

# Prawa obywatela w Internecie

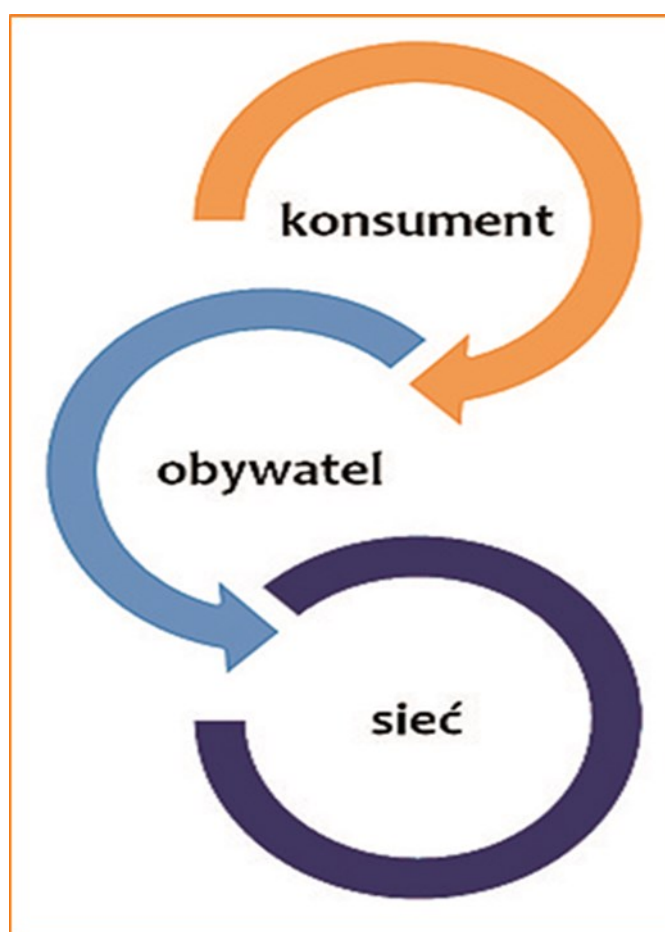
## W TYM NUMERZE:

Definicje	2-3
Etapy postępowania skargowo-wnioskowego	3
Składający i adresaci	4
W jaki sposób można złożyć skargę/wniosek?	5-7
Terminy	7
Zakończenie postępowania	8
Skargi i wnioski składane drogą elektroniczną	9-11

Newsletter nr 16

kwiecień 2014

**KOLPING**  
Bochnia



*Projekt realizowany przy wsparciu Szwajcarii w ramach szwajcarskiego programu współpracy z nowymi krajami członkowskimi Unii Europejskiej.*

Jednym z powszechnych uprawnień obywateli wobec organów administracji jest **prawo do składania skarg i wniosków**.

Jest to prawo zapisane w Konstytucji RP, a bardziej szczegółowo uregulowane w Kodeksie postępowania administracyjnego (dalej: kpa) oraz rozporządzeniu Rady Ministrów z 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. Nr 5, poz. 46).

Składanie skarg i wniosków jest nieskomplikowane, nie wiąże się z koniecznością spełnienia wygórowanych wymogów formalnych i może dotyczyć bardzo różnych spraw leżących w kompetencjach organów administracji – dlatego postępowanie skargowe szybko znalazło swoje miejsce w elektronicznej administracji. Postępowanie wszczęte wskutek skargi lub wniosku nosi nazwę „postępowania skargowo-wnioskowego”.

## UWAGA!

Wniosków omawianych w niniejszym numerze newslettera nie należy mylić z podaniami (wnioskami) o wszczęcie postępowania w celu uzyskania decyzji administracyjnej, zaś skarg nie należy mylić ze skargami do sądu administracyjnego lub odwołaniami od decyzji.

