

## ROZPATRYWANIE SKARG I WNIOSKÓW

**CZAS TRWANIA SZKOLENIA – 1 dzień (8 godzin szkoleniowych, 1 godzina szkoleniowa = 45 minut)**

### CEL SZKOLENIA

Szkolenie ma na celu omówienie najważniejszych aspektów postępowania uproszczonego, a mianowicie trybu rozpatrywania skarg i wniosków. Uczestnicy otrzymają wiedzę, w jaki sposób skargi i wnioski wykorzystać do podwyższenia jakości świadczonych usług. Zapoznają się z treścią Kodeksu Postępowania Administracyjnego oraz z obowiązującą dokumentacją postępowania.

### ZAKRES SZKOLENIA\*

- SKARGI I WNIOSKI – OGÓLNE WIADOMOŚCI
- ZAKRES PRZEDMIOTOWY SKARGI I WNIOSKU
- RÓŻNICE SKARGA W TRYBIE DZIAŁU VIII KPA, A SKARGA W TRYBIE TOCZĄCEGO SIĘ POSTĘPOWANIA ADMINISTRACYJNEGO
- TERMINY, PRZEKROCZENIE TERMINÓW
- SPOSOBY ZAŁATWIENIA SKARGI – SKŁADNIKI ZAWIADOMIENIA
- SPOSOBY ZAŁATWIENIA WNIOSKU
- SKARGA NA SPOSÓB ZAŁATWIENIA
- ORGANIZACJA PRZYJĘĆ INTERESANTÓW W SPRAWACH SKARG I WNIOSKÓW
- KONTROLA SKARG I WNIOSKÓW ORAZ SPRAWOWANIE NADZORU W TYM ZAKRESIE
- UDZIAŁ PRASY I ORGANIZACJI SPOŁECZNYCH W TRYBIE ROZPATRYWANIA SKARG
- PROWADZENIE DOKUMENTACJI Z ZAKRESU ROZPATRYWANIA SKARG I WNIOSKÓW
- W MYŚL KPA I INSTRUKCJI KANCELARYJNEJ
- OMÓWIENIE ORZECZNICTWA

**\*SZCZEGÓŁOWY PROGRAM SZKOLENIA UDOSTĘPNIANY NA ŻYCZENIE KLIENTA**