

## Sprawy

Korespondencję, która wpływa do Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Katowicach przyjmuje sekretariat i rejestruje w dzienniku korespondencji, po czym zgodnie z dekreacją organu przekazuje do odpowiednich komórek organizacyjnych.

Dane osobowe osób kierujących sprawy do Inspektoratu są przetwarzane na zasadach określonych przepisami prawa.

**Przyjmowanie i załatwianie spraw odbywa się zgodnie z zasadami określonymi w Ustawie z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2016r., poz. 23.) oraz w rozporządzeniu 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).**

Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej, a także ustnie, do protokołu.

W przypadku zgłoszenia ustnego, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący i przyjmujący zgłoszenie. W protokole zamieszcza się datę, dane zgłaszającego oraz zwięzły opis treści sprawy.

Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie siedmiu dni od otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia brakujących dokumentów, z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie sprawy bez rozpoznania.

Skargi lub wnioski anonimowe czyli takie, które nie zawierają imienia i nazwiska oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.

Załatwienie sprawy powinno nastąpić nie później niż w ciągu miesiąca, a sprawy szczególnie skomplikowanej - nie później niż w ciągu dwóch miesięcy od dnia wszczęcia postępowania. W przypadku nie załatwienia sprawy w powyższych terminach, Urząd obowiązany jest zawiadomić zainteresowanego, podać przyczynę zwłoki i wskazać nowy termin załatwienia sprawy.

Sprawy wpływające do Inspektoratu rozpatrywane są w drodze podejmowanych mediacji w celu ochrony interesów i praw konsumentów lub w drodze przeprowadzanych kontroli, które mają na celu sprawdzenie zasadności podniesionych zarzutów.

Jeżeli pismo dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różne organy, organ do którego je wniesiono, rozpatruje zagadnienia należące do jego właściwości, a pozostałe przekazuje niezwłocznie właściwym organom.

Korespondencja przyjmowana jest w siedzibie Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Katowicach oraz w siedzibach delegatur Inspektoratu w godzinach urzędowania.