

Skargi i wnioski

Karta usługi

Data zatwierdzenia

2020-01-02

Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków

Urząd Miasta Rzeszowa

1. Wymagane dokumenty do załatwienia sprawy

- 1) Skarga lub wniosek.
- 2) Zgoda osoby, w interesie której jest składana skarga lub wniosek (w przypadku składania skargi lub wniosku w interesie innej osoby).
- 3) Dokumentacja, mająca związek ze sprawą pozostającą przedmiotem skargi lub wniosku (opcjonalnie).

2. Złożenie wniosku drogą elektroniczną

- 1) Za pośrednictwem elektronicznej skrzynki podawczej na platformie ePUAP
- 2) Za pośrednictwem poczty elektronicznej

3. Opłaty

Postępowanie nie podlega opłatom

4. Miejsce złożenia dokumentów

- 1) Przesłanie pocztą tradycyjną na adres: Urząd Miasta Rzeszowa ul. Rynek 12, 35-064 Rzeszów.
- 2) Złożenie osobiście w Urzędzie Miasta Rzeszowa: Kancelaria Ogólna ul. Rynek 12, 35-064 Rzeszów.
- 3) Przesłanie pocztą elektroniczną na adres: umrz@erzeszow.pl
- 4) Przesłanie za pośrednictwem elektronicznej skrzynki podawczej urzędu platformy ePUAP

5. Sposób i termin załatwienia sprawy

- 1) Organ właściwy do załatwienia skargi lub wniosku powinien załatwić skargę lub wniosek bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.
- 2) W przypadku niezakończoności skargi/wniosku w ustawowym terminie, organ właściwy do załatwienia skargi jest obowiązany zawiadomić skarżącego/wnioskodawcę podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.
- 3) Posłowie na Sejm, senatorowie i radni, którzy wnieśli skargę lub wniosek we własnym imieniu albo przekazali do załatwienia skargę lub wniosek innej osoby, powinni być zawiadomieni o sposobie załatwienia skargi lub wniosku, a gdy ich załatwienie wymaga zebrania dowodów, informacji lub wyjaśnień – także o stanie rozpatrzenia skargi lub wniosku, najpóźniej w terminie czternastu dni od dnia ich wniesienia albo przekazania

6. Tryb odwoławczy

- 1) Postępowanie skargowe jest samodzielnym, jednoinstancyjnym postępowaniem o charakterze uproszczonym, kończącym się czynnością materialno-techniczną (zawiadomieniem o sposobie załatwienia skargi). W przypadku niezadowoloności ze sposobu załatwienia skargi, Skarżący może ponowić skargę.
- 2) Wnioskodawcy niezadowoloności ze sposobu załatwienia wniosku służy prawo wniesienia skargi w trybie określonym w Dziale VIII Kodeksu postępowania administracyjnego.

7. Podstawa prawna

- 1) Art. 63 - Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz. U. z 1997 r., Nr 78, poz. 483 z późn. zm.);
- 2) Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2023 r., poz. 775 z późn. zm.);
- 3) Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46);
- 4) § 67 i § 68 Statutu Miasta Rzeszowa stanowiącego załącznik do Uchwały Nr LXVI/1557/2018 Rady Miasta Rzeszowa z dnia 16 października 2018 r. w sprawie uchwalenia Statutu Miasta Rzeszowa (z późn. zm.);
- 5) Zarządzenie Nr 120/36/2023 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 15 maja 2023 r. w sprawie wprowadzenia Procedury przyjmowania, rejestrowania, koordynowania rozpatrywania skarg i wniosków należących do właściwości Rady Miasta Rzeszowa i Prezydenta Miasta Rzeszowa oraz Procedury przyjmowania, rejestrowania, koordynowania rozpatrywania petycji należących do właściwości Rady Miasta Rzeszowa i Prezydenta Miasta Rzeszowa (z późn. zm.).

8. Uwagi

- 1) Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
- 2) Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.
- 3) O tym, czy pismo jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna. Skarga lub wniosek powinna zawierać zwięzłe i rzeczowe przedstawienie zarzutu (problemu).
- 4) Skargi i wnioski powinny zawierać imię i nazwisko (nazwę) oraz adres skarżącego (wnioskodawcy). W przypadku gdy skargi i wnioski nie zawierają ww. danych, pozostawia się je bez rozpoznania.
- 5) Skargi i wnioski można składać w interesie publicznym, własnym lub innej osoby za jej zgodą.
- 6) Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telefonicznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.
- 7) Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należyście ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuwzględnienie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

9. Klauzura informacyjna

Klauzula informacyjna dot. przetwarzania danych osobowych na podstawie obowiązku prawnego ciążącego na administratorze – Skargi i wnioski
Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, dalej również „RODO”), informujemy, że:
1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Gmina Miasto Rzeszów, Rynek 1, 35-064 Rzeszów
2. Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych: e-mail: iod@erzeszow.pl, tel. 17 748 4499
3. Pana/Pani dane osobowe przetwarzane będą w celu wykonania zadań wynikających z przepisów Działu VIII Skargi i wnioski ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego, tj: w celu realizacji procesu przyjmowania i koordynowania rozpatrywania skarg i wniosków wpływających do Urzędu Miasta Rzeszowa. Podanie przez Pana/Panią danych osobowych gromadzonych w dokumentacji jest wymogiem ustawowym.
4. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą wyłącznie podmioty uprawnione do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa.
5. Pana/Pani dane osobowe będą przechowywane przez okresy zgodne z kategoriami archiwalnymi, o których mowa w rozporządzeniu Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych.
6. Przysługuje Panu/Pani prawo dostępu do Pana/Pani danych, prawo żądania ich sprostowania oraz uzupełnienie niekompletnych danych i prawo do ograniczenia przetwarzania danych.
7. Ma Pan/Pani prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pan/Pani, iż przetwarzanie dotyczących Pana/Pani danych osobowych narusza przepisy RODO.
8. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do zabezpieczenia interesu Państwa i Administratora na wypadek postępowania reklamacyjnego lub dochodzenia roszczeń oraz oceny jakości usług.

Dane karty usług

Opracował	Grzegorz Baran	2020-01-02
Zatwierdził	Alicja Trzyna	2020-01-02
Osoba odpowiedzialna za aktualizację karty	Grzegorz Baran	