

Mazowiecki Urząd Wojewódzki w Warszawie

Adres artykułu: <https://cmsbip.mazowieckie.pl/sprawa/s-225-przyjmowanie-rejestrowanie-i-zalatwianie-skarg-wnioskow-i-petycji-klientow>

Przyjmowanie, rejestrowanie i załatwianie skarg, wniosków i petycji klientów.

Sprawa:	Przyjmowanie, rejestrowanie i załatwianie skarg, wniosków i petycji klientów.
Kategoria:	Pozostałe

KARTA INFORMACYJNA	
Logo MUW Image not found or type unknown WYDZIAŁ KONTROLI al. Solidarności 81 00-950 Warszawa Tel. 22 695 72 00, fax. 22 695 72 01 www.gov.pl/web/uw-mazowiecki	Nr karty informacyjnej KI – WK/01
	Nr wersji: 18
	Data wydania: 12 grudnia 2023 r.
SPRAWA:	
Przyjmowanie, rejestrowanie i załatwianie skarg, wniosków i petycji klientów.	
PRZEDMIOT SPRAWY:	

Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw. Postępowanie skargowe jest jednoinstancyjnym uproszczonym postępowaniem administracyjnym, co oznacza, że nie ma toku instancji ani środków zaskarżenia. W postępowaniu skargowym nie są wydawane rozstrzygnięcia w sprawie indywidualnych, dla których przepisy prawa przewidują określone procedury rozstrzygnięć spraw, w toku instancji administracyjnych lub sądowych.

Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności. Wnioskodawcy niezadowolonemu ze sposobu załatwienia wniosku służy prawo wniesienia skargi.

Przedmiotem petycji może być żądanie, w szczególności, zmiany przepisów prawa, podjęcia rozstrzygnięcia lub innego działania w sprawie dotyczącej podmiotu wnoszącego petycję, życia zbiorowego lub wartości wymagających szczególnej ochrony w imię dobra wspólnego, mieszczących się w zakresie zadań i kompetencji adresata petycji.

Skargi, wnioski i petycje można składać w interesie innej osoby (podmiotu trzeciego) za jej (jego) zgodą.

PODSTAWA PRAWNA:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2023 r. poz. 775 z późn. zm.) – Dział VIII Skargi i wnioski.
2. Ustawa z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2018 r. poz. 870).
3. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46).

MIEJSCE ZAŁATWIENIA SPRAWY/ZŁOŻENIA DOKUMENTÓW:

Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, drogą elektroniczną oraz ustnie do protokołu.

Petycje mogą być wnoszone pisemnie i drogą elektroniczną.

Skargi, wnioski i petycje można składać:

1. Osobiście:

Punkt Obsługi Klienta

pl. Bankowy 3/5, Warszawa

wejście "F" od al. Solidarności 81, parter

lub

w kancelarii Delegatur - Placówek Zamiejscowych Urzędu w Ciechanowie, Ostrołęce, Płocku, Radomiu i Siedlcach

godziny i dni urzędowania: od poniedziałku do piątku 8⁰⁰-16⁰⁰

2. Poczta na adres:

Mazowiecki Urząd Wojewódzki w Warszawie

Wydział Kontroli

pl. Bankowy 3/5, 00-950 Warszawa

3. Drogą elektroniczną:

e-mail: wk@mazowieckie.pl

elektroniczna skrzynka podawcza ePUAP (/t6j4ljd68r/skrytka) bip.mazowieckie.pl,
zakładka elektroniczna skrzynka podawcza, podzakładka Organizacja przyjmowania,
rejestrowania i załatwiania skarg i wniosków w Mazowieckim Urzędzie Wojewódzkim w Warszawie.

4. Skargi i wnioski mogą być wnoszone ustnie do protokołu:

w Wydziale Kontroli, al. Solidarności, wejście „F” III piętro, pok. 700 i 700A

godziny i dni przyjęć klientów: w poniedziałki w godzinach 8⁰⁰-16⁰⁰,

we wtorki w godzinach 8⁰⁰-17⁰⁰ po uprzednim umówieniu terminu spotkania,

od środy do piątku w godzinach 8⁰⁰-16⁰⁰.

