

# Dolnośląski Urząd Wojewódzki

<https://www.duw.pl/pl/obsługa-klienta/poradniki/poradnik-klienta/2599,Załatwianie-spraw.html>

11.12.2024, 02:17

## Załatwianie spraw

### TERMINY ZAŁATWIENIA SPRAWY PRZEZ URZĄD

Obywatel ma prawo żądać terminowego załatwienia spraw przez urząd. Poniżej wskazane są obowiązujące terminy załatwiania spraw.

Sprawy powinny być załatwiane w urzędzie bez zbędnej zwłoki. Warunkiem niezwłocznego załatwienia sprawy jest przedstawienie przez zainteresowaną osobę odpowiednich dokumentów. Urząd powinien także załatwić sprawę niezwłocznie, jeżeli posiada wszystkie informacje potrzebne do jej załatwienia lub gdy nie wymaga to gromadzenia dowodów, informacji lub wyjaśnień.

Z punktu widzenia obywatela najkorzystniejsze jest oczywiście załatwienie spraw od ręki, w czasie pierwszej bytności w urzędzie. Najczęściej jednak na rozstrzygnięcie sprawy trzeba poczekać. W takim wypadku urząd powinien poinformować o tym obywatela i określić termin, w jakim to rozstrzygnięcie nastąpi. Na jego żądanie urząd zobowiązany jest przesłać wydaną decyzję lub postanowienie pod wskazanym adresem.

Jeżeli konieczne jest wyjaśnianie jakichkolwiek wątpliwości dotyczących sprawy, urząd powinien te okoliczności wyjaśnić oraz rozstrzygnąć sprawę w ciągu jednego miesiąca od dnia złożenia wniosku wraz z dokumentami.

Jeżeli sprawa jest wyjątkowo skomplikowana, wówczas urząd ma dwa miesiące na jej rozpatrzenie.

Jeżeli strona odwołuje się od decyzji lub postanowienia do organu wyższego stopnia, wówczas ta instancja powinna rozstrzygnąć sprawę w ciągu jednego miesiąca. Niekiedy terminy, o których mowa powyżej, mogą zostać przekroczone. Przedłużenie terminów może nastąpić w szczególności wówczas, gdy opóźnienie wynika z winy samego zainteresowanego (np. jeżeli nie dostarczył on dokumentów, do których dostarczenia był zobowiązany) albo z przyczyn niezależnych od urzędu (np. jeżeli urząd nie może działać z powodu powodzi). Urząd powinien o spodziewanym przekroczeniu terminu powiadomić zainteresowanego, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy. Podstawa prawna: art. 35 i art. 36 oraz art. 12 k.p.a.

### WYMAGANE DOKUMENTY

Przed złożeniem wniosku w określonej sprawie należy dowiedzieć się, jakie dokumenty będą musiały być złożone razem z tym wnioskiem.

Szczegółowej informacji na ten temat powinien udzielić urzędnik, zajmujący się załatwianiem danego rodzaju spraw. Należy się upewnić, czy informacja o wymaganych dokumentach jest pełna, tj. upewnić się, czy wiemy jakie dokumenty musimy dostarczyć oraz w jakiej formie powinny one zostać dostarczone (np. oryginały, kopie, kopie poświadczane notarialnie). Niekiedy akceptowane jest dostarczenie kopii dokumentów za pomocą faksu. Warto upewnić się także, w jakich godzinach przyjmowane są wnioski lub inne dokumenty.

Dla zaoszczędzenia czasu można zwrócić się o udzielenie takiej informacji telefonicznie. W przypadku kontaktów telefonicznych dobrze jest poprosić urzędnika o podanie nazwiska, tak żeby w dalszych kontaktach powoływać się na tę osobę.

Jeżeli osobista wizyta w urzędzie nie jest nadmiernie uciążliwa, to wymagane informacje można uzyskać na miejscu. Po przyjeździe do urzędu należy sprawdzić, czy potrzebne nam informacje nie zostały już udostępnione np. w Biurze Obsługi Klienta.

Wydaje się, że w przyszłości wzrastać będzie znaczenie internetu, jako źródła pozyskiwania powyższych informacji.