### Zacznijmy od zdefiniowania skarg, wniosków i petycji.

(źródło definicji skarg i wniosków: E. Ura, E. Ura: *Prawo administracyjne*, Warszawa 2004)

**Skarga** jest zarzutem (przejawem niezadowolenia) pod adresem czyjegoś zachowania lub postępowania mającego miejsce w przeszłości. Wg art. 227 kpa 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.

**Wniosek** jest to propozycja skierowana do władz, projekt przedstawiony do rozważenia przy podejmowanych decyzjach. Motywem wniosku jest zamiar ulepszenia istniejącego stanu. Wg art. 241 kpa przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

## Definicje

**Petycja** - Uważa się, że petycja nie jest czymś odrębnym od skargi lub wniosku. Petycja jest w istocie odmianą skargi lub wniosku, a jej specyfika polega na tym, że petycja jest wnoszona w imieniu większej ilości osób.

**Przykłady:** petycja mieszkańców wsi o przeprowadzenie remontu drogi, petycja mieszkańców ulicy w sprawie organizacji ruchu drogowego na danej ulicy, petycja graczy-amatorów o urządzenie boiska do koszykówki, petycja rodziców w sprawie zwiększenia ilości miejsc w przedszkolu.

W praktyce pewne problemy mogą pojawić się także w sytuacji konieczności rozróżnienia skargi i wniosku. Kodeks stanowi, że o tym, czy pismo jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna. Dlatego jeśli np.: pismo zatytułowane „wniosek” ma znamiona skargi – jest w istocie skargą i stosuje się do tego pisma przepisy o skargach.

W Rozdziale II Konstytucji RP (Wolności, prawa i obowiązki człowieka i obywatela) w art. 63 czytamy: *Każdy ma prawo składać petycje, wnioski i skargi w interesie publicznym, własnym lub innej osoby za jej zgodą do organów władzy publicznej oraz do organizacji i instytucji społecznych w związku z wykonywanymi przez nie zadaniami zleconymi z zakresu administracji publicznej. Tryb rozpatrywania petycji, wniosków i skarg określa ustawa.*

Do normy konstytucyjnej nawiązuje wprost art. 221 § 1 kpa:

*Zagwarantowane każdemu w Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej prawo składania petycji, skarg i wniosków do organów państwowych, organów jednostek samorządu terytorialnego, organów samorządowych jednostek organizacyjnych oraz do organizacji i instytucji społecznych realizowane jest na zasadach określonych przepisami niniejszego działu.*



## Etapy postępowania skargowo-wnioskowego:

W postępowaniu skargowo-wnioskowym, wyszczególnić można się 3 etapy:

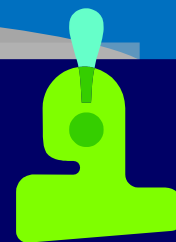
**wszczęcie, rozpatrzenie i zakończenie.**

Na etapie **wszczęcia** składana jest skarga lub wniosek, a organ bada, czy jest kompetentny do rozpoznania skargi lub wniosku. Postępowanie skargowo-wnioskowe zawsze jest rozpoczynane przez inicjatywę składającego. Z istoty tego postępowania wynika bowiem, że do jego zainicjowania niezbędny jest wniosek lub skarga. Organ nie może więc wszczynać tego postępowania z własnej inicjatywy (z urzędu). **Rozpatrzenie** polega na sprawdzeniu zasadności oraz ustaleniu sposobu załatwienia. **Zakończenie** postępowania to powiadomienie składającego skargę lub wniosek o sposobie załatwienia. W tym postępowaniu nie wydaje się więc decyzji, gdyż informacja o sposobie załatwienia nie jest decyzją administracyjną. *O ewentualnym dalszym postępowaniu w sytuacji złożenia wniosku - patrz str. 8.*



## Kto może złożyć skargę lub wniosek?

Skargę lub wniosek może złożyć każdy w interesie publicznym lub w interesie własnym. Istnieje też możliwość zainicjowania postępowania wnioskowo-skargowego w interesie innej osoby, jednak wówczas niezbędne jest uzyskanie zgody tej osoby.



