

**KARTA INFORMACYJNA NR OR-01**

 KLUCZEWSKO	<b>URZĄD GMINY KLUCZEWSKO</b> Adres: ul. Spółdzielcza 12, 29-120 KLUCZEWSKO tel.: +48 (44) 781-42-46; (44) 781-42-44/ fax: (44) 781-42-24 www.kluczewsko.pl <a href="mailto:ug@kluczewsko.gmina.pl">ug@kluczewsko.gmina.pl</a> Godziny pracy: od poniedziałku do piątku w godz. od 7:00 do 15:00	Wydanie: 1
		Data wydania: 10.03.2014
		Strona: 1/2
<b>NAZWA USŁUGI</b>		
<b>Skargi i wnioski</b>		

**PODSTAWA PRAWNA**

Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U.z 2013 r., poz. 267) – DZIAŁ VIII „Skargi i wnioski”  
Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji, przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46)

**WYMAGANE DOKUMENTY**

- 1) Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
- 2) W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, pracownik Urzędu przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują zarówno wnoszący skargę lub wniosek, jak i pracownik przyjmujący zgłoszenie. W protokole przyjęcia skargi lub wniosku zamieszcza się datę jego sporządzenia, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwięzły opis sprawy.
- 3) Skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.

**FORMULARZE DO POBRANIA**

Brak

**OPŁATY**

Bez opłat

**MIEJSCE ZŁOŻENIA WNIOSKU**

Skargi i wnioski przyjmują wszyscy pracownicy Urzędu, codziennie w godzinach pracy Urzędu: od poniedziałku do piątku w godz. od 7:00 do 15:00.  
Urząd Gminy Kluczewsko, ul. Spółdzielcza 12, 29-120 Kluczewsko lub Biuro Obsługi Mieszkańców pok. Nr 1

**SPOSÓB ZAŁATWIENIA SPRAWY**

Postępowanie w sprawie rozpatrywania skarg lub wniosków jest jednoinstancyjnym, uproszczonym postępowaniem administracyjnym, w którym nie ma stron postępowania, nie wydaje się rozstrzygnięć adresowanych do skarżących, a jedynie zawiadamia się o podjętych przez organ działaniach, nie ma toku instancji, ani środków zaskarżenia. Pismo o sposobie załatwienia skargi lub wniosku wysyłane jest na adres wskazany w piśmie lub protokole.

**TERMIN ZAŁATWIENIA SPRAWY**

Załatwienie skargi lub wniosku następuje bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu 1 miesiąca. W przypadku niezakończania sprawy w terminie, skarżący lub wnioskodawca zostaje powiadomiony o przyczynach zwłoki oraz o nowym terminie jej rozpatrzenia.

**TRYB ODWOŁAWCZY/SKARGOWY**

Nie dotyczy

**UWAGI**

- 1) Skargi (wnioski) są odformalizowanym środkiem obrony i ochrony różnych interesów jednostki, które nie dają podstaw do żądania wszczęcia postępowania administracyjnego lub wystąpienia z powództwem do sądu.
- 2) Przedmiotem skargi może być w szczególności:
  - a) zaniedbanie lub nienależyte wykonanie zadań przez Urząd Gminy lub jego pracowników,
  - b) naruszenie praworządności lub interesów skarżących,
  - c) a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
- 3) Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy:
  - a) ulepszenia organizacji,
  - b) wzmocnienia praworządności,
  - c) usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom,
  - d) ochrony własności,
  - e) lepszego zaspokajania potrzeb ludności.
- 4) Wnioskodawcy niezadowolonemu ze sposobu załatwienia wniosku służy prawo wniesienia skargi
- 5) O tym czy dane pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna (np. tytuł: skarga, wniosek).
- 6) Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się noszącego skargę lub wniosek do złożenia w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

Data utworzenia: 06.03.2014r.

Data ostatniej aktualizacji: 10.03.2014r.

Data zatwierdzenia: 10.03.2014r.

Opracowała	Sprawdził CERTES	Zatwierdził Wójt Gminy
Katarzyna Białecka		Rafał Pałka