

# Dolnośląski Urząd Wojewódzki

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

Wygenerowano: Środa, 18 października 2017, 13:08

DOLNOŚLĄSKI URZĄD WOJEWÓDZKI we WROCŁAWIU	KARTA USŁUGI	Nr: <b>NK-KS.0133.1.2015</b>
	<b>Złożenie skargi lub wniosku</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).	
Jakie dokumenty muszę wypełnić?	Przy zgłaszaniu skarg i wniosków nie obowiązuje żaden formularz. 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. • 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. - w przypadku organów gminy: rady gminy czy wójta (burmistrza lub prezydenta miasta), - w przypadku organów powiatu: rady powiatu czy zarządu powiatu lub starosty, - w przypadku organów województwa: sejmiku województwa czy zarządu województwa lub marszałka województwa. Jeżeli w sprawie będącej przedmiotem skargi toczyło lub toczy się postępowanie administracyjne, podaj tę informację w opisie skargi. • 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.	
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*

Informacje dodatkowe

Podstawa prawna

[Drukuj](#)

[Generuj PDF](#)

[Powiadom znajomego](#)

[Wstecz](#)

