

**KARTA USŁUGI**  
**URZĄD MIASTA KOŁOBRZEG ul. Ratuszowa 13**  
**Wydział Organizacji - pokój Nr 104, tel.: (094) 35-51 -510**

OR 01

**ROZPATRYWANIE SKARG I WNIOSKÓW**



**1. PODSTAWA PRAWNA**

- Art.223 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2000r. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.),

**2. FORMA ZAŁATWIENIA SPRAWY**

Odpowiedź pisemna na wniosek lub skargę

**3. WYMAGANE DOKUMENTY**

- skarga lub wniosek zawierający imię i nazwisko oraz adres osoby wnoszącej skargę lub wniosek,
- przyjmowane są kserokopie dokumentów, które Klient życzy sobie dołączyć do skargi lub wniosku

**4. DOKUMENTY UZYSKIWANE PRZEZ URZĄD**

**5. WYSOKOŚĆ OPŁAT**

Opłat nie pobiera się

**6. TERMIN ODPOWIEDZI**

- 1) Skargi i wnioski są rozpatrywane w terminie do 30 dni.
- 2) Skargi i wnioski posłów na Sejm, senatorów i radnych, którzy wnieśli skargę we własnym imieniu albo przekazali do załatwienia skargę innej osoby rozpatruje się w terminie do 14 dni od dnia wniesienia albo przekazania.

**7. KOMÓRKA ODPOWIEDZIALNA**

Wydział Organizacji.

**8. TRYB ODWOŁAWCZY**

- 1) Skarżący 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.

**9. SPOSÓB ODEBRANIA DOKUMENTÓW**

Odpowiedzi na skargi lub wnioski są przesyłane do klienta pocztą lub za pośrednictwem gońców.

**10. DODATKOWE INFORMACJE**

- 1) Skargi i wnioski ( pisemne i do protokołu) można składać w Urzędzie Miasta Kołobrzeg – Biuro Obsługi Klienta.
  - W sprawach skarg i wniosków przyjmuje Prezydent Miasta i Zastępcy Prezydenta w **czwartki w godz. od 13<sup>30</sup> – 17<sup>00</sup>**.
- 2) Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu. (**adres e-mail: [e.fusinska@um.kolobrzeg.pl](mailto:e.fusinska@um.kolobrzeg.pl)**),
- 3) Nikt nie może być narażony na jakikolwiek uszczerbek lub zarzut z powodu złożenia skargi lub wniosku, albo z powodu dostarczenia materiału do publikacji o znamionach skargi lub wniosku, jeżeli działał w granicach prawem dozwolonych.
- 4) Skarżyć możemy się w szczególności na:
  - zaniebdanie lub nienależyte wykonanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników,
  - naruszenie praworządności lub interesu skarżących,
  - przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw,
  - skarga może zostać złożona na pracownika urzędu, Prezydenta Miasta, kierownika jednostki organizacyjnej miasta.

- 5) Skarga może dotyczyć wszelkich spraw wchodzących w zakres zadań urzędu lub organizacji gminy.
- 6) Wnioski możemy składać w celu :
- ulepszenia organizacji,
  - wzmocnienia praworządności,
  - ochrony własności,
  - lepszego zaspokojenia potrzeb ludności.

Wersja 02

Opracował: **Podinspektor  
Wydziału OR**  
Ewelina Fusińska  
Data: 06.09.2011r.

Sprawdził: **Naczelnik Wydziału OR**  
Urszula Pustelnik  
Data:06.09.2011r.

Zatwierdził: **Sekretarz Miasta**  
Ewa Pelechata  
Data 06.09.2011r.