WYMAGANE DOKUMENTY:

Nie ma prawnie obowiązujących wzorów wniosków i formularzy w zakresie skarg, wniosków i petycji.

W Mazowieckim Urzędzie Wojewódzkim w Warszawie istnieje możliwość wniesienia skargi lub wniosku za pomocą opracowanego FORMULARZA ZGŁOSZENIA SKARGI LUB WNIOSKU DO MAZOWIECKIEGO URZĘDU WOJEWÓDZKIEGO W WARSZAWIE.

Skargi lub wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania. Obowiązek podania ww. danych dotyczy także skarg i wniosków przesyłanych za pomocą poczty elektronicznej.

W przypadku wniesienia skargi lub wniosku ustnie do protokołu, wymagane jest przedstawienie, przez osobę zgłaszającą skargę lub wniosek, dowodu osobistego lub innego dokumentu tożsamości. Protokół podpisują wnoszący skargę lub wniosek, z podaniem imienia, nazwiska i adresu oraz przyjmujący zgłoszenie.

Petycje niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.

SPOSÓB ZAŁĄCZANIA SPRAWY:

Jeżeli z treści skargi, wniosku lub petycji nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego do złożenia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania – w przypadku skarg i wniosków oraz 14 dni – w przypadku petycji, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi, wniosku lub petycji bez rozpoznania.

Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi powinno zawierać: oznaczenie organu, od którego pochodzi, wskazanie, w jaki sposób skarga została załatwiona, podpis z podaniem imienia, nazwiska i stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi lub jeżeli zawiadomienie sporządzone zostało w formie dokumentu elektronicznego, powinno być opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie, że w przypadku gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności - organ właściwy do jej rozpatrzenia może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy - bez zawiadamiania skarżącego.

Podmiot rozpatrujący petycję zawiadamia podmiot wnoszący petycję o sposobie jej załatwienia wraz z uzasadnieniem w formie pisemnej albo za pomocą środków komunikacji elektronicznej. Sposób załatwienia petycji nie może być przedmiotem skargi.

W sprawie, w której toczy się postępowanie administracyjne, skarga złożona przez stronę podlega rozpatrzeniu w toku postępowania, zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania administracyjnego.

Na stronie internetowej urzędu zamieszczane są następujące informacje dotyczące petycji: skan petycji, data jej złożenia, imię i nazwisko lub nazwa podmiotu, który złożył petycję, o ile wyraził na to zgodę, informacje o przebiegu postępowania w sprawie rozpatrywania petycji oraz informacja o sposobie załatwienia petycji.

OPŁATY:

Brak - wniesienie skargi, wniosku lub petycji oraz ich rozpatrywanie nie podlegają opłacie skarbowej.

TERMIN ZAŁATWIENIA SPRAWY:

Załatwienie skargi lub wniosku w postaci pisemnej odpowiedzi powinno nastąpić bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca. W razie niezłatwienia sprawy w terminie, wnoszący skargę lub wniosek zostaje zawiadomiony o przyczynach zwłoki i nowym terminie załatwienia sprawy.

Jeżeli organ, który otrzymał skargę lub wniosek nie jest właściwy do jej rozpatrzenia, obowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, przekazać skargę lub wniosek właściwemu organowi, zawiadamiając o tym wnoszącego, albo – w przypadku skargi – wskazać mu właściwy organ.

Petycja powinna być rozpatrzona bez zbędnej zwłoki, tj. w terminie nie dłuższym niż 3 miesiące od jej złożenia. W przypadku wystąpienia okoliczności niezależnych od rozpatrującego petycję, termin ten ulega przedłużeniu, nie dłużej jednak niż do 6 miesięcy od złożenia petycji.

Przekazanie petycji do właściwego podmiotu następuje w terminie do 30 dni.

