierdzające twierdzenia zawarte w skardze



## LISTA KONTROLNA

---

- ✓ Czy istnieją organy rozpatrujące skargi ustanowione w celu przyjmowania skarg dotyczących wszystkich aspektów **środowiska**, tj. stanu, lokalizacji, czasu trwania, skali, przyczyn i skutków?
- ✓ Czy dany organ rozpatrujący skargi zna wszystkie **obowiązki** oraz **prawa** mające zastosowanie do rozpatrywania otrzymywanych przez niego skarg w sprawie środowiska?
- ✓ Czy dany organ rozpatrujący skargi dopilnowuje, by osoby rozpatrujące skargi były w stanie określić stosowne **obowiązki** oraz **prawa** związane z aspektami środowiskowymi prezentowanymi przez skarżącego?
- ✓ Czy dany organ rozpatrujący skargi wdrożył jasno określone podejście do analizowania różnych elementów merytorycznych zawartych w skargach, tj. w **uzasadnieniu**?

## Kto składa skargę?

Skargi dotyczące środowiska mogą być składane przez skarżących należących do różnych kategorii: osoby fizyczne, prywatne organizacje oraz publiczni przedstawiciele i organy. Niektóre klasy skarżących, takie jak anonimowi skarżący, sygnaliści i ofiary przestępstw, stanowią szczególne wyzwanie.

### Osoby fizyczne



Obywatele



Sąsiedzi



Obywatele z zagranicy

### Organizacje prywatne



Stowarzyszenia środowiskowe



Firmy



Dziennikarze i media

### Organy publiczne



Politycy



Władze

### Kategorie specjalne



Sygnaliści



Osoby anonimowe



Ofiary przestępstw



## LISTA KONTROLNA

---

- ✓ Czy dany organ rozpatrujący skargi przygotował się do interakcji z różnymi **kategoriami skarżących**? W szczególności: czy stosuje on procedury, protokoły bądź inne ustalenia uwzględniające **trudne kategorie** skarżących, takie jak ofiary przestępstw, sygnaliści, osoby z problemami psychicznymi oraz osoby anonimowe?
- ✓ Jeśli chodzi o skarżących reprezentujących lub działających **poprzez media**, czy dany organ rozpatrujący skargi ma określoną politykę komunikacji z mediami?
- ✓ Czy dany organ rozpatrujący skargi lub państwo członkowskie ma ustalony sposób postępowania ze skarżącymi **spoza** państwa członkowskiego?

## Kiedy skargi są składane?

---

Czas może być ważnym czynnikiem, jeśli chodzi o składanie skarg, w szczególności w sytuacjach nagłych, takich jak pożar w zakładzie utylizacji odpadów.

Godziny  
pracy w ciągu  
tygodnia



Dyżur poza  
godzinami  
pracy



### LISTA KONTROLNA

- ✓ Czy dany organ rozpatrujący skargi lub państwo członkowskie poczyniły ustalenia co do postępowania w **sytuacjach nagłych** oraz **w przypadku skarg poza godzinami pracy**?



## W jaki sposób skargi są przekazywane?

Skargi można składać na wiele różnych sposobów, z których każdy wiąże się ze szczególnymi wyzwaniami.



### Skargi ustne

Kontakt osobisty lub telefoniczny



### Skargi pisemne

Pocztą tradycyjną, pocztą elektroniczną, przez aplikację lub internetowy formularz kontaktowy



### Skargi w mediach społecznościowych



### Skargi pośrednie

Poprzez kanały medialne, dyskusje, debaty albo pytania w radach miejskich lub parlamentach

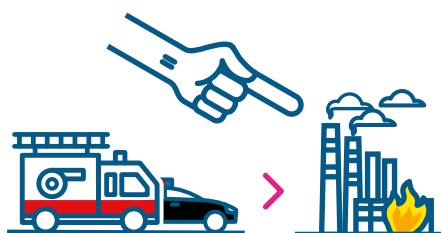


## LISTA KONTROLNA

- ✓ W jakim zakresie dany organ rozpatrujący skargi rozróżnia odmienne **kategorie komunikacji**, takie jak kontakt osobisty lub wykorzystanie metod elektronicznych?
- ✓ Czy dany organ rozpatrujący skargi zapewnia **wsparcie techniczne** przy składaniu skarg, na przykład narzędzia elektroniczne?
- ✓ Czy dany organ rozpatrujący skargi dopilnowuje **dokumentowania** skarg ustnych i pośrednich?

