|  |  |
| --- | --- |
| 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? | 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.  Zgodnie z postanowieniami Kodeksu postępowania administracyjnego, o tym, czy pismo jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.  Istnieje możliwość zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie. Pracownik przyjmujący zgłoszenie sporządzi wówczas protokół, który podpisują obie strony (składający i przyjmujący zgłoszenie). |
| Jak wypełnić dokumenty? | Pisząc skargę lub wniosek, pamiętaj o podaniu:   * 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).   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.  W przypadku złożenia skargi/wniosku w czyimś imieniu potrzebny jest oryginał pełnomocnictwa lub upoważnienia do działania, jako reprezentant. |
| Ile muszę zapłacić? | Przy zgłaszaniu skargi lub wniosku nie ponosisz żadnych opłat. |
| Kiedy złożyć dokumenty? | W dogodnym dla siebie terminie. |
| Gdzie załatwię sprawę? | Skargę lub wniosek możesz wysłać e-mailem, faksem, pocztą tradycyjną na adres siedziby Urzędu lub złożyć osobiście (pisemnie lub ustnie do protokołu) w siedzibie Urzędu lub w jednym  z naszych oddziałów lub na platformie e-PUAP. Dyrektor Urzędu przyjmuje w sprawach skarg  i wniosków w siedzibie Urzędu w poniedziałki od godz. 13.00 do 15.00 lub po wcześniejszym umówieniu.  Nasze dane kontaktowe:  Urząd Statystyczny w Krakowie  31-223 Kraków, ul. K. Wyki 3  e-mail: [SekretariatUSkrk@stat.gov.pl](mailto:SekretariatUSkrk@stat.gov.pl)  <http://www.stat.gov.pl/>krakow  telefon: 12 415 60 11, fax: 12 36-10-192  godziny pracy: poniedziałek-piątek 700-1500 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Oddziały terenowe: | | | |
|  | Tarnów  pl. K. Wielkiego 2,  33-100 Tarnów  tel  14 688 02 00:  fax: 14 688- 02- 50  godziny pracy: 700-1500 | Nowy Sącz  ul. Jagiellońska 52,  33-300 Nowy Sącz tel: 18 330- 49- 08 fax: 18 330- 49- 00  godziny pracy: 700-1500 | Zakopane  ul. Ks. J. Stolarczyka  12, 34-500 Zakopane  tel/fax: 18 206-15- 51  godziny pracy: 700-1500 | Chrzanów  Rynek 16,  32-500 Chrzanów tel/fax: 32 623 32 53  godziny pracy: 700-1500 |
| Co zrobi urząd? | Rozpatrzymy skargę lub wniosek i prześlemy odpowiedź na podany przez Ciebie adres do korespondencji.  Jeśli okaże się, że nie jesteśmy instytucją właściwą do rozpatrzenia sprawy, przekażemy ją właściwemu organowi i powiadomimy Cię o tym pisemnie. | | | |
| 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 | * 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). | | | |