

OA.0143.10.2021

## **Urząd Miasta Łańcuta**

**Karta usługi: KU – OA – 01 ” Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków”,  
edycja 2**

### **1. Sprawę załatwia**

Wydział Organizacyjno Administracyjny – ul. Plac Sobieskiego 18, 37 – 100  
Łańcut; tel. (017) 249 04 05, [administracja@um-lancut.pl](mailto:administracja@um-lancut.pl).

### **2. Wymagane dokumenty od wnioskodawcy (klienta) dla załatwienia sprawy**

- 1) skarga lub wniosek;
- 2) załączniki:
  - zgoda osoby w imieniu której jest składana skarga lub wniosek ( w przypadku składania skargi lub wniosku w interesie innej osoby);
  - dokumentacja, mająca związek ze sprawą pozostającą przedmiotem skargi lub wniosku.

### **3. Opłaty**

Postępowanie nie podlega opłatom.

### **4. Miejsce złożenia dokumentów**

Wniosek można przesłać pocztą na adres Urząd Miasta Łańcuta, ul Plac Sobieskiego 18, 37-100 Łańcut lub złożyć w Biurze Obsługi Klienta Urzędu Miasta Łańcuta ul. Plac Sobieskiego 18 (parter).

### **5. Złożenie wniosku drogą elektroniczną**

Skargę lub wniosek można przesłać z wykorzystaniem elektronicznej platformy usług administracji publicznej (ePUAP) na adres skrzynki podawczej Urzędu Miasta Łańcuta: **/gthpo5131d/SkrytkaESP**

### **6. Forma załatwienia**

Pisemne zawiadomienie składającego skargę lub wniosek o sposobie załatwienia skargi lub wniosku.

## **7. Termin załatwienia**

Organ właściwy dla załatwienia skargi lub wniosku powinien załatwić skargę lub wniosek bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.

W przypadku niez załatwienia w terminie określonym w pkt 1, organ właściwy do załatwienia skargi jest obowiązany zawiadomić skarżącego, podając przyczyny zwłoki, wskazując nowy termin załatwienia skargi oraz pouczając o prawie do wniesienia ponaglenia.

W razie niemożności załatwienia wniosku w terminie określonym w pkt 1, organ obowiązany jest w tym terminie zawiadomić wnioskodawcę o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia wniosku oraz o przewidywanym terminie załatwienia wniosku.

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 lub przekazania.

## **8. Dokumenty uzyskiwane przez organ w toku postępowania**

Rozpatrzenie skargi lub wniosku następuje po uzyskaniu stanowisk merytorycznych komórek organizacyjnych Urzędu lub miejskich jednostek organizacyjnych, których działań dotyczy skarga lub wniosek oraz w miarę potrzeb dokumentacji zgromadzonej przez te podmioty.

## **9. Tryb odwoławczy**

Postępowanie skargowe jest samodzielnym, jednoinstancyjnym postępowaniem kończącym się czynnością materialno – techniczną (zawiadomieniem o sposobie załatwienia skargi). W przypadku niezadowolenia ze sposobu załatwienia skargi, Skarżący może ponowić skargę.

Wnioskodawcy niezadowolonemu ze sposobu załatwienia wniosku służy prawo wniesienia skargi w trybie określonym w dziale VIII Kodeksu postępowania administracyjnego.

## **10. Podstawa prawna**

- 1) art. 221 ÷ 259 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. 2021.735 z późn. zm.);
- 2) Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. 2002.5.46).

## 11. Informacje dodatkowe dla Klienta

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.

Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

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).

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.

Skargi i wnioski można składać w interesie publicznym, własnym lub innej osoby za jej zgodą.

Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.

Wniesienie skargi lub wniosku za pomocą środków komunikacji elektronicznej może nastąpić za:

- pośrednictwem elektronicznej skrzynki podawczej na platformie ePUAP: **/gthpo5131d/SkrytkaESP**
- pośrednictwem poczty elektronicznej na skrzynkę e-mailową urzędu: **urząd@um-lancut.pl**.

