



	KARTA USŁUGI	Nr 28
	Składanie skarg i wniosków	Data zatwierdzenia: 18.07.2012

Co chcę załatwić?	Złożyć skargę lub wniosek.
Kogo dotyczy?	Prawo składania skarg i wniosków ma każdy obywatel.
Co przygotować?	Dane potrzebne do skargi/wniosku: <ul style="list-style-type: none"> • dane wnioskodawcy tj: imię i nazwisko, adres zamieszkania/siedziby, • wskazanie adresata (Naczelnik Urzędu Skarbowego Kraków-Stare Miasto/Dyrektor Izby Skarbowej w Krakowie), • podpis skarżącego/wnioskodawcy.
Jakie dokumenty muszę wypełnić?	Napisz/zgłoś wniosek lub skargę.
Jak wypełnić dokumenty?	Skarga/wniosek, powinien zawierać: <ul style="list-style-type: none"> • dane wnioskodawcy tj: imię i nazwisko, adres zamieszkania/siedziby, • wskazanie adresata (Naczelnik Urzędu Skarbowego Kraków-Stare Miasto/Dyrektor Izby Skarbowej w Krakowie), • przedmiot skargi, w tym wskazanie zarzutów na działanie Naczelnika Urzędu Skarbowego, lub/i nazwiska pracownika/pracowników Urzędu Skarbowego, których/którego skarga dotyczy, lub przedmiotu wniosku, • podpis skarżącego/wnioskodawcy. <p>UWAGA: W przypadku gdy wnioskodawca występuje w interesie innej osoby do skargi/wniosku należy dołączyć zgodę tej osoby (oświadczenie w formie pisemnej).</p>
Ile muszę zapłacić?	Usługa świadczona jest bezpłatnie.
Kiedy złożyć dokumenty?	Złóż skargę/wniosek w dowolnym, wybranym przez siebie terminie.
Gdzie załatwię sprawę?	Skargę/wniosek możesz złożyć: <ul style="list-style-type: none"> • bezpośrednio, do Naczelnika Urzędu Skarbowego i Zastępców Naczelnika codziennie w godzinach pracy Urzędu (poniedziałek: 7:15-18:00, wtorek-piątek: 7:15-15:15) <ul style="list-style-type: none"> ➢ ustnie do protokołu; ➢ pisemnie na Sali Obsługi Klienta; • za pośrednictwem poczty pod adresem: <p style="text-align: center;">Urząd Skarbowy Kraków-Stare Miasto ul. Grodzka 65, 31-001 Kraków</p> • przez Internet za pośrednictwem platformy ePUAP – www.epuap.gov.pl – <i>Skargi, wnioski, zapytania do urzędu.</i>
Co zrobi urząd?	<ul style="list-style-type: none"> • Rozpatrzymy Twoją skargę/wniosek. • Jeżeli Twoja skarga/wniosek dotyczy zadań lub działalności Urzędu Skarbowego lub pracownika/pracowników Urzędu Skarbowego prześlemy ją do organu wyższego stopnia (Izba Skarbowa w Krakowie/Dyrektor Izby). • Skarga/wniosek złożona do niewłaściwego Urzędu zostanie niezwłocznie przekazana, nie później niż w terminie 7 dni do właściwego Urzędu, o czym Cię poinformujemy. • Jeżeli Twoja skarga/wniosek nie będzie zawierała imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu, pozostawimy ją bez rozpatrzenia, • Jeżeli z treści Twojej skargi/wniosku nie będzie można ustalić ich przedmiotu, wezwiemy Cię do złożenia w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z informacją, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpatrzenia.
Jaki jest czas realizacji?	<ul style="list-style-type: none"> • Informację o sposobie załatwienia skargi/wniosku otrzymasz bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca. • W sytuacji niedotrzymania przez nas terminu załatwienia skargi/wniosku poinformujemy Cię podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.
Jak się odwołać?	W razie niezadowolenia skargi w wyżej wymienionych terminach przysługuje Ci zażalenie do organu

Poniższa karta nie jest wykładnią prawa i ma charakter informacyjny

	wyższego stopnia. Jeżeli jesteś niezadowolony/na ze sposobu załatwienia wniosku bądź w przypadku niezałatwienia wniosku, służy Ci prawo wniesienia skargi.
Informacje dodatkowe	O tym, czy pismo jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna (np. tytuł: skarga lub wniosek). Skarga lub wniosek powinny zawierać zwięzły opis treści sprawy.
Podstawa prawna	<ul style="list-style-type: none">• Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 199 r. (Dz. U. Nr 78, poz. 483 ze zm.).• Ustawa z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000r. Nr 98, poz. 1071 ze zm.)• Ustawa z dnia 17 lutego 2005r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz. U. Nr 64, poz. 565 ze 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).• Zarządzenie Naczelnika Urzędu Skarbowego Kraków-Stare Miasto Nr 17/2013 z dnia 3 czerwca 2013r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu Organizacyjnego.