

# Dolnośląski Urząd Wojewódzki

<http://duw.pl/pl/obsługa-klienta/skargi-i-wnioski/2597,Skargi-i-wnioski.html>  
2019-02-17, 05:41

## Skargi i wnioski

DOLNOŚLĄSKI URZĄD WOJEWÓDZKI we WROCŁAWIU	KARTA USŁUGI Złożenie skargi lub wniosku	Nr: NK-KS.0133.5.2018 Data zatwierdzenia: 01.10.2018 r.
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). Pisząc skargę lub wniosek, pamiętaj o podaniu swojego imienia i nazwiska lub nazwy reprezentowanego przez siebie podmiotu oraz adresu do korespondencji. Skargi i wnioski anonimowe nie będą rozpatrzone.	
Jak wypełnić dokumenty?	<b>W opisie skargi podaj:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- datę zdarzenia, którego dotyczy skarga,</li><li>- okoliczności zdarzenia,</li><li>- 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),</li><li>- opis niewłaściwego działania organu, urzędu lub pracownika,</li><li>- jakiej reakcji oczekujesz od nas.</li></ul> 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> Jeżeli w sprawie będącej przedmiotem skargi toczyło lub toczy się postępowanie administracyjne, podaj tę informację w opisie skargi. <b>W opisie wniosku</b> wskaż propozycję ulepszenia i usprawnienia pracy Urzędu lub zmierzającą do lepszego zaspokojenia potrzeb i oczekiwań społeczności lokalnych.	
Ile muszę zapłacić?	Z tytułu przyjęcia, rozpatrzenia skargi lub wniosku nie ponosisz żadnych opłat.	
Kiedy złożyć dokumenty?	W dogodnym dla siebie terminie.	

<p>Gdzie załatwię sprawę?</p>	<p>Skargę lub wniosek możesz wysłać:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. za pomocą poczty elektronicznej na adres: <a href="mailto:skargiwnioski@duw.pl">skargiwnioski@duw.pl</a>,</li> <li>2. poprzez elektroniczną skrzynkę podawczą <a href="#">ePUAP</a>,</li> <li>3. faksem,</li> <li>4. pocztą tradycyjną,</li> <li>5. złożyć osobiście w Biurze Obsługi Klienta po prawej stronie od wejścia głównego do Urzędu, lub</li> <li>6. podać ustnie do protokołu w pokoju nr 1163.</li> </ol> <p>Znajdziesz nas pod adresem:  Dolnośląski Urząd Wojewódzki we Wrocławiu,  pl. Powstańców Warszawy 1, 50-153 Wrocław</p> <p>Dodatkowe informacje możesz uzyskać telefonicznie pod nr tel. 71 340-61-22 lub 71 340-66-51.</p> <p>Jesteśmy do Twojej dyspozycji od poniedziałku do piątku w godzinach: 8:00-16:00 oraz w środy w godzinach od 8:00 do 18:00. Skargę lub wniosek możesz złożyć osobiście lub ustnie do protokołu.</p> <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>Co zrobi Urząd?</p>	<p>O tym czy Twoje pismo jest skargą lub wnioskiem zdecydujemy według jego treści i okoliczności 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>
<p>Jaki jest czas reakcji?</p>	<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 postępowaniu skargowym i wnioskowym droga odwoławcza nie jest przewidziana.</p>
<p>Jak się odwołać?</p>	<p>Jeżeli jednak jesteś niezadowolony ze sposobu załatwienia skargi możesz ponownie złożyć skargę, lecz aby była ona ponownie rozpatrzona, musisz wskazać nowe, niepodnoszone 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;
- dyrektorzy wydziałów/biur lub wyznaczeni przez nich zastępcy, po wcześniejszym ustaleniu terminu spotkania:

#### Informacje dodatkowe

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

Wydział Organizacji i Rozwoju: Dyrektor Wydziału - 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 określoną w Regulaminie Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego we Wrocławiu, po wcześniejszym złożeniu pisemnego zgłoszenia.

Na stronie internetowej dostępne są informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych w związku z wniesieniem skargi lub wniosku, wynikające z art. 13

Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz. Urz. UE L 119).

1) Art. 63 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz. U. z 1997 r. Nr 78, poz. 483, z późn. zm.),

2) Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz. U. z 2017 r., poz. 1257, z późn. zm.),

3) 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).

#### Podstawa prawna

*Karta ma charakter informacyjny i nie stanowi wykładni prawa*

[Drukuj](#)

[Generuj PDF](#)

[Powiadom](#)

[Powrót](#)