## Do kogo skargi są kierowane?

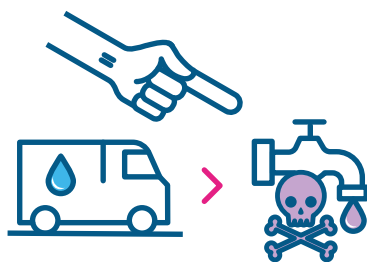
Skargi można wносить do jednego organu lub wielu organów równocześnie lub po kolei. Role i obowiązki poszczególnych organów rozpatrujących skargi są różne. Ogólnie rzecz biorąc, istnieją trzy ogólne kategorie. Pierwsza: organy pierwszego kontaktu, które zajmują się bezpośrednio skargami skierowanymi przeciwko innym podmiotom. Do organów takich należą władze lokalne i regionalne, agencje środowiskowe oraz policja. Druga: niektóre organy pierwszego kontaktu mogą otrzymywać skargi skierowane przeciwko nim samym – na przykład publiczne przedsiębiorstwa wodociągowe. Trzecia: istnieją też organy nadzoru, takie jak organy apelacyjne, inspektoraty wyższego szczebla, instytucje rzecznika praw obywatelskich oraz najwyższe organy kontroli. Koncentrują się one na tym, w jaki sposób organy niższego szczebla rozpatrują skargi w sprawie środowiska lub w jaki sposób wypełniają one swe obowiązki ogólne. Niektóre organy nadzoru, takie jak ministerstwa i parlamentarne komisje do spraw petycji, mogą analizować skargi dotyczące luk w polityce ochrony środowiska. Każdy z organów stosuje własne mechanizmy i procesy. Razem będą one pełnić funkcję systemu rozpatrywania skarg wspomnianego we wprowadzeniu.



### Organy pierwszego kontaktu

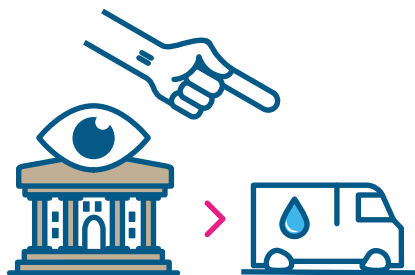
Organy rozpatrujące **skargi przeciwko innym podmiotom**

- > władze lokalne i regionalne
- > wyspecjalizowane agencje (środowiskowe i inne)
- > policja i służby ratownicze



Organy rozpatrujące **skargi przeciwko nim samym**

- > władze lokalne
- > przedsiębiorstwa użyteczności publicznej



## Organy nadzoru

**Organy nadzoru** zajmujące się skargami dotyczącymi rozpatrywania skarg, roli organów odpowiedzialnych za ochronę środowiska bądź luk w prawie/polityce ochrony środowiska

- > organy apelacyjne i inspektoraty wyższego szczebla
- > instytucje rzecznika praw obywatelskich
- > najwyższe organy kontroli
- > komisarze ds. przeciwdziałania korupcji
- > ministerstwa
- > komisje ds. petycji w parlamencie



## LISTA KONTROLNA

- ✓ Czy Ty – lub ktoś inny – dysponujecie pełnym obrazem sytuacji dla danego państwa członkowskiego lub organów rozpatrujących skargi?
- ✓ Czy zapewniono odrębne organy rozpatrujące skargi dla:
  - > sytuacji związanych z pierwszym kontaktem
  - > odwołań w sprawach dotyczących rozpatrywania skarg lub nadzoru nad takim sposobem rozpatrywania skarg
  - > postępowania organów rozpatrujących skargi
  - > niedociągnięć i luk polityki środowiskowej?



# TRZY CELE ROZPATRYWANIA SKARG



**ODNOSZĄCY SIĘ  
DO OBYWATELI**

**1**

## Aby chronić prawa obywateli

Przepisy środowiskowe i kodeksy dobrego postępowania administracyjnego przyznają prawa indywidualne i zbiorcze. Rozpatrywanie skarg w sprawie środowiska pomaga chronić prawa skarżących.



**ODNOSZĄCY SIĘ  
DO PAŃSTWA**

**2**

## Aby usprawnić przestrzeganie przepisów oraz ulepszyć same przepisy i administrację publiczną

Skargi w sprawie środowiska mogą ostrzec władze odnośnie do tego, gdzie i kiedy mogło dojść do złamania prawa i kto mógł być sprawcą. Ich sprawne rozpatrywanie przyczynia się do zapewniania przestrzegania zobowiązań w zakresie środowiska. Skargi mogą także pomóc państwu zwrócić uwagę na obawy dotyczące ochrony środowiska w społeczeństwach i wśród ekspertów, przygotowując pole do wprowadzenia ulepszonych przepisów prawa ochrony środowiska. Dodatkowo skargi mogą pomóc ulepszyć jakość administracji publicznej poprzez zwrócenie uwagi na to, w jaki sposób rząd może skuteczniej działać.