**Składający  
i adresaci**



## Gdzie składać skargi lub wnioski?

Adresatami skarg i wniosków mogą być:

- 1) organy państwowe (w tym organy przedsiębiorstw państwowych i innych państwowych jednostek organizacyjnych)
- 2) organy jednostek samorządu terytorialnego
- 3) organy i instytucje społeczne - w związku z wykonywanymi przez nie zadaniami zleconymi z zakresu administracji publicznej.

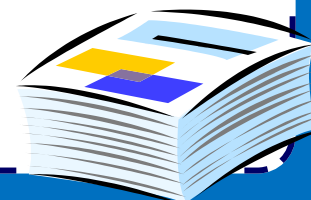
Organy państwowe, organy samorządu terytorialnego i inne organy samorządowe oraz organy organizacji społecznych – rozpatrują oraz załatwiają skargi i wnioski w ramach swojej właściwości

### **Skargi składa się do organów właściwych do ich rozpatrzenia.**

Właściwość organów do rozpatrywania skarg jest określona przede wszystkim przez kpa. Na przykład w art. 229 kpa czytamy, że 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;
- 9) organu centralnego i jego kierownika – organ, któremu podlega.



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. Organ właściwy do rozpatrzenia skargi może ją przekazać do załatwienia organowi niższego stopnia, o ile skarga nie zawiera zarzutów dotyczących działalności tego organu. Skargę na pracownika można przekazać do załatwienia również jego przełożonemu służbowemu, z obowiązkiem zawiadomienia organu właściwego do rozpatrzenia skargi o sposobie jej załatwienia. O przekazaniu skargi zawiadamia się równocześnie skarżącego.

Z kolei wnioski składa się do organów właściwych ze względu na przedmiot wniosku. Np. wnioski w sprawach leżących w zakresie kompetencji wójta, burmistrza lub prezydenta składa się do tych organów. Wnioski w sprawach dotyczących zadań organizacji społecznych składa się do organów tych organizacji.

Jeżeli organ, który otrzymał wniosek, nie jest właściwy do jego rozpatrzenia, obowiązany jest w ciągu siedmiu dni przekazać go właściwemu organowi. O przekazaniu wniosku zawiadamia się równocześnie wnioskodawcę.

## W jaki sposób można złożyć skargę/wniosek?



Rozporządzenie przewiduje możliwość składania skarg i wniosków pisemnie, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.

## ZAPAMIĘTAJ!

Skargi i wnioski mogą być składane za pomocą poczty elektronicznej.

## W jaki sposób można złożyć skargę lub wniosek drogą elektroniczną?

1. Za pomocą zwykłego e-maila. Składając skargę lub wniosek tą drogą, nie zapominajmy jednak o konieczności wskazania swojego imienia, nazwiska oraz dokładnego adresu pocztowego (nie elektronicznego).
2. Za pomocą elektronicznej skrzynki podawczej z wykorzystaniem profilu zaufanego.
3. Za pomocą dokumentu elektronicznego zaopatrzonego bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym przy pomocy kwalifikowanego certyfikatu.
4. Za pomocą formularzy on-line udostępnianych w Internecie.



## WARTO WIEDZIEĆ

Składanie skarg i wniosków drogą elektroniczną nie wymaga bezpiecznego podpisu elektronicznego ani profilu zaufanego ePUAP. Nic jednak nie stoi na przeszkodzie, aby skorzystać z tej formy komunikacji również przy inicjowaniu postępowania skargowo-wnioskowego.

