



KARTA USŁUGI NR SA/01	
Zasady przyjmowania skarg i wniosków	
Podstawa prawna	- Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w spr: organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków. - Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną - Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego - Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r., o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne. - Zarządzenie Nr 119/2019 Burmistrza Piławy Górnej z dnia 29 października 2019r. w sprawie Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta w Piławie Górnej
Komórka odpowiedzialna	Pracownicy merytoryczni
Podmiot właściwy do załatwienia sprawy	Właściwości organów do rozpatrzenia skarg zgodnie z art.229 Kodeksu postępowania administracyjnego: na radę gminy, rady powiatu i sejmiku województwa - wojewoda, a w zakresie spraw finansowych - regionalna izba obrachunkowa, na organy wykonawcze jednostek samorządu terytorialnego w sprawach należących do zadań zleconych z zakresu administracji rządowej - wojewoda, na wójta (burmistrza lub prezydenta miasta) i kierowników gminnych jednostek organizacyjnych, z wyjątkiem spraw określonych w pkt. 2 - rada gminy.
Sposób załatwienia sprawy	Skargę, petycję lub wniosek można złożyć: - ustnie do protokołu, - na piśmie w Biurze Obsługi Klienta (BOK), pok. nr 17 Urzędu Miasta w Piławie Górnej, elektronicznie na e-mail um@pilawagorna.pl przez e-PUAP - na piśmie w sekretariacie, pok. nr 24 Urzędu Miasta w Piławie Górnej
Wymagane dokumenty	Skarga lub wniosek, a także załączniki w formie dokumentów (w przypadku skarg – wskazujące na błędy i zaniedbania)
Oplaty	Brak opłat
Czas załatwienia sprawy	skargi i wnioski należy załatwiać bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca, -skargi i wnioski wniesione lub przekazane przez posłów na Sejm, Senatorów i Radnych powinny być załatwione najpóźniej w terminie czternastu dni od dnia ich wniesienia albo ich przekazania, -w razie niemożliwości załatwienia skargi lub wniosku w wyżej określonym terminie, należy w tym terminie zawiadomić wnioskodawcę o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia skargi lub wniosku oraz o przewidywanym terminie załatwienia.
Tryb odwoławczy	Wnioskodawcy niezadowolonemu ze sposobu załatwienia wniosku służy prawo wniesienia skargi w trybie określonym w rozdziale 2 działu VIII Skargi i wnioski Ustawy Kodeks postępowania administracyjnego
Inne informacje	skargi i wnioski nie zawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania
Formularze do pobrania	Protokół
<u>Opracował:</u> inspektor ds. administracyjnych,	
<u>Sprawdził:</u> Sekretarz Gminy	
<u>Zatwierdził:</u> Burmistrz Piławy Górnej	