**Uprawnienia obywateli**

Podstawowym aktem prawnym regulującym sposób załatwiania spraw przez organy administracji publicznej jest ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2016 r. poz. 23).

**Prawo uzyskania informacji**

Obywatel ma prawo żądać od organu administracji publicznej (urzędnika) należytych i wyczerpujących informacji o okolicznościach faktycznych i prawnych, które mogą wpłynąć na ustalenie praw i obowiązków będących przedmiotem postępowania administracyjnego. Jeżeli zapytany urzędnik nie zna danej problematyki, powinien ustalić i wskazać kompetentną osobę do załatwienia sprawy i udzielenia niezbędnych wyjaśnień.

Działania urzędu (urzędnika) powinny być tak ukierunkowane, aby strony i inne osoby nie poniosły szkody z powodu nieznajomości prawa (art. 9 KPA).

**Terminy załatwiania spraw przez urząd**

Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie obowiązane jest do załatwienia sprawy bez zbędnej zwłoki.

Sprawy, które nie wymagają zbierania informacji, dowodów lub wyjaśnień powinny być załatwione niezwłocznie w oparciu o dowody przedstawione przez stronę.

Załatwienie sprawy wymagającej postępowania wyjaśniającego powinno nastąpić w ciągu jednego miesiąca, zaś sprawy skomplikowanej – nie później niż w ciągu dwóch miesięcy.

Odwołanie od decyzji lub postanowienia do organu wyższego stopnia powinno być rozstrzygnięte w ciągu jednego miesiąca. Przedłużenie terminu może nastąpić w szczególności, gdy opóźnienie wynika z winy samego zainteresowanego.

Urząd powinien w każdym przypadku nie terminowego załatwienia sprawy powiadomić stronę, podając przyczynę zwłoki i wskazać nowy termin załatwienia sprawy (art. 35 i 36 KPA).

**Odwołania**

Obywatel ma prawo odwołać się od decyzji wydanej przez urząd pierwszej instancji. Urząd umieszcza informację o możliwości odwołania się od decyzji. W pouczeniu urząd określa instancję, do której należy się odwołać oraz termin wniesienia odwołania.

Odwołanie wnosi się w terminie czternastu dni od dnia doręczenia za pośrednictwem urzędu, który wydał decyzję. Odwołanie nie wymaga szczegółowego uzasadnienia. Wystarczy, jeżeli z odwołania wynika, ze obywatel nie jest zadowolony z jej załatwienia.

**Zaskarżanie decyzji do sądu administracyjnego**

Decyzje wydana niezgodnie z prawem można zaskarżyć do Naczelnego Sądu Administracyjnego (NSA).

Skargę można wnosić po wyczerpaniu możliwości odwoławczych od decyzji. Na złożenie skargi zainteresowana osoba ma 30 dni od uzyskania wiadomości o decyzji.

**Skargi i wnioski**

Każdy obywatel ma prawo składania petycji, skarg i wniosków do organów państwowych (ministrów, wojewody) oraz do organów samorządowych (starosty, burmistrza, wójta).

Petycje, skargi i wnioski można składać w interesie publicznym, własnym lub innej osoby za jej zgodą (art. 63 Konstytucji RP).

Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszanie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw (art. 227 KPA).

~~W sprawach skarg i wniosków przyjmują:~~

~~Kierownik i pracownicy - codziennie w godzinach pracy od 7:30 do 15:30~~

Z uwagi na ogłoszenie na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej stanu epidemii w związku z zakażeniami wirusem SARS-CoV-2 oraz kierując się interesem publicznym i dobrem obywateli **w okresie od dnia 28 grudnia 2020 r. do odwołania** wprowadza się następujące środki zapobiegawcze i obostrzenia:

Skargi i wnioski można składać w następujący sposób:

- za pośrednictwem ePUAP

- listownie na adres: Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Opatowie, ul. Henryka Sienkiewicza 17, 27-500 Opatów

- pismem złożonym osobiście w skrzynce podawczej znajdującej sie w głównym wejściu Starostwa Powiatowego w Opatowie,  (adres jw.): codziennie w godzinach 7:30 – 15:30

- drogą elektroniczną na adres e-mail: [pcpr@opatow.pl](mailto:pcpr@opatow.pl)

WAŻNE:

Skargi i wnioski zawierać powinny imię i nazwisko oraz adres wnoszącego skargę lub wniosek. Zgodnie z §8 ust. 1 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46), skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska oraz adresu osoby wnoszącej sprawę pozostawione zostaną bez rozpatrzenia. Ponadto w myśl art. 239 §1 KPA w przypadku gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności – organ może podtrzymać swojej poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy – bez zawiadamiania skarżącego.

**Przyjmowanie, rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków w** **Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Opatowie odbywa się zgodnie z przepisami:**

- Działu VIII KPA,

- rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania　i rozpatrywania skarg i wniosków.

Przedmiotem　skarg może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.