

Załatwianie spraw w Urzędzie

Procedury załatwiania spraw urzędowych określone zostały w 61 uszeregowanych tematycznie **kartach informacyjnych**. Poszczególne karty zawierają w szczególności informacje na temat dokumentów wymaganych dla załatwienia danej sprawy, opłat, miejsca złożenia i odbioru dokumentów, terminu udzielenia odpowiedzi oraz podstawy prawnej. Do kart załączono również pliki zawierające ww. dokumenty wypełnić i złożyć w Urzędzie. (wymagane dla załatwienia danej sprawy), które należy wydrukować,

Załatwianie spraw on-line w Urzędzie

Zgodnie z rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów z dnia 14 września 2011 r. w sprawie sporządzania pism w formie dokumentów elektronicznych, doręczania dokumentów elektronicznych oraz udostępniania formularzy, wzorów i kopii dokumentów elektronicznych Urząd Gminy Stromiec na stronie www.e-bip.ugstromiec.pl udostępnia elektroniczną skrzynkę podawczą (ESP)

Warunkiem korzystania z usług Urzędu w formie elektronicznej jest posiadanie „skrzynki kontaktowej” na ePUAP. adres : <http://epuap.gov.pl>

Istnieje możliwość załatwienia wybranych spraw w Urzędzie za pośrednictwem Elektronicznej Skrzynki Podawczej (ESP), można w wytypowanej sprawie wnieść do Urzędu pismo opatrzone podpisem elektronicznym.

Metody dostarczania dokumentów elektronicznych do Urzędu:

1. Przekazanie dokumentu poprzez wypełnienie formularza na podstawie wzoru z repozytorium wzorów dokumentów elektronicznych **podpisanego podpisem kwalifikowanym lub profilem zaufanym**
2. Dostarczenie dokumentu do Urzędu w godzinach pracy Urzędu: poniedziałek-piątek w godz. 7:30 -15:30 na następujących nośnikach:
 - płyta CD-RW/DVD
 - pamięć masowa USB*Wymienione nośniki muszą mieć możliwość zapisu Urzędowego Poświadczenia Odbioru*
Dokumenty elektroniczne muszą być podpisane bezpiecznym podpisem elektronicznym w rozumieniu ustawy z dnia 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym (Dz.U. Nr 130 poz. 1450)

Akceptowane formaty załączników to:

- DOC, RTF,
- XLS,
- CSV,
- TXT,
- GIF, TIF, BMP, JPG,
- PDF,
- ZIF

Wielkość wszystkich załączników dołączonych do jednego formularza (dokumentu elektronicznego) nie może przekroczyć 5 MB

Dokumenty lub nośniki zawierające oprogramowanie złośliwe będą automatycznie odrzucane i nie zostaną rozpatrzone.

Ogólne zasady załatwiania spraw w Urzędzie wynikające z Kodeksu postępowania administracyjnego

1. Podania (żądania, wyjaśnienia, odwołania, zażalenia) mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie, za pomocą telefaksu lub poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.

Podanie można wnieść również za pośrednictwem elektronicznej skrzynki podawczej (ESP), jednakże w tym wypadku niezbędne jest opatrzenie go podpisem elektronicznym

2. W podaniu należy wskazać przynajmniej *imię i nazwisko* osoby, która podanie wnosi do Urzędu, jej **adres** oraz określić **żądanie**. Podania muszą również odpowiadać innym wymaganiom ustalonym w przepisach szczególnych.

Podanie musi być *podpisane* zarówno przy wniosku pisemnym jak i ustnym do protokołu. W drugim przypadku protokół powinien być podpisany także przez osobę, która go sporządziła. Jeżeli osoba, która wnosi podanie do Urzędu nie może lub nie umie podpisać podania wtedy podpis może złożyć inna osoba, która została upoważniona przez osobę występującą do Urzędu z podaniem.

Podanie wniesione w formie dokumentu elektronicznego powinno: być **opatrzone bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym za pomocą ważnego kwalifikowanego certyfikatu**, przy zachowaniu zasad przewidzianych w przepisach o podpisie elektronicznym, oraz **zawierać dane w ustalonym formacie**, zawarte we wzorze podania określonym w odrębnych przepisach, jeżeli te przepisy nakazują wnoszenie podań według określonego wzoru.

3. Osoba wnosząca podanie może zażądać potwierdzenia wniesienia podania do Urzędu. W przypadku wniesienia podania w formie dokumentu elektronicznego organ jest obowiązany potwierdzić wniesienie podania przez doręczenie urzędowego poświadczenia odbioru na wskazany przez wnoszącego adres elektroniczny.
4. Jeżeli podanie wniesiono do organu niewłaściwego, organ ten niezwłocznie przekazuje je do organu właściwego zawiadamiając o tym wnoszącego podanie. Zawiadomienie o przekazaniu powinno zawierać uzasadnienie.

Podanie wniesione do organu niewłaściwego przed upływem terminu uważa się za wniesione w terminie.

5. Jeśli podanie dotyczy kilku spraw, a zostało złożone do jednego organu, rozpatruje on podanie tylko w tej części, która go dotyczy. Organ informuje osobę, która wnosi podanie do Urzędu, że musi złożyć dodatkowe podania do innych organów, które właściwe są do rozpatrzenia pozostałych spraw. Odrębne podanie złożone zgodnie z ww. zawiadomieniem w terminie 14 dni od doręczenia zawiadomienia uważa się za złożone w dniu wniesienia pierwszego podania.