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 nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

### Organizacja przyjmowania skarg i wniosków w Urzędzie Miasta Łańcuta

- 1) Burmistrz Miasta przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków:
  - w poniedziałki od godz. 12<sup>00</sup> - do godz. 16<sup>00</sup>,
  - w piątki od godz. 8<sup>00</sup> do godz. 10<sup>00</sup>;
- 2) Przewodniczący Rady Miasta przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków w poniedziałki od godz. 16<sup>00</sup> do godz. 17<sup>00</sup>.

## **12. Formularze możliwe do pobrania ze strony internetowej BIP Urzędu Miasta Łańcuta**

Nie dotyczy.

### **Metryka karty usługi KU – OA – 01 edycja 2**

**Opracował:** Marek Sowa – kierownik Wydziału OA, 22 lutego 2022 r.

**Zatwierdził:** Jarosław Reczek – Sekretarz Miasta, 07 marca 2022 r.

### **Klauzula informacyjna dla Klientów Urzędu Miasta Łańcuta w zakresie przetwarzania danych osobowych w ramach prowadzonych postępowań w sprawie skarg i wniosków w rozumieniu przepisów działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego**

Realizując obowiązek, o którym mowa w art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia 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 tych danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) informuję, co następuje:

- 1) administratorem Pani/Pana danych osobowych czyli podmiotem decydującym o tym, jak będą wykorzystywane Pani/Pana dane osobowe, jest Burmistrz Łańcuta z siedzibą przy Plac Sobieskiego 18, 37-100 Łańcut;
- 2) administrator wyznaczył Konrada Krupę na Inspektora Ochrony Danych, z Inspektorem Ochrony Danych można się skontaktować:
  - telefonicznie: dzwoniąc na numer 17 249 04 66,
  - osobiście: w budynku przy ul. Plac Sobieskiego 18, 37-100 Łańcut,
  - pisząc e-mail na adres e-mail: [iod@um-lancut.pl](mailto:iod@um-lancut.pl);z Inspektorem Ochrony Danych można się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych osobowych;
- 3) Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane w celu rozpatrzenia skargi/wniosku oraz kontroli przebiegu i terminowości załatwienia skargi/wniosku;
- 4) podstawę prawną przetwarzania Pani/Pana danych stanowi ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2020 r. poz. 256, z późn. zm.), rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46) oraz art. 6 ust. 1 lit. c) rozporządzenia 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 tych danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych);

- 5) podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest wymogiem ustawowym i ma charakter obowiązkowy. Konsekwencją niepodania tych danych będzie pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania, zgodnie z § 8 ust. 1 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków;
- 6) odbiorcą Pani/Pana danych osobowych będą podmioty uprawnione do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa; w pozostałych przypadkach odbiorcami danych osobowych mogą być inne podmioty, które na podstawie stosownych umów podpisanych z Gminą Miasto Łańcut przetwarzają dane osobowe, dla których Administratorem jest Burmistrz Miasta Łańcuta;
- 7) Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej;
- 8) posiada Pani/Pan prawo do żądania od administratora dostępu do danych osobowych dotyczących Pani/Pana osoby oraz do ich sprostowania, w przypadkach określonych przepisami prawa ma Pani/Pan również prawo do ograniczenia przetwarzania Pani/Pana danych osobowych, przeniesienia danych do innego administratora, wniesienia sprzeciwu – z przyczyn związanych z Pani/Pana szczególną sytuacją – wobec przetwarzania danych osobowych, a także do usunięcia tych danych;
- 9) Pani/Pana dane osobowe nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym ich profilowaniu;
- 10) w przypadku uznania, że przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych narusza przepisy o ochronie tych danych, ma Pani/Pan prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych ul. Stawki 2, 00 – 093 Warszawa;
- 11) Pani/Pana dane osobowe w zakresie rozpatrywania skargi/wniosku będą przetwarzane do czasu załatwienia sprawy, na potrzeby której zostały zebrane, a następnie będą przechowywane przez okres co najmniej 25 lat, po czym zostaną przekazane do Archiwum Państwowego w Rzeszowie.

Burmistrz Miasta Łańcuta