**ODNOSZĄCY SIĘ  
DO SPOŁECZEŃSTWA**

**3**

## Aby chronić długoterminowe interesy społeczeństwa

Rozpatrywanie skarg może również służyć interesom społeczeństwa jako całości. Oznacza to chronienie środowiska dla własnego dobra i dopilnowanie uwzględnienia interesów przyszłych pokoleń.



## LISTA KONTROLNA

---

- ✓ Czy znasz dobrze cele rozpatrywania skarg, które Ci powierzono?
- ✓ W jakim stopniu cele te odnoszą się do obywateli, do państwa bądź do społeczeństwa?
- ✓ **Cel odnoszący się do obywateli:** czy koncentrujesz się na chronieniu praw obywateli, dbaniu o właściwe zarządzanie lub promowaniu dobrych relacji publicznych – lub też na połączeniu tych elementów?
- ✓ **Cel odnoszący się do państwa:** czy koncentrujesz się na zagwarantowaniu przestrzegania przepisów, kształtowaniu polityki lub ulepszaniu administracji publicznej – lub też na połączeniu tych elementów?
- ✓ **Cel odnoszący się do społeczeństwa:** czy koncentrujesz się na dopilnowaniu, by wzięto pod uwagę ogólne interesy środowiskowe oraz interesy przyszłych pokoleń?

# IV

## ETAPY ROZPATRYWANIA SKARG

---

Osoby rozpatrujące skargi będą musiały poddać poszczególne skargi procesom obejmującym odrębne etapy. Każdy etap wymaga realizacji określonych zadań zgodnie z procedurami, które zazwyczaj są z góry określone.

### 1. Przyjęcie



#### Zadania

---

- > **prowadź aktywne działania informacyjne**, aby ułatwić składanie skarg
- > **rejestruj** zgłoszenia
- > **oddzielaj** skargi od zapytań
- > **kieruj** skargę do właściwego organu
- > **przydziel** skargę do osoby rozpatrującej skargi
- > **zarejestruj** skargę, nadając jej numer referencyjny
- > **potwierdź przyjęcie** skargi

## 2. Analiza i działanie



### Zadania

- > **analizuj** i **kategoryzuj** treść i inne cechy
- > **określaj** sposób postępowania
- > **działaj**: dokładniej zbadaj daną sprawę, podejmij działania gwarantujące przestrzeganie przepisów
- > poznaj **oczekiwania** skarżącego i zadbaj o jego prawa
- > kontaktuj się z **mediami**

## 3. Zakończenie



### Zadania

- > **przełącz informację** o wyniku sprawy i poinformuj skarżącego o proponowanym sposobie rozwiązania problemu
- > zadbaj o to, by skarżący mógł **się wypowiedzieć** w ustalonym czasie
- > **zachowaj dokumentację skargi** na potrzeby przyszłych analiz i statystyk
- > **kontroluj** działania następcze dotyczące przedmiotu skargi
- > wykorzystaj skargi do sporządzenia ogólnych **sprawozdań** i **ocen** procesu rozpatrywania skarg

# V

## ŚRODKI: CZEGO POTRZEBA DO ROZPATRYWANIA SKARG

Rozpatrywanie skarg wymaga odpowiednich środków. Po pierwsze, konieczne są organy publiczne zajmujące się rozpatrywaniem skarg lub ich aspektów. Po drugie, takie organy muszą przestrzegać zasad dobrej administracji, by zapewnić odpowiednią jakość rozpatrywania skarg. Po trzecie, muszą one dysponować odpowiednimi zasobami.



**Struktury**

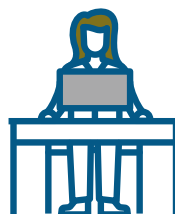
Organy rozpatrujące skargi

**ŚRODKI**



**Zasady**

Dobrej administracji



**Zasoby**

Zdolności, możliwości i narzędzia





## Struktury

### Organy rozpatrujące skargi

Rozpatrywanie skarg prawdopodobnie będzie wymagać udziału różnych organów. Jak wcześniej wspomniano, mogą to być organy pierwszego kontaktu lub organy nadzorcze.