## ZAPAMIĘTAJ!

**Składając skargę lub wniosek musisz postarać się o wskazanie swojego imienia, nazwiska oraz adresu pocztowego.**

**Zgodnie z rozporządzeniem, skargi/wnioski nie zawierające imienia i nazwiska oraz adresu zostaną pozostawione bez rozpoznania. Konieczne jest wskazanie adresu pocztowego, gdyż tzw. „adres poczty elektronicznej” nie spełnia wymogów adresu.**

## Czy to oznacza, że nie można składać skarg lub wniosków anonimowo?

Tzw. „anonimy” nie spełniają wymogów formalnych określonych w rozporządzeniu, więc muszą zostać pozostawione bez rozpoznania. Można jednak zastrzec swoje dane identyfikujące do wyłącznej wiadomości organu, który jest adresatem skargi lub wniosku. W takiej sytuacji adresat skargi/wniosku zobowiązany jest zachować w tajemnicy dane osoby, od której wpłynęła skarga lub wniosek.

Problem pamiętania o konieczności wskazania imienia, nazwiska i adresu dotyczyć będzie – przy elektronicznych formach komunikacji z administracją – jedynie skarg/wniosków wnoszonych zwykłym e-mailem. Wykorzystywanie profilu zaufanego ePUAP z istoty swej wiąże się z nierozłącznym oznaczeniem wnoszącego pismo tą drogą. Podobnie posługiwanie się bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym przy pomocy kwalifikowanego certyfikatu każdorazowo jest tożsame z oznaczeniem osoby, która składa tego typu podpis. Z kolei elektroniczne formularze udostępniane na stronach internetowych są przygotowane w ten sposób, że osoba korzystająca z nich musi zamieścić swoje dane, których wskazanie jest niezbędne.

Składając skargę/wniosek należy opisać, czego dotyczy. Jest to niezbędne, aby organ mógł się zapoznać z sytuacją i odpowiednio rozpatrzyć skargę lub wniosek. Może to być np. wskazanie błędów i zaniedbań po stronie organów administracji albo wskazanie potrzeb publicznych lub prywatnych, jakie mogą być zaspokojone przez administrację. W skardze/wniosku można też w szczególności zaproponować adresatowi określony sposób załatwienia sprawy, jednak, oczywiście, sugestia taka nie jest dla adresata wiążąca.

Ponieważ skargi i wnioski mają za zadanie usprawnić administrację, lepiej zapoznać ją z potrzebami obywateli oraz przeciwdziałać negatywnym zjawiskom w administracji, ustawodawca przewidział gwarancję prawną dla składających: nikt nie może być narażony na jakikolwiek uszczerbek lub zarzut z powodu złożenia skargi lub wniosku albo z powodu dostarczenia materiału do publikacji o znamionach skargi lub wniosku, jeżeli działał w granicach prawem dozwolonych. Ponadto organy państwowe, organy jednostek samorządu terytorialnego i inne organy samorządowe oraz organy organizacji społecznych są obowiązane przeciwdziałać hamowaniu krytyki i innym działaniom ograniczającym prawo do składania skarg i wniosków.



## Czy składając skargę lub wniosek trzeba uiścić opłatę?

Postępowanie w sprawie skarg i wniosków jest wolne od opłat. Składając skargę/wniosek nie musimy więc uiszczać żadnej opłaty z tego tytułu.

## TERMINY



### W jakim terminie organ musi załatwić skargę lub wniosek?

Organ powinien załatwić wniosek lub skargę bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.

### Jeśli skarga nie może zostać załatwiona w terminie miesiąca...

O każdym przypadku niezakończono skargi w terminie miesiąca, organ jest obowiązany zawiadomić składającego, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy. Obowiązek ten dotyczy także tych sytuacji, gdy niezakończono skargi w terminie wynikało z przyczyn niezależnych od organu. Na niezakończono sprawy w terminie (również nowym) lub na przewlekłe prowadzenie postępowania stronie służy zażalenie do organu wyższego stopnia, a jeżeli nie ma takiego organu – wezwanie do usunięcia naruszenia prawa. Organ uznając zażalenie za uzasadnione, wyznacza dodatkowy termin załatwienia sprawy oraz zarządza wyjaśnienie przyczyn i ustalenie osób winnych niezakończono sprawy w terminie, a w razie potrzeby także podjęcie środków zapobiegających naruszaniu terminów załatwiania spraw w przyszłości. Organ stwierdza jednocześnie, czy niezakończono sprawy w terminie miało miejsce z rażącym naruszeniem prawa.

