

Dolnośląski Urząd Wojewódzki

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

2019-09-17, 11:49

Skargi i wnioski

DOLNOŚLĄSKI URZĄD WOJEWÓDZKI we WROCŁAWIU	KARTA USŁUGI	Nr: NK-KS.0133.3.2019
	Złożenie skargi lub wniosku	Data zatwierdzenia: 14.08.2019 r.
Co chcę załatwić?	<ul style="list-style-type: none">• 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.• Złożyć wniosek, którego przedmiotem są w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.	
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 muszą 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). 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?	W opisie skargi podaj: <ul style="list-style-type: none">• 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 od nas oczekujesz. Jeżeli przedmiotem skargi są nieprawidłowości w działalności organów samorządu terytorialnego sprecyzuj, którego organu zarzuty dotyczą, tj. <ul style="list-style-type: none">• 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.	
Ile muszę zapłacić?	W opisie wniosku wskaż propozycję ulepszenia i usprawnienia pracy Urzędu lub zmierzającą do lepszego zaspokojenia potrzeb i oczekiwań społeczności lokalnych. Jeżeli z treści Twojego pisma nie będziemy mogli ustalić, czego dokładnie ono dotyczy, wezwiemy Cię do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia pisma. Będziesz miał na to siedem dni od dnia otrzymania wezwania. Pamiętaj, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.	
Kiedy złożyć dokumenty?	Z tytułu przyjęcia i rozpatrzenia skargi lub wniosku nie ponosisz żadnych opłat.	
Ile muszę zapłacić?	Z tytułu przyjęcia i rozpatrzenia skargi lub wniosku nie ponosisz żadnych opłat.	
Kiedy złożyć dokumenty?	W dowolnym dogodnym dla siebie terminie.	

	<p>Skargę lub wniosek możesz wysłać:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. za pomocą poczty elektronicznej na adres: skargiwnioski@duw.pl, 2. poprzez elektroniczną skrzynkę podawczą ePUAP, 3. faksem, 4. pocztą tradycyjną, 5. złożyć osobiście w Biurze Obsługi Klienta po prawej stronie od wejścia głównego do Urzędu, lub 6. podać ustnie do protokołu w pokoju nr 1163.
Gdzie załatwię sprawę?	<p>Znajdziesz nas pod adresem: Dolnośląski Urząd Wojewódzki we Wrocławiu, pl. Powstańców Warszawy 1, 50-153 Wrocław Dodatkowe informacje możesz uzyskać telefonicznie pod nr tel. 71 340-61-22 lub 71 340-66-51. 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. Dodatkowo, interesantów w sprawach skarg i wniosków przyjmują dyrektorzy wydziałów/biur lub wyznaczeni przez nich zastępcy, po wcześniejszym ustaleniu terminu spotkania (szczegóły poniżej). 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>
Co zrobi Urząd?	<p>O tym czy Twoje pismo jest skargą lub wnioskiem zdecydujemy według jego treści i okoliczności wniesienia. Po rozpatrzeniu skargi lub wniosku powiadomimy Cię pisemnie o sposobie załatwienia sprawy na podany przez Ciebie adres do korespondencji. Jeżeli złożoną przez Ciebie skargę uznaliśmy za bezzasadną (i jej bezzasadność wykazaliśmy w odpowiedzi na skargę), a Ty wyślesz do nas ponownie skargę w tej samej sprawie, bez wskazania nowych okoliczności - mamy możliwość podtrzymania naszego poprzedniego stanowiska, dokonując odpowiedniej adnotacji w aktach sprawy. Wtedy nie otrzymasz od nas zawiadomienia o sposobie załatwienia sprawy. Rozpatrzymy Twoją skargę lub wniosek w ciągu miesiąca od daty wpływu pisma. W przypadku konieczności przedłużenia terminu na załatwienie skargi zawiadomimy Cię o tym fakcie oraz podamy przyczyny zwłoki i wskażemy nowy termin jej załatwienia. W razie niemożności załatwienia wniosku w terminie zawiadomimy Cię o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia wniosku oraz o przewidywanym terminie jego załatwienia.</p>
Jaki jest czas reakcji?	<p>Jeżeli okaże się, że nie jesteśmy właściwi do rozpatrzenia skargi lub wniosku, w ciągu 7 dni kalendarzowych prześlemy Twoje pismo do właściwego organu lub wskażemy Ci właściwy organ. 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>
Jak się odwołać?	<p>W postępowaniu skargowym i wnioskowym droga odwoławcza nie jest przewidziana. Jeżeli jednak jesteś niezadowolony ze sposobu załatwienia skargi możesz ponownie złożyć skargę, lecz aby była ona ponownie rozpatrzona, musisz wskazać nowe, niepodnoszone wcześniej okoliczności. Jeżeli jesteś niezadowolony ze sposobu załatwienia wniosku, masz prawo wniesienia skargi.</p>

Co do zasady organem właściwym do rozpatrzenia skargi dotyczącej zadań lub działalności:

1. rady gminy, rady powiatu i sejmiku województwa – jest 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;
 - konsula – minister właściwy do spraw zagranicznych;
 - organu centralnego i jego kierownika – organ, któremu podlega.

Przepisy szczególne mogą wskazywać inne organy właściwe do rozpatrywania skarg dotyczących wybranych kwestii.

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 mienia zabużańskiego - 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.

Administratorem danych osobowych przekazanych przez Ciebie w treści skargi lub wniosku jest Wojewoda Dolnośląski, wykonujący swoje zadania przy pomocy Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego we Wrocławiu. Dane osobowe będą przetwarzane w celach rejestracji, analizy i załatwienia wpływających skarg i wniosków. Posiadasz prawo żądania od nas dostępu do danych osobowych, prawo ich sprostowania, prawo ograniczenia przetwarzania, a także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego. Więcej informacji dostępnych jest [na stronie internetowej Wydziału Nadzoru i Kontroli](#).

Podstawa prawna

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 2018 r., poz. 2096, 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).

Karta ma charakter informacyjny i nie stanowi wykładni prawa

Drukuj
Generuj PDF
Powiadom
Powrót

liczba wejść: **89630**