Natomiast jeśli nie można ustalić właściwego organu, albo o właściwym do rozpatrzenia sprawy jest sąd, wtedy Urząd zwraca (w drodze postanowienia) podanie do wnoszącego. Na postanowienie to służy zażalenie

6. Każdy ma prawo żądać od Urzędu terminowego załatwienia swojej sprawy. Organ ma obowiązek załatwienia sprawy bez zbędnej zwłoki w trzech przypadkach:

- gdy sprawa może być rozpatrzona na podstawie dowodów przedstawionych przez stronę łącznie z żądaniem załatwienia sprawy,
- w oparciu o dowody lub fakty powszechnie znane z urzędu organowi, który rozpatruje sprawę,
- na podstawie dowodów i faktów możliwych do ustalenia na podstawie danych, którymi rozporządza organ.

7. W przypadku gdy na rozstrzygnięcie sprawy trzeba poczekać, Urząd powinien poinformować o tym obywatela i określić termin, w jakim to rozstrzygnięcie nastąpi oraz podać przyczyny zwłoki.

8. Jeżeli do rozstrzygnięcia sprawy potrzebne jest przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego, Urząd powinien rozpatrzyć sprawę w ciągu miesiąca, a w wyjątkowych przypadkach (gdy sprawa jest skomplikowana) w ciągu dwóch miesięcy. Nie wlicza się tutaj okresów opóźnień z przyczyn niezależnych od organu (np. działanie sił przyrody takich jak powódź, zaniechania innych organów, które są istotne do załatwienia sprawy, braku dokumentów, które strona ma obowiązek dostarczyć Urzędowi).

9. O każdym przypadku nie załatwienia sprawy w terminie Urząd musi zawiadomić strony i podać przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.

Na niezałatwienie sprawy w terminie określonym stronie służy zażalenie do organu wyższego stopnia (Samorządowe Kolegium Odwoławcze, chyba że przepisy szczególne stanowią inaczej). Jeśli uzna on, że zażalenie jest uzasadnione wyznacza dodatkowy termin załatwienia sprawy oraz zarządza wyjaśnienie przyczyn i ustalenie osób winnych niezałatwienia sprawy w terminie, a w razie potrzeby także podjęcie środków zapobiegających naruszeniu terminów załatwienia spraw w przyszłości.

Organ wyższego stopnia sprawdza jednocześnie czy niezałatwienie sprawy w terminie miało miejsce z rażącym naruszeniem prawa.

10. Razem z podaniem kierowanym do Urzędu należy dołączyć dodatkowe dokumenty, jeżeli zachodzi taka potrzeba. Szczegółowych informacji na ten temat rodzajów i formy dostarczanych dokumentów udziela urzędnik, zajmujący się załatwianiem danego rodzaju spraw. Informacje takie są umieszczone również w BIP w kartach informacyjnych dotyczących sposobu załatwiania spraw. Wszystkie dokumenty muszą być autentyczne. Wykorzystywanie nieprawdziwych dokumentów jest przestępstwem jak również wprowadzanie w błąd urzędnika za pomocą dokumentów sfałszowanych. Postępowanie takie powoduje odpowiedzialność karną.
11. Pracownik załatwiający sprawę ma obowiązek udzielić informacji dotyczących opłaty skarbowej uiszczanej przy składaniu wniosku: czy jest ona wymagana, jeśli tak, to w jakiej wysokości i w jaki sposób należy dokonać.
12. Od decyzji wydanej przez Urząd w pierwszej instancji można odwołać się do organu wyższego stopnia (chyba, że ustawa przewiduje inny organ odwoławczy). Urząd ma obowiązek w wydanej przez siebie decyzji umieścić pouczenie o możliwości odwołania się. Odwołanie wnosi się do organu wyższej instancji za pośrednictwem organu, który wydał decyzję (Wójta) w ciągu 14 dni od doręczenia stronie decyzji. W przypadku, gdy decyzja została ogłoszona ustnie - 14 dni od dnia ogłoszenia jej stronie. Wniesienie odwołania w terminie wstrzymuje wykonanie decyzji, chyba, że decyzji został nadany rygor natychmiastowej wykonalności lub decyzja podlega natychmiastowemu wykonaniu z mocy prawa. Ponadto decyzja podlega wykonaniu przed upływem terminu do wniesienia odwołania, gdy jest zgodna z żądaniem wszystkich stron. Na wydane w toku postępowania postanowienia służy stronie zażalenie (gdy kodeks postępowania administracyjnego tak stanowi). Zażalenie wnosi się w terminie 7 dni od dnia doręczenia postanowienia stronie, gdy postanowienie zostało ogłoszone ustnie - od dnia jego ogłoszenia stronie. Postanowienie, na które nie służy zażalenie można zaskarżyć tylko w odwołaniu od decyzji. Wniesienie zażalenia nie wstrzymuje wykonania postanowienia, jednakże organ administracji publicznej, który wydał postanowienie, może wstrzymać jego wykonanie, gdy uzna to za uzasadnione.

Opracowała: M. Brzezińska