


<p>Urząd Statystyczny w Białymstoku</p> 	<p>KARTA USŁUGI 15 *</p> <p>SKARGI I WNIOSKI DOTYCZĄCE FUNKCJONOWANIA URZĘDU</p>
---	--

Data zatwierdzenia: 31.12.2014 r.

Co chcę załatwić?	Złożyć skargę lub wniosek dotyczący funkcjonowania Urzędu, w tym jakości świadczonych usług.
Kogo dotyczy?	Osób fizycznych, prawnych i jednostek organizacyjnych bez osobowości prawnej, które kwestionują m.in. zgodność z prawem lub rzetelność usług świadczonych przez Urząd (jego pracowników) albo wnioskują o usprawnienie funkcjonowania Urzędu.
Co przygotować?	Jeśli posiadasz, przygotuj kopie dokumentów potwierdzających zasadność skargi lub wniosku (np. kserokopia pisma, wydruk e-maila otrzymanego od pracownika Urzędu itp.).
Jakie dokumenty muszę wypełnić?	<p>Przy zgłaszaniu skarg i wniosków nie obowiązuje żaden formularz. Skargę lub wniosek opisz samodzielnie w piśmie złożonym osobiście bądź przekazanym e-mailem, faksem lub pocztą tradycyjną.</p> <p>Zgodnie z postanowieniami Kodeksu postępowania administracyjnego, o tym, czy pismo jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.</p> <p>Istnieje możliwość zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie. Pracownik przyjmujący zgłoszenie sporządzi wówczas protokół, który podpisują obie strony (składający i przyjmujący zgłoszenie).</p>
Jak wypełnić dokumenty?	<p>Pisząc skargę lub wniosek, pamiętaj o podaniu:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ imienia i nazwiska lub nazwy reprezentowanego przez siebie podmiotu, ▪ adresu do korespondencji i telefonu kontaktowego, ▪ dokładnego opisu charakteru zdarzenia lub zachowania, które spowodowało potrzebę złożenia skargi lub wniosku (np. opis przebiegu rozmowy z pracownikiem Urzędu). <p>Przy opisywaniu motywów skargi lub wniosku podaj w sposób zwięzły i zrozumiały wszystkie dane mające znaczenie w sprawie, np. nazwiska pracowników Urzędu (jeśli są Ci znane), datę wizyty w Urzędzie itp.</p> <p>W przypadku złożenia skargi/wniosku w czymś imieniu potrzebny jest oryginał pełnomocnictwa lub upoważnienia do działania, jako reprezentant.</p>
Ile muszę zapłacić?	Przy zgłaszaniu skargi lub wniosku nie ponosisz żadnych opłat.
Kiedy złożyć dokumenty?	W dogodnym dla siebie terminie.
Gdzie załatwię sprawę?	<p>Skargę lub wniosek możesz wysłać e-mailem, faksem, pocztą tradycyjną lub złożyć osobiście (pisemnie lub ustnie do protokołu) w sekretariacie, w siedzibie Urzędu. Dyrektor Urzędu przyjmuje w sprawach skarg i wniosków w siedzibie Urzędu w poniedziałki w godzinach 14⁰⁰-16⁰⁰.</p> <p style="text-align: center;"><u>Nasze dane kontaktowe:</u> Urząd Statystyczny w Białymstoku 15-959 Białystok, ul. Krakowska 13 e-mail: SekretariatUSBST@stat.gov.pl http://www.stat.gov.pl/bialystok telefon ws. skarg i wniosków: 85 749-77-15, faks: 85 749-77-79 godziny pracy: poniedziałek-piątek 7¹⁵-15¹⁵</p>
Co zrobi urząd?	<p>Rozpatrzymy skargę lub wniosek i prześlemy odpowiedź w formie pisemnej na podany przez Ciebie adres do korespondencji.</p> <p>Jeśli okaże się, że nie jesteśmy instytucją właściwą do rozpatrzenia sprawy, prześlemy ją właściwemu organowi i powiadomimy Cię o tym pisemnie.</p>

*Karta ma charakter informacyjny i nie stanowi wykładni prawa



**SKARGI I WNIOSKI
DOTYCZĄCE FUNKCJONOWANIA URZĘDU**

Data zatwierdzenia: 31.12.2014 r.

Jaki jest czas realizacji?	Skargę lub wniosek rozpatrujemy bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca.
Jak się odwołać?	Odpowiedź na skargę lub wniosek nie jest decyzją, więc w tym przypadku nie przysługuje odwołanie. Jeżeli złożyłeś wniosek dotyczący działania Urzędu, ale nie jesteś zadowolony ze sposobu jego załatwienia lub wniosek nie został załatwiony w terminie, przysługuje Ci prawo wniesienia skargi. W celu wniesienia skargi postępuj zgodnie ze wskazówkami zawartymi w niniejszej karcie usługi. W przypadku, gdy Urząd nie rozpatrzy Twojej skargi w ciągu miesiąca, przysługuje Ci możliwość wniesienia zażalenia na ten fakt do Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego.
Informacje dodatkowe	Skargi i wnioski anonimowe, czyli bez podania imienia i nazwiska lub nazwy podmiotu oraz adresu, pozostawia się bez rozpoznania. Jeżeli jesteś osobą doświadczającą trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się, możesz sprawy w Urzędzie załatwić w języku migowym. Zamiar skorzystania z ww. metody komunikowania się przy załatwieniu sprawy zgłoś najpóźniej na 3 dni robocze przed planowanym dniem przybycia do Urzędu.
Podstawa prawna	<ul style="list-style-type: none">▪ Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013 r., poz. 267, z późn. zm.).▪ 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).