|  |  |
| --- | --- |
| 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 Krakowie31-223 Kraków, ul. K. Wyki 3e-mail: SekretariatUSkrk@stat.gov.pl<http://www.stat.gov.pl/>krakowtelefon: 12 415 60 11, fax: 12 36-10-192godziny pracy: poniedziałek-piątek 700-1500 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Oddziały terenowe: |
|  | Tarnówpl. K. Wielkiego 2, 33-100 Tarnówtel  14 688 02 00: fax: 14 688- 02- 50godziny pracy: 700-1500 | Nowy Sączul. Jagiellońska 52, 33-300 Nowy Sącztel: 18 330- 49- 08fax: 18 330- 49- 00godziny pracy: 700-1500 | Zakopaneul. Ks. J. Stolarczyka 12, 34-500 Zakopanetel/fax: 18 206-15- 51godziny pracy: 700-1500 | ChrzanówRynek 16, 32-500 Chrzanówtel/fax: 32 623 32 53godziny 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).
 |