Poradnik interesanta i karty usług

Podstawowym aktem prawnym, regulującym sposób załatwiania spraw przez organy administracji publicznej jest ustawa z dnia 14 czerwca 1960, Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz.U.2017 poz.1257 ze zmianami).

Dla ułatwienia Klientom załatwiania spraw Urząd Miasta w Dzierżoniowie opracował Karty Usług realizowanych przez komórki merytoryczne Urzędu, wraz z drukami wniosków. Zostały one zamieszczone w BIP Urzędu Miasta.

Jednocześnie informujemy, że również w Biurze Obsługi Klienta (Rynek 1, parter, wejście "za żelazną bramą") można pobrać druki wniosków spraw załatwianych w Urzędzie oraz Karty Usług w formie papierowej.

Biuro Obsługi Klienta przyjmuje wszystkie sprawy kierowane do Urzędu Miasta i czynne jest codziennie w poniedziałki środy i czwartki w godz. 7:30-15:30, we wtorki do godz. 16:30, w piątki do godziny 14:30.

Wnoszenie podań/wniosków

> Klienci Urzędu mogą składać wnioski w formie papierowej w Biurze Obsługi Klienta na stanowisku "A" Informacja lub na innych stanowiskach bezpośredniej obsługi klienta w BOK.
>
> Podania/wnioski mogą być składane także elektronicznie poprzez platformę e-puap. Każdy ma prawo żądać szczegółowych informacji o wszystkich okolicznościach, które mogą mieć wpływ na ustalenie jego praw i obowiązków, będących przedmiotem prowadzonego postępowania administracyjnego. W razie jakichkolwiek wątpliwości, Klient ma prawo zwrócić się o wyjaśnienia, zaś organ administracji publicznej ma obowiązek ich udzielenia.

Platforma E-PUAP

> Portal ePUAP stanowi część projektu elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej, realizowanego w ramach Centrum Projektów Informatycznych MSWiA. Zadaniem portalu jest udostępnianie informacji na

temat usług publicznych realizowanych drogą elektroniczną.

Skrzynka e-puap Urzędu Miasta w Dzierżoniowie dostępna jest na platformie e-puap i służy do wnoszenia podań/wniosków itp. przy użyciu kwalifikowanego podpisu elektronicznego – link do e-puap.

Terminy załatwiania spraw

Niezwłocznie załatwiane są sprawy, które mogą być rozpatrzone w oparciu o dowody przedstawione przez stronę postępowania administracyjnego, lub w oparciu o fakty i dowody znane organowi administracji publicznej.

Nie później, niż w ciągu miesiąca, następuje załatwienie sprawy wymagającej przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego.

Nie później, niż w ciągu dwóch miesięcy od dnia wszczęcia postępowania, załatwiane są sprawy szczególnie skomplikowane.

W ciągu miesiąca od dnia otrzymania odwołania załatwiane są sprawy w postępowaniu odwoławczym.

O każdym przypadku niezałatwienia sprawy w terminie zgodnym z k.p.a. organ administracji publicznej obowiązany jest zawiadomić strony postępowania, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.

Wymagane dokumenty i opłaty

Przed złożeniem wniosku należy upewnić się, jakie dokumenty powinny być załączone. Szczegółowych informacji udzieli Państwu Biuro Obsługi Klienta UM. Karty Usług i formularze wniosków (do pobrania w Biurze Obsługi Klienta i ze strony www i BIP Urzędu Miasta) zawierają również informację na temat niezbędnych dokumentów.

Opłaty

Informacji na temat opłaty związanej ze złożeniem wniosku udzielają pracownicy Biura Obsługi Klienta UM. Informacje te zamieszczone są również w Kartach Usług dostępnych w Biurze Obsługi Klienta UM i na stronie internetowej i BIP Urzędu.

Opłatę skarbową można dokonać:

- w Kasie Urzędu, parter, wejście "za żelazną bramą", w poniedziałki środy i czwartki w godz. 7:30 – 15:30, we wtorki do godz. 16:30, w piątki do godziny 14:30,
- na rachunek bankowy Banku Spółdzielczego w Dzierżoniowie 34 9527 0007 0046 7773 2000 0002.

Skargi i wnioski i odwołania

Każdy ma prawo odwoływania się od decyzji wydanej przez organ pierwszej instancji. Decyzje wydane przez urząd zawierają informacje o trybie i organach odwoławczych.

Każdy ma prawo składać skargi i wnioski w związku z działalnością urzędu. W sprawach skarg i wniosków burmistrz i zastępcy przyjmują mieszkańców w każdy wtorek w godz. 13:30 – 16:30, po wcześniejszym umówieniu telefonicznym. Kierownicy wydziałów w sprawach skarg i wniosków przyjmują w godzinach pracy na bieżąco po wcześniejszym uzgodnieniu telefonicznym lub osobistym.

Druki, wnioski i karty usług