KOMÓRKA ORGANIZACYJNA ZAŁATWIAJĄCA SPRAWY:

Wydział Kontroli

Oddział Skarg, Wniosków i Petycji

00-950 Warszawa, al. Solidarności 81

tel. 22 695 72 00

e-mail: wk@mazowieckie.pl

godziny i dni urzędowania - poniedziałek 8⁰⁰-16⁰⁰, wtorek 8⁰⁰- 17⁰⁰ po uprzednim umówieniu terminu spotkania, od środy do piątku - 8⁰⁰-16⁰⁰

oraz właściwe komórki organizacyjne Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego w Warszawie

TRYB ODWOŁAWCZY:

Postępowanie w sprawach skarg i petycji jest jednoinstancyjnym uproszczonym postępowaniem administracyjnym co oznacza, że nie ma toku instancji ani środków zaskarżenia.

Wnioskodawcy niezadowolonemu ze sposobu załatwienia wniosku przysługuje prawo wniesienia skargi w trybie określonym w Dziale VIII Kodeksu postępowania administracyjnego.

Wnioskodawcy służy również prawo wniesienia skargi w przypadku niezałatwienia wniosku w terminie.

INFORMACJE DODATKOWE:

Przyjęcia klientów w sprawach skarg i wniosków

- Przyjęcia klientów w sprawach skarg i wniosków odbywają się w siedzibie Wydziału Kontroli (Oddziale Skarg, Wniosków i Petycji) przy al. Solidarności 81 we wtorki w godzinach 8.00–17.00 po uprzednim umówieniu terminu spotkania oraz w pozostałe dni pracy Urzędu w godzinach 8.00–16.00.
- Dyrektor Generalny Urzędu przyjmuje klientów w sprawach skarg i wniosków dotyczących dyrektorów poszczególnych komórek organizacyjnych Urzędu od poniedziałku do piątku w godzinach pracy Urzędu po uprzednim umówieniu spotkania z sekretariatem Dyrektora Generalnego.
- Wojewoda, I i II Wicewojewoda Mazowiecki przyjmują klientów w sprawach skarg i wniosków dotyczących kierownika zespolej służby, inspekcji albo straży wojewódzkiej lub Komendanta Wojewódzkiego Państwowej Straży Rybackiej w Warszawie – zgodnie z ustalonym podziałem kompetencyjnym – w siedzibie Urzędu przy placu Bankowym 3/5 w Warszawie, w godzinach pracy Urzędu, po uprzednim ustaleniu terminu spotkania z właściwym sekretariatem Biura Wojewody.
- Dane osobowe osób zgłaszających skargi, wnioski i petycje są przetwarzane w Mazowieckim Urzędzie Wojewódzkim w Warszawie na zasadach określonych przepisami prawa (szczegóły w załączniku Klauzula informacyjna).

ZAŁĄCZNIKI /FORMULARZE / WNIOSKI DO POBRANIA:

Formularz zgłoszenia skargi lub wniosku do Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego w Warszawie.

Załączniki:

[Formularz Zgłoszenia Skargi lub Wniosku](#) doc, 29 kB

Podmiot udostępniający:	Mazowiecki Urząd Wojewódzki w Warszawie
Wytworzył:	Jarosław Szajner
Data wytworzenia:	26.11.2018
Opublikował w BIP:	Dominika Rasińska
Data opublikowania:	27.11.2018 09:38
Liczba pobrań:	236

[Klauzula informacyjna - RODO](#) pdf, 76 kB

Podmiot udostępniający:	Mazowiecki Urząd Wojewódzki w Warszawie
Wytworzył:	Artur Subda
Data wytworzenia:	04.01.2023
Opublikował w BIP:	Katarzyna Marszał
Data opublikowania:	18.01.2023 10:40
Liczba pobrań:	176

Tagi: karta informacyjna, petycje, skargi, wnioski

Metryczka

Podmiot udostępniający:	Mazowiecki Urząd Wojewódzki w Warszawie
Odpowiedzialny za treść:	Artur Subda
Wytworzył:	Artur Subda
Data wytworzenia:	24.04.2020
Opublikował w BIP:	Gabriela Chłaściak
Data opublikowania:	28.07.2015 14:04

Ostatnio zaktualizował:	Olga Łowczyk
Data ostatniej aktualizacji:	21.12.2023 12:03
Liczba wyświetleń:	1824