### Role, uprawnienia i obowiązki

Organy rozpatrujące skargi działają w ramach zdefiniowanych granic. Granice te określają, którego rodzaju skargi dany organ może rozpatrywać, jakie ma uprawnienia, by naprawić daną sytuację, oraz które obowiązki prawne musi wypełniać. Ważne jest, by osoby rozpatrujące skargi były świadome ram prawnych, które definiują te granice.

### Koordinacja i współpraca

Ważne jest, by uwzględnić współpracę i koordynację zarówno w obrębie danego organu rozpatrującego skargi, jak i pomiędzy takimi organami. Na przykład: sytuacja, w której różne aspekty tej samej skargi muszą być rozpatrzone przez różne organy. Cenne może też okazać się dzielenie się wiedzą i doświadczeniem pomiędzy organami rozpatrującymi podobne skargi. Koordynację i współpracę można zapewnić poprzez sieci, protokoły ustaleń lub ogólne zalecenia przekazywane od organów nadzorczych do organów niższego szczebla.



## LISTA KONTROLNA

- ✓ Czy masz pewność, że dany organ rozpatrujący skargi pełni odpowiednie **role**, ma odpowiednie **uprawnienia** i **obowiązki**?
- ✓ Czy masz pewność, że dany organ rozpatrujący skargi poczynił odpowiednie ustalenia, jeśli chodzi o **koordynację** i **współpracę** z innymi organami rozpatrującymi skargi?



## Zasady

Pracę organów rozpatrujących skargi definiują nie tylko ramy prawne, ale też zasady dobrej administracji. Zasady mogą leżeć u podstaw celów rozpatrywania skarg i pomóc zagwarantować zaufanie oraz pewność. Kilka powszechnie cytowanych zasad przedstawiono poniżej.



### Proces

- > sprawiedliwość, elastyczność i szybkość reakcji
- > skuteczność i spójność
- > niezależność i bezstronność



### Organizacja

- > niezależność i współpraca
- > kompleksowość i odpowiedzialność
- > rozwiązywanie problemów i wprowadzanie zmian



### Informacje

- > przejrzystość
- > poufność



### Zaangażowanie

- > jasno określone role, cele i prostota
- > dostępność



## LISTA KONTROLNA

- ✓ W jakim zakresie dany organ rozpatrujący skargi uznaje **zasady dobrej administracji** za istotne dla współpracy ze skarżącymi, dla charakteru organizacyjnego, sposobów postępowania z informacjami oraz procesu rozpatrywania skarg?



## Zasoby

Aby przejść przez różne etapy rozpatrywania skarg zgodnie z zasadami dobrej administracji, organy rozpatrujące skargi muszą dysponować odpowiednimi zdolnościami, możliwościami i narzędziami.



### Zdolności

#### Zdolność do podjęcia stosownych działań

- > administracyjne, prawne i techniczne
- > naukowe
- > organizacyjne



### Możliwości

#### Aktywa, dzięki którym można będzie wykorzystać zdolności w praktyce

- > zasoby finansowe
- > zasoby ludzkie
- > wsparcie techniczne (ICT)



## LISTA KONTROLNA

- ✓ Czy dany organ rozpatrujący skargi określił wszystkie **zdolności** niezbędne dla realizowania prac związanych z rozpatrywaniem skarg?
- ✓ Kto ustala i przydziela **zasoby finansowe** i **zasoby ludzkie** oraz **wsparcie techniczne**, na których dany organ rozpatrujący skargi polega, wykonując swą pracę? W jaki sposób jest to zapewnione?



## Narzędzia

---

### Narzędzia związane z efektywnością

- › *Wytyczne dla skarżących* mogą pomóc skarżącym zrozumieć, czego mogą w realistycznym zakresie oczekiwać od mechanizmu rozpatrywania skarg, a także pomóc im sformułować skargi, które łatwiej będzie rozpatrzeć.
- › *Formularze i szablony do składania skarg* można wykorzystać do pozyskania kluczowych informacji od skarżącego oraz do przydzielenia skargi.
- › *Wskaźniki* można opracować w celu zapewnienia ram czasowych dla ukończenia różnych etapów rozpatrywania skarg.

### Narzędzia związane z oceną i sprawozdawczością

- › *Narzędzia związane z oceną* stanowią sposób okresowego sprawdzania działania mechanizmu rozpatrywania skarg lub organu rozpatrującego skargi.
- › *Narzędzia związane ze sprawozdawczością* pomagają zadbać o przejrzystość. Sprawozdawczość może mieć istotne znaczenie dla przekonywania polityków i decydentów o zasadności wykorzystania zasobów przez organy rozpatrujące skargi. Może też posłużyć do zdobywania publicznego zaufania i pewności.

