



**SKARGI I WNIOSKI  
DOTYCZĄCE FUNKCJONOWANIA URZĘDU**

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?	Przy zgłaszaniu skarg i wniosków nie obowiązuje żaden formularz. Skargę lub wniosek opis 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ imienia i nazwiska lub nazwy reprezentowanego przez siebie podmiotu,</li> <li>▪ adresu do korespondencji i telefonu kontaktowego,</li> <li>▪ dokładnego opisu charakteru zdarzenia lub zachowania, które spowodowało potrzebę złożenia skargi lub wniosku (np. opis przebiegu rozmowy z pracownikiem Urzędu).</li> </ul> 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 czymś 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 lub złożyć osobiście (pisemnie lub ustnie do protokołu) w sekretariacie, w siedzibie Urzędu lub w jednym z naszych Oddziałów terenowych. Dyrektor Urzędu przyjmuje w sprawach skarg i wniosków w siedzibie Urzędu w środę od godz. 14.00 do 15.00.  <b>Nasze dane kontaktowe:</b> Urząd Statystyczny w Rzeszowie 35-959 Rzeszów, ul. Jana III Sobieskiego 10 e-mail: SekretariatUSrze@stat.gov.pl <a href="http://www.rzeszow.stat.gov.pl/">http://www.rzeszow.stat.gov.pl/</a> telefon ws. skarg i wniosków: 17 853-52-10 lub 17 853-52-19, fax: 17 853-51-57 godziny pracy: poniedziałek-piątek 7 <sup>30</sup> -15 <sup>30</sup>  <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;">Krosno 38-400, ul. Bieszczadzka 5 tel: 13 43-62-932 fax: 13 43-63-181 godziny pracy: 7<sup>30</sup>-15<sup>30</sup></td> <td style="width: 33%; text-align: center;">Przemysł 37-700, ul. Katedralna 5 tel: 16 67-83-362 fax: 16 67-83-362 godziny pracy: 7<sup>30</sup>-15<sup>30</sup></td> <td style="width: 33%; text-align: center;">Tarnobrzeg 39-400, ul. Stanisława Wyspiańskiego 12 tel: 15 82-29-941 fax: 15 82-29-940 godziny pracy: 7<sup>30</sup>-15<sup>30</sup></td> </tr> </table>	Krosno 38-400, ul. Bieszczadzka 5 tel: 13 43-62-932 fax: 13 43-63-181 godziny pracy: 7 <sup>30</sup> -15 <sup>30</sup>	Przemysł 37-700, ul. Katedralna 5 tel: 16 67-83-362 fax: 16 67-83-362 godziny pracy: 7 <sup>30</sup> -15 <sup>30</sup>	Tarnobrzeg 39-400, ul. Stanisława Wyspiańskiego 12 tel: 15 82-29-941 fax: 15 82-29-940 godziny pracy: 7 <sup>30</sup> -15 <sup>30</sup>
Krosno 38-400, ul. Bieszczadzka 5 tel: 13 43-62-932 fax: 13 43-63-181 godziny pracy: 7 <sup>30</sup> -15 <sup>30</sup>	Przemysł 37-700, ul. Katedralna 5 tel: 16 67-83-362 fax: 16 67-83-362 godziny pracy: 7 <sup>30</sup> -15 <sup>30</sup>	Tarnobrzeg 39-400, ul. Stanisława Wyspiańskiego 12 tel: 15 82-29-941 fax: 15 82-29-940 godziny pracy: 7 <sup>30</sup> -15 <sup>30</sup>		

\*Karta ma charakter informacyjny i nie stanowi wykładni prawa



**SKARGI I WNIOSKI  
DOTYCZĄCE FUNKCJONOWANIA URZĘDU**

Data zatwierdzenia: 31.12.2014 r.

Co zrobi urząd?	Rozpatrzymy skargę lub wniosek i prześlemy odpowiedź w formie pisemnej na podany przez Ciebie adres do korespondencji. Jeśli okaże się, że nie jesteśmy instytucją właściwą do rozpatrzenia sprawy, prześlemy 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 sprawę 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"><li>Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013 r., poz. 267, z późn. zm.).</li><li>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).</li></ul>