Należy zwrócić uwagę, że przedstawiane dokumenty muszą być autentyczne. Wykorzystywanie nieprawdziwych dokumentów jest poważnym przestępstwem, zagrożonym surowymi karami. Nie wolno dokumentów niszczyć, ani przerabiać. Nie można też wprowadzać w błąd urzędnika za pomocą dokumentów sfalszowanych. Zagrożenie karą dotyczy także urzędnika poświadczającego nieprawdę. Naruszenie tych zasad również powoduje odpowiedzialność karną.

## **OPŁATA SKARBOWA**

Obywatel ma prawo do uzyskania informacji na temat odpłatności związanej ze złożeniem wniosku. Urzędnik powinien go także poinformować, czy złożenie wniosku łączy się z koniecznością uiszczenia opłaty skarbowej oraz podać wysokość tej opłaty i sposób jej uiszczenia. Opłatę skarbową można uiścić w kasie w siedzibie urzędu. Należy jednak upewnić się, w jakich godzinach kasa jest otwarta, ponieważ często godziny pracy kasy są krótsze niż godziny pracy urzędu. Opłatę skarbową można także uiścić za pomocą znaczków skarbowych nabytych poza siedzibą urzędu, np. na poczcie albo w banku. Wysokość opłaty skarbowej można ustalić także na podstawie odpowiednich przepisów.

## **ODWOŁANIA**

### **Prawo składania odwołań do organu wyższego stopnia**

Obywatel ma prawo odwoływania się od decyzji wydanej przez urząd w pierwszej instancji. Urząd umieszcza na decyzji informację o możliwościach odwołania się. W pouczeniu takim urząd określa, do jakiej instancji można się odwołać oraz w jakim terminie można wnieść odwołanie. Odwołanie wnosi się do organu wyższej instancji w ciągu 14 dni, za pośrednictwem organu, który wydał decyzję. Treść odwołania nie musi spełniać szczególnych wymogów. Zupełnie wystarczy, jeżeli wynika z niej, że obywatel jest niezadowolony z rozstrzygnięcia. Ponieważ jednak przytoczenie istotnych argumentów faktycznych i prawnych może mieć znaczenie dla rozstrzygnięcia sprawy przez organ wyższej instancji, w niektórych, bardziej skomplikowanych sytuacjach warto skorzystać z pomocy radcy prawnego, adwokata lub doradcy z organizacji społecznej zajmującej się pomocą obywatelom. Wniesienie odwołania wstrzymuje wykonanie decyzji. Nie dotyczy to jednak tych decyzji, z których treści wynika, że mają być wykonane natychmiast lub ich natychmiastowe wykonanie następuje z mocy ustawy. Podstawa prawna: art. 127 i nast. k.p.a.

### **Zakaz orzekania na niekorzyść odwołującego się - zakaz reformationis in peius**

Należy zwrócić uwagę na wyraźny zakaz wydawania przez instancję odwoławczą decyzji na niekorzyść strony odwołującej się, chyba że zaskarżona decyzja rażąco narusza prawo lub rażąco narusza interes społeczny. Wniesienie odwołania nie powinno zatem pogorszyć sytuacji skarżącego. Podstawa prawna: art. 139 k.p.a.

### **Prawo zaskarzania do sądu administracyjnego**

Jeżeli decyzja jest niezgodna z prawem, to można ją zaskarżyć do Naczelnego Sądu Administracyjnego (NSA). Skargę można wnieść jedynie po wyczerpaniu możliwości odwoływania się od decyzji. Zainteresowana osoba ma na złożenie skargi 30 dni od dnia uzyskania wiadomości o decyzji. Od złożonej skargi należy opłacić wpis. NSA rozpoznaje również skargi na bezczynność organów. Podstawa prawna: przepisy ustawy z dnia 11 maja 1995 r. o Naczelnym Sądzie Administracyjnym (Dz. U. Nr 74, poz. 368, ze zmianami)

## **SKARGI I WNIOSKI**

Obywatel ma prawo składać petycje, wnioski i skargi w związku z działalnością urzędu. Może je składać we własnym imieniu, a także w imieniu innych osób, jeżeli uzyska na to ich zgodę. Podstawa prawna: art. 63 Konstytucji oraz art. 221 k.p.a.

Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub słuszných interesów obywateli, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw. Podstawa prawna: art. 227 k.p.a.

Pracownik organu państwowego, a także pracownik samorządowy, winny niewłaściwego i nieterminowego załatwiania skarg i wniosków, podlega odpowiedzialności porządkowej lub dyscyplinarnej albo innej odpowiedzialności przewidzianej w

przepisach prawa. Podstawa prawna: art. 223 § 2 k.p.a.

Skargę należy skierować do właściwego organu. Przepisy szczegółowo określają, który organ powinien być adresatem skargi.

Zgodnie z art. 229 k.p.a., jeżeli przepisy szczególne nie określają innych organów właściwych do rozpatrywania skarg, 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 w sprawach należących do zadań zleconych z zakresu administracji rządowej jest wojewoda,
3. zarządu gminy oraz wójta (burmistrza lub prezydenta miasta) i kierowników gminnych jednostek organizacyjnych, z wyjątkiem spraw określonych w pkt 2 jest 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 jest rada powiatu,
5. zarządu i marszałka województwa, z wyjątkiem spraw określonych w pkt 2 jest sejmik województwa
6. wojewody w sprawach podlegających rozpatrzeniu według kodeksu jest właściwy minister, a w innych sprawach - Prezes Rady Ministrów,
7. innego organu administracji rządowej, organu przedsiębiorstwa państwowego lub innej państwowej jednostki organizacyjnej jest organ wyższego stopnia lub sprawujący bezpośredni nadzór,
8. ministra jest Prezes Rady Ministrów,
9. organu centralnego i jego kierownika jest organ, któremu on podlega.

Jeżeli skarga obywatela została skierowana do niewłaściwego organu, powinien on ustalić, który urząd jest właściwy do jej rozpatrzenia i niezwłocznie mu ją przekazać, albo poinformować obywatela, gdzie powinien swoją skargę skierować. Podstawa prawna: art. 231 k.p.a.

Jeżeli organ, który otrzymał skargę, nie jest właściwy do jej rozpatrzenia, obowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie siedmiu dni, przekazać ją właściwemu organowi, zawiadamiając równocześnie o tym skarżącego, albo wskazać mu właściwy organ. Urząd właściwy do załatwienia skargi powinien ją rozpatrzyć bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu jednego miesiąca, a następnie zawiadomić skarżącego o sposobie załatwienia jego skargi. Podstawa prawna: art. 237 § 1 i 3 k.p.a.

Wnioski mogą dotyczyć w szczególności ulepszenia organizacji urzędu, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, lepszego zaspokajania potrzeb ludności. Przepisy nie zawierają pełnego wykazu zagadnień, które mogą być objęte wnioskami, a jedynie wskazanie kilku możliwych problemów. Podstawa prawna: art. 241 k.p.a.

Wnioski należy kierować do urzędów właściwych ze względu na ich przedmiot, a więc w szczególności do tych urzędów, których funkcjonowanie może być poprawione przy wykorzystaniu propozycji lub uwag zawartych w tych wnioskach. Podstawa prawna: art. 242 § 1 k.p.a.

Jeżeli urząd, który otrzymał wniosek, nie jest właściwy do jego rozpatrzenia, obowiązany jest w ciągu siedmiu dni przekazać go właściwemu urzędowi, informując o tym wnioskodawcę. Podstawa prawna: art. 243 k.p.a.

Wnioskodawca może wnieść skargę, jeżeli jest niezadowolony ze sposobu załatwienia wniosku, a także jeżeli wniosek nie został załatwiony w terminie. Podstawa prawna: art. 246 k.p.a.

## **ŁAPOWNICTWO**

Jednym z najpoważniejszych problemów polskiego życia publicznego jest szeroko rozumiana korupcja. Z punktu widzenia prawa nie jest istotne, czy łapówka przybiera postać koperty z gotówką, czy też obietnicy spełnienia jakichkolwiek świadczeń na rzecz urzędnika. W każdym przypadku należy jednak pamiętać, że polskie prawo przewiduje surowe kary zarówno dla wręczającego łapówkę, jak i dla osoby, która ją przyjmuje. Podstawa prawna: -art. 228 kodeksu karnego.

