2017-04-18

Warunki ogólne załatwiania skarg i wniosków

· **Obowiązujące przepisy prawne regulujące postępowanie w sprawach skarg i wniosków:**

§ ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2016 r., poz. 23)

§ rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46)

§ zarządzenie w sprawie przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków

· **Miejsce przyjmowania skarg i wniosków wnoszonych Lubuskiego Wojewódzkiego Inspektora Farmaceutycznego:**

Wojewódzki Inspektorat Farmaceutyczny w Gorzowie Wlkp.

Dane adresowe

Lubuski Wojewódzki Inspektor Farmaceutyczny przyjmuje osobiście osoby w sprawach skarg i wniosków w każdy poniedziałek i czwartek w godzinach pracy urzędu.

· **Podstawowe zasady dotyczące skarg i wniosków:**

§ Zagwarantowane Konstytucją prawo składania skarg i wniosków do organów władzy publicznej, w związku z wykonywanymi przez nie zadaniami z zakresu administracji publicznej, ma każdy obywatel.

§ Skargi są odformalizowanym środkiem obrony i ochrony różnych interesów jednostki w sprawach, w których nie ma możliwości wszczęcia postępowania administracyjnego lub wystąpienia z powództwem do sądu.

§ Nikt nie może być narażony na jakikolwiek uszczerbek lub zarzut z powodu złożenia skargi lub wniosku, jeśli działa w granicach prawa. Skarżący lub wnioskodawca nie będzie mógł korzystać z tej ochrony, jeśli wniesione pismo (skarga, wniosek) będzie w rzeczywistości np. zniesławieniem, oszczerstwem lub zniewagą.

§ Skargi i wnioski możemy składać w interesie własnym, innych osób, a także w interesie publicznym. Dla wniesienia skargi lub wniosku w interesie innej osoby wymagana jest jej zgoda.

§ W skardze należy precyzyjnie określić zarzuty i żądania oraz podać imię i nazwisko oraz adres

zamieszkania.

§ Anonimowe skargi i wnioski nie podlegają rozpatrzeniu.

§ Pisma w sprawach skarg i wniosków można przekazać do urzędu pocztą, w formie elektronicznej, faxem, a także mogą być wnoszone ustnie do protokołu, we wszystkich komórkach organizacyjnych Urzędu.

§ O tym, czy dane pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna (np. tytuł: skarga, wniosek). Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, właściwy organ wzywa wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania, do jego wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, iż nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.

§ Organ załatwiający skargę (wniosek) powinien rozpatrzyć sprawę bez zbędnej zwłoki. Gdy sprawa wymaga uzgodnień lub przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego oraz badania akt, powinna być załatwiona w terminie 1 miesiąca od daty otrzymania. Sprawy szczególnie skomplikowane załatwia się nie później niż w ciągu 2 miesięcy od wszczęcia postępowania wyjaśniającego.

§ W razie niemożności załatwienia skargi lub wniosku w ciągu miesiąca, właściwy organ obowiązany jest zawiadomić skarżącego lub wnioskodawcę o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia skargi lub wniosku oraz o przewidywanym terminie ich załatwienia.

§ Skargi są załatwiane w samodzielnym, jednoinstancyjnym postępowaniu uproszczonym, kończącym się czynnością materialnotechniczną - zawiadomieniem skarżącego o sposobie załatwienia skargi.

§ Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi powinno zawierać: oznaczenie organu, od którego pochodzi, wskazanie, w jaki sposób skarga została załatwiona oraz podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub, jeżeli zawiadomienie sporządzone zostało w formie dokumentu elektronicznego, powinno być opatrzone bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym za pomocą ważnego kwalifikowanego certyfikatu. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o treści art. 239 Kpa.

§ W przypadku, gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia uznana została za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności – organ właściwy do jej rozpatrzenia może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy.