

# Dolnośląski Urząd Wojewódzki

http://duw.pl/pl/obsługa-klienta/skargi-i-wnioski/2597,Skargi-i-wnioski.html

2018-03-20, 12:56

## Skargi i wnioski

DOLNOŚLĄSKI URZĄD WOJEWÓDZKI we WROCŁAWIU	KARTA USŁUGI <b>Złożenie skargi lub wniosku</b>	Nr: <b>NK-KS.0133.1.2015</b> Data zatwierdzenia: <b>3.11. 2015 r.</b>
Co chcę załatwić?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Złożyć skargę dotyczącą w szczególności zaniedbania lub nienależytego wykonywania zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenia praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłego lub biurokratycznego załatwiania spraw.</li><li>• Złożyć wniosek, którego przedmiotem są w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.</li></ul>	
Kogo dotyczy?	Każdego zainteresowanego złożeniem skargi lub wniosku w interesie publicznym, własnym, lub innej osoby za jej zgodą.	
Co przygotować?	Jeżeli posiadasz, przygotuj kopie dokumentów potwierdzających zasadność skargi lub wniosku (np. kserokopia pisma). Przy zgłaszaniu skarg i wniosków nie obowiązuje żaden formularz.	
Jakie dokumenty muszę wypełnić?	Skargę lub wniosek opisz samodzielnie w piśmie złożonym osobiście bądź przekazanym e-mailem, faksem lub pocztą tradycyjną. Istnieje możliwość złożenia skargi lub wniosku ustnie. Pracownik przyjmujący zgłoszenie sporządzi wówczas protokół, który podpisują obie strony (składający i przyjmujący zgłoszenie).	
Jak wypełnić dokumenty?	Pisząc skargę lub wniosek, pamiętaj o podaniu swojego imienia i nazwiska lub nazwy reprezentowanego przez siebie podmiotu oraz adresu do korespondencji. <ul style="list-style-type: none"><li>• W opisie skargi podaj: - datę zdarzenia, którego dotyczy skarga,- okoliczności zdarzenia,- informacje o organie lub pracownikach urzędu, których dotyczy skarga (np. nazwa organu lub wydziału /oddziału/ odpowiedzialnego za załatwienie sprawy, nazwisko oraz stanowisko służbowe urzędnika, sygnatura akt sprawy, data i numer wydanej decyzji),- opis niewłaściwego działania organu, urzędu lub pracownika,- jakiej reakcji oczekujesz od nas. Jeżeli przedmiotem skargi są nieprawidłowości w działalności organów samorządu terytorialnego sprecyzuj, którego organu zarzuty dotyczą, tj.<ul style="list-style-type: none"><li>- w przypadku organów gminy: rady gminy czy wójta (burmistrza lub prezydenta miasta),</li><li>- w przypadku organów powiatu: rady powiatu czy zarządu powiatu lub starosty,</li><li>- w przypadku organów województwa: sejmiku województwa czy zarządu województwa lub marszałka województwa.</li></ul></li></ul> Jeżeli w sprawie będącej przedmiotem skargi toczyło lub toczy się postępowanie administracyjne, podaj tę informację w opisie skargi. <ul style="list-style-type: none"><li>• W opisie wniosku wskaż propozycję ulepszenia i usprawnienia pracy Urzędu lub zmierzającą do lepszego zaspokojenia potrzeb i oczekiwań społeczności lokalnych. Pamiętaj, że skargi i wnioski anonimowe nie będą rozpatrzone.</li></ul>	
Ile muszę zapłacić?	Z tytułu przyjęcia, rozpatrzenia skargi lub wniosku nie ponosisz żadnych opłat.	
Kiedy złożyć dokumenty?	W dogodnym dla siebie terminie.	
Gdzie załatwię sprawę?	Skargę lub wniosek możesz wysłać za pomocą poczty elektronicznej na adres: <a href="mailto:skargiwnioski@duw.pl">skargiwnioski@duw.pl</a> , elektronicznej skrzynki podawczej <a href="#">ePUAP</a> , faksem, pocztą tradycyjną albo złożyć osobiście w Biurze Obsługi Klienta po prawej stronie od wejścia głównego do Urzędu, lub ustnie do protokołu w pokoju nr 1163. Znajdziesz nas pod adresem: <b>Dolnośląski Urząd Wojewódzki we Wrocławiu, pl. Powstańców Warszawy 1, 50-153 Wrocław</b> Dodatkowe informacje możesz uzyskać telefonicznie pod nr tel. <b>71 340-61-22</b> lub <b>71 340-66-51</b> . Jesteśmy do Twojej dyspozycji od poniedziałku do piątku w godzinach: 8:00-16:00.  Natomiast w środy w godzinach od 16:00 do 18:00 możesz złożyć skargę osobiście lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta po prawej stronie od wejścia głównego do Urzędu.	

Co zrobi Urząd?	<p>Sprawdzimy czy skarga lub wniosek zostały złożone do odpowiedniego urzędu - jeśli nie, odeślemy ją bez zwłoki do właściwego urzędu, powiadamiając Cię o tym lub wskażemy Ci właściwy organ.</p> <p>O tym czy Twoje pismo jest skargą lub wnioskiem ocenimy według treści i okoliczności jego wniesienia.</p> <p>Po rozpatrzeniu skargi lub wniosku powiadomimy Cię pisemnie o sposobie załatwienia sprawy na podany przez Ciebie adres do korespondencji.</p> <p>Rozpatrzymy Twoją skargę lub wniosek w ciągu miesiąca od daty wpływu pisma.</p> <p>W przypadku konieczności przedłużenia terminu na załatwienie skargi zawiadomimy Cię o tym fakcie oraz podamy przyczyny zwłoki i wskażemy nowy termin jej załatwienia.</p> <p>W razie niemożności załatwienia wniosku w terminie zawiadomimy Cię o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia wniosku oraz o przewidywanym terminie załatwienia wniosku.</p>
Jaki jest czas reakcji?	<p>Jeżeli okaże się, że nie jesteśmy właściwi do rozpatrzenia skargi lub wniosku, w ciągu 7 dni kalendarzowych prześlemy Twoją sprawę do właściwego organu lub wskażemy Ci właściwy organ.</p> <p>Posłowie na Sejm, senatorowie i radni, którzy wnieśli skargę we własnym imieniu albo przekazali do załatwienia skargę innej osoby, powinni być zawiadomieni o sposobie załatwienia skargi, a gdy jej załatwienie wymaga zebrania dowodów, informacji lub wyjaśnień - także o stanie rozpatrzenia skargi, najpóźniej w terminie czternastu dni od dnia jej wniesienia albo przekazania.</p> <p>W tym przypadku droga odwoławcza nie jest przewidziana.</p>
Jak się odwołać?	<p>Jeżeli jednak jesteś niezadowolony ze sposobu załatwienia skargi możesz ponownie złożyć skargę, lecz aby była ona ponownie rozpatrzona, musisz wskazać nowe, nie podnoszone wcześniej okoliczności.</p> <p>Jeżeli jesteś niezadowolony ze sposobu załatwienia wniosku, masz prawo wniesienia skargi.</p>

Jeżeli przepisy szczególne nie określają innych organów właściwych do rozpatrywania skarg, jest organem właściwym do rozpatrzenia skargi dotyczącej zadań lub działalności:

1. rady gminy, rady powiatu i sejmiku województwa - wojewoda, a w zakresie spraw finansowych - regionalna izba obrachunkowa;
2. organów wykonawczych jednostek samorządu terytorialnego oraz kierowników powiatowych służb, inspekcji, straży i innych jednostek organizacyjnych w sprawach należących do zadań zleconych z zakresu administracji rządowej - wojewoda lub organ wyższego stopnia;
3. wójta (burmistrza lub prezydenta miasta) i kierowników gminnych jednostek organizacyjnych, z wyjątkiem spraw określonych w pkt 2 - rada gminy;
4. zarządu powiatu oraz starosty, a także kierowników powiatowych służb, inspekcji, straży i innych jednostek organizacyjnych, z wyjątkiem spraw określonych w pkt 2 - rada powiatu;
5. zarządu i marszałka województwa, z wyjątkiem spraw określonych w pkt 2 - sejmik województwa;
6. wojewody w sprawach podlegających rozpatrzeniu według kodeksu - właściwy minister, a w innych sprawach - Prezes Rady Ministrów;
7. innego organu administracji rządowej, organu przedsiębiorstwa państwowego lub innej państwowej jednostki organizacyjnej - organ wyższego stopnia lub sprawujący bezpośredni nadzór;
8. ministra - Prezes Rady Ministrów;
  - 8a. konsula - minister właściwy do spraw zagranicznych;
  9. organu centralnego i jego kierownika - organ, któremu podlega.

**Interesantów w sprawach skarg i wniosków przyjmują:**

- pracownicy Wydziału Nadzoru i Kontroli, Oddziału Kontroli i Skarg codziennie w godzinach pracy Urzędu, pokój 1163;
- pracownicy w Oddziale Kancelarii Ogólnej w Biurze Administracji i Logistyki w każdą środę w godzinach od 16:00 do 18:00;
- dyrektorzy wydziałów/biur lub wyznaczeni przez nich zastępcy, po wcześniejszym ustaleniu terminu spotkania:

**Wydział Nadzoru i Kontroli:** Dyrektor Wydziału i Z-ca Dyrektora - czwartek w godz. 14:00 - 15:00

**Wydział Infrastruktury:** Dyrektor Wydziału - środa w godz. 14:30-16:00; Zastępca Dyrektora Wydziału - środa w godz. 14:30 -16:00

**Wydział Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców:** Dyrektor Wydziału i Z-ca Dyrektora - wtorek w godz. 10:00 - 12:00 oraz środa w godz.16:00 - 18:00

**Wydział Nieruchomości, Rolnictwa i Środowiska:** Dyrektor Wydziału i Z-ca Dyrektora - środa w godz. 10:00-14:00

ponadto w sprawach skarg i wniosków dyżur pełni kierownik oddziału - środa i piątek w godz. 12:00-14:00

**Wydział Finansów i Budżetu:** Dyrektor Wydziału - środa w godz. 13:00 - 15:00 oraz Zastępca Dyrektora Wydziału - środa w godz. 13:00-15.00

**Wydział Zdrowia i Polityki Społecznej:** Dyrektor Wydziału i Z-ca Dyrektora - środa w godz. 14:00 -16:00

**Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego:** Dyrektor Wydziału - poniedziałek w godz. 13:00-15:30

**Biuro Administracji i Logistyki:** Dyrektor Biura - wtorek w godz. 13:00-15:00

**Biuro Organizacji i Rozwoju:** Dyrektor Biura - wtorek w godz. 9:00-10:00

**Biuro Wojewody:** Dyrektor Biura - środa w godz. 13:00-15:00

Wojewoda, Wicewojewoda i Dyrektor Generalny przyjmują interesantów w ramach osobistego spotkania w sprawach skarg i wniosków, zgodnie z właściwością merytoryczną określona w Regulaminie Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego we Wrocławiu, po wcześniejszym złożeniu pisemnego zgłoszenia.

- Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz. U. z 2017 r., poz. 1257)
- Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie przyjmowania rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46).

*Karta ma charakter informacyjny i nie stanowi wykładni prawa*

