	Urząd Miejski w Nowym Stawie
KARTA USŁUGI	
Rozpatrywanie skarg i wniosków	
Przepisy prawne dotyczące realizacji usługi (zadania)	− art.221-253 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r.- kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz.U. z 2013 r. poz.267 ze zm. – ost. zm. Dz. U. z 2014 r., poz. 183*),* − Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 r. Nr 5 poz.46) − Zarządzenie Nr 181/2012 Burmistrza Nowego Stawu z dnia 18 września 2012 r. w sprawie określenia trybu przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie Miejskim w Nowym Stawie.
Wymagane dokumenty	**Skarga lub wniosek zawierający imię i nazwisko oraz adres osoby wnoszącej skargę lub wniosek,** **Załączniki: kserokopie dokumentów, które Klient życzy sobie dołączyć do skargi lub wniosku.** *(Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.* *W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządzi protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie;* *w protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.)*
Wzory formularzy wniosków	Przy zgłaszaniu skarg i wniosków nie obowiązuje żaden formularz
Miejsce złożenia dokumentów	− Skargi powinny być kierowane przez Sekretariat do Burmistrza lub Zastępcy Burmistrza, którzy ustalają, czy pismo zawiera skargę, wniosek, czy też jest podaniem w indywidualnej sprawie. − Podania w sprawach indywidualnych rejestrowane są w dzienniku podawczym i dekretowane do właściwej komórki organizacyjnej lub kierowane do jednostki podległej. − Rejestracja skarg i wniosków następuje w dzienniku zakładanym w każdym roku kalendarzowym znajdującym się w Wydziale Organizacyjnym. − Rejestracja skarg i wniosków następuje według dat wpływów i dotyczy tylko skarg odnoszących się do komórek organizacyjnych i pracowników Urzędu Miejskiego oraz jednostek podległych Burmistrzowi.
Komórka organizacyjna odpowiedzialna za realizację	Referat Organizacyjny
Terminy załatwienia sprawy	− Skargi załatwiane są bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca. − Posłowie na Sejm, senatorowie i radni, którzy wnieśli skargę we własnym imieniu albo przekazali do załatwienia skargę innej osoby, powinni być zawiadomieni o sposobie załatwienia skargi, a gdy jej załatwienie wymaga zebrania dowodów, informacji lub wyjaśnień - także o stanie rozpatrzenia skargi, najpóźniej w terminie czternastu dni od dnia jej wniesienia albo przekazania. − W razie niezałatwienia skargi w terminie miesiąca organ administracji publicznej obowiązany jest zawiadomić strony, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.

	− Jeżeli organ, który otrzymał skargę, nie jest właściwy do jej rozpatrzenia, obowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, przekazać ją właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego, albo wskazać mu właściwy organ. O przekazaniu skargi zawiadamia się równocześnie skarżącego.
Opłaty	Opłat nie pobiera się
Forma załatwienia (wynik zadania)	O sposobie załatwienia skargi zawiadamia się skarżącego w formie pisemnej korespondencyjnie. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi (wniosku) powinno zawierać wskazanie w jaki sposób skarga (wniosek) została załatwiona oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi (wniosku) powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne.
Tryb odwoławczy	1) Skrżący niezadowolony ze sposobu rozpatrzenia skargi może ponowić skargę – w przypadku nie wskazania w ponownej skardze nowych okoliczności, udzielający odpowiedzi może podtrzymać swoje stanowisko, 2) Wnioskodawcy niezadowolonemu ze sposobu załatwienia wniosku przysługuje prawo wniesienia skargi.
Uwagi	Godziny przyjmowania obywateli w sprawach skarg lub wniosków: 1) Burmistrz – w każdą środę w godzinach od 8.00 do 10.00 2) Zastępca Burmistrza – codziennie, w godzinach urzędowania; 3) Sekretarz, Skarbnik i Dyrektorzy jednostek organizacyjnych – codziennie, w godzinach urzędowania; 4) Kierownicy Referatów − codziennie, w godzinach urzędowania. Przyjmowanie obywateli w sprawach skarg i wniosków przez Burmistrza po godzinie 15.30 odbywa się na podstawie wcześniejszych zapisów. Zapisy prowadzone są w sekretariacie (codziennie w godzinach pracy Urzędu) . Dodatkowych informacji udziela Sekretarz Gminy - Anna Majewska tel. 55 271 51 10 wew. 25 e-mail: sekretarz@nowystaw.pl

Sprawdził: 08.12.2014 r.
Anna Majewska