### Narzędzia służące proaktywności

- › Wytyczne w zakresie *projektu mechanizmów rozpatrywania skarg* powinny ograniczać prawdopodobieństwo wnoszenia przez obywateli skarg dotyczących wad tychże mechanizmów.
- › Inne formy *udziału obywateli* – takie jak odpowiednie konsultacje społeczne – mogą ograniczyć liczbę skarg.



## LISTA KONTROLNA

- ✓ Czy dany organ rozpatrujący skargi stosuje **narzędzia związane z efektywnością**, takie jak wytyczne dla skarżących, formularze i szablony do składania skarg oraz wskaźniki?
- ✓ Czy dany organ rozpatrujący skargi stosuje **narzędzia związane z oceną**, by analizować swą własną pracę?
- ✓ Czy dany organ rozpatrujący skargi stosuje **narzędzia związane z oceną**, by analizować pracę innych organów rozpatrujących skargi?
- ✓ Czy dany organ rozpatrujący skargi stosuje **narzędzia związane ze sprawozdawczością** w odniesieniu do swej własnej pracy? Jeśli tak, to jak często? Czy sporządza sprawozdania z działań lub sprawozdania dotyczące danego zagadnienia?
- ✓ Czy dany organ rozpatrujący skargi stosuje **narzędzia związane ze sprawozdawczością**, by analizować pracę innych organów rozpatrujących skargi?
- ✓ W jakim zakresie (jeśli w ogóle) dany organ rozpatrujący skargi stosuje następujące **narzędzia służące proaktywności**: wytyczne w zakresie projektu systemów rozpatrywania skarg; inne formy udziału obywateli?



## Jak skontaktować się z UE

### OSOBIŚCIE

W całej Unii Europejskiej istnieje kilkaset centrów informacyjnych Europe Direct. Adres najbliższego centrum można znaleźć na stronie:

**[https://europa.eu/european-union/contact\\_pl](https://europa.eu/european-union/contact_pl).**

### TELEFONICZNIE LUB DROGĄ MAILOWĄ

Europe Direct to serwis informacyjny, który udziela odpowiedzi na pytania na temat Unii Europejskiej. Można się z nim skontaktować:

- dzwoniąc pod bezpłatny numer telefonu: **00 800 6 7 8 9 10 11**  
(niektórzy operatorzy mogą naliczać opłaty za te połączenia),
- dzwoniąc pod standardowy numer telefonu: **+32 22999696**,
- drogą mailową: **[https://europa.eu/european-union/contact\\_pl](https://europa.eu/european-union/contact_pl).**

## Wyszukiwanie informacji o UE

### ONLINE

Informacje o Unii Europejskiej są dostępne we wszystkich językach urzędowych UE w portalu Europa: **[https://europa.eu/european-union/index\\_pl](https://europa.eu/european-union/index_pl).**

### PUBLIKACJE UE

Bezpłatne i odpłatne publikacje UE można pobrać lub zamówić na stronie:

**<https://publications.europa.eu/pl/publications>.** Większą liczbę egzemplarzy bezpłatnych publikacji można otrzymać, kontaktując się z serwisem Europe Direct lub z lokalnym centrum informacyjnym (zob. **[https://europa.eu/european-union/contact\\_pl](https://europa.eu/european-union/contact_pl)**).

### PRAWO UE I POWIĄZANE DOKUMENTY

Informacje prawne dotyczące UE, w tym wszystkie unijne akty prawne od 1952 r., są dostępne we wszystkich językach urzędowych UE w portalu EUR-Lex: **<http://eur-lex.europa.eu>.**

### PORTAL OTWARTYCH DANYCH UE

Unijny portal otwartych danych (**<http://data.europa.eu/euodp/pl>**) umożliwia dostęp do zbiorów danych pochodzących z instytucji i innych organów UE. Dane można pobierać i wykorzystywać bezpłatnie, zarówno do celów komercyjnych, jak i niekomercyjnych.

Skargi w sprawie środowiska pomagają administracjom krajowym ustalić, gdzie i w jaki sposób mogą one lepiej chronić środowisko. Są to również wskaźniki publicznego zadowolenia z administracji krajowej. Dlatego też warto traktować je poważnie. Niniejsze instrukcje zajmują się kwestiami składania skarg, różnych etapów rozpatrywania skarg oraz sposobów dopilnowania, by rozpatrywanie skarg było skuteczne i wydajne. Dokument zawiera listy kontrolne, które skłonią administracje krajowe do refleksji nad swoimi systemami rozpatrywania skarg.