## Jeśli wniosek nie może zostać załatwiony w ciągu miesiąca...

W takiej sytuacji organ obowiązany jest w tym terminie zawiadomić wnioskodawcę o czynnościach podjętych w celu rozpatrzenia wniosku oraz o przewidywanym terminie załatwienia wniosku. Wnioskodawcy służy prawo wniesienia skargi w przypadku niezakończenia wniosku w terminie miesiąca albo we wskazanym w zawiadomieniu przewidywanym terminie załatwienia wniosku.

## Zakończenie postępowania



### W przypadku skargi...

Zakończeniem postępowania wszczętego wskutek złożenia skargi jest zawiadomienie skarżącego o sposobie załatwienia

Kodeks wymienia składniki, jakie powinny się znaleźć w zawiadomieniu o sposobie załatwienia skargi. Są to:

- 1) oznaczenie organu, od którego pochodzi
- 2) wskazanie, w jaki sposób skarga została załatwiona
- 3) 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 bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym za pomocą ważnego kwalifikowanego certyfikatu
- 4) zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o tym, że jeśli 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.

### W przypadku wniosku...

O sposobie załatwienia wniosku zawiadamia się równocześnie wnioskodawcę. Kodeks stanowi, że osobie niezadowolonej z załatwienia wniosku przysługuje prawo wniesienia skargi.

W opisywanym trybie postępowania skargowo-wnioskowego nie zatem ma możliwości „odwołania się” od zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi lub wniosku. Skarżący może jedynie ponowić skargę (jeśli nie przedstawi nowych okoliczności – organ nie musi nawet zawiadamiać skarżącego o podtrzymaniu swojego stanowiska), zaś w przypadku wniosku – można zainicjować postępowanie skargowe.



## Skargi i wnioski składane drogą elektroniczną.

Jak wyżej wspomniano, można złożyć skargę lub wniosek posługując się profilem zaufanym lub podpisem elektronicznym weryfikowanym przy pomocy kwalifikowanego certyfikatu, a także zwykłym e-mailem lub przy wykorzystaniu formularzy elektronicznych.

Wygodną formą przy składaniu skarg i wniosków jest skorzystanie z profilu zaufanego. Składając skargę lub wniosek przy jego pomocy możemy skorzystać z elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej – wchodząc na portal wyszukujemy usługę, następnie logujemy się i piszemy treść skargi lub wniosku przy wykorzystaniu udostępnianego nam formularza.

Możemy skorzystać także z Platformy Usług Elektronicznych Starostwa Powiatowego w Bochni pod adresem <https://docsign-spbochnia.madkom.pl/> znajdującej się na portalu Cyfrowy Urząd SIDAS



Również korzystając z platformy Starostwa Powiatowego w celu złożenia skargi lub wniosku musimy posługiwać się profilem zaufanym ewentualnie kluczem z certyfikatem kwalifikowanym. Wybierając spośród dostępnych e-usług „skargi i wnioski” możemy wypełnić formularz elektroniczny i wysłać treść skargi lub wniosku. Korzystając z Platformy Usług Elektronicznych Starostwa Powiatowego w Bochni musimy się zalogować, a to, oczywiście, wymaga wcześniejszej rejestracji. Jeśli już jesteśmy zarejestrowani na ePUAP, możemy się zalogować korzystając z loginu i hasła utworzonych dla potrzeb ePUAP. Podczas logowania korzystamy wtedy z opcji „zaloguj się za pomocą ePUAP” i w otwartym oknie logowania wpisujemy login i hasło stosowany w ePUAP.

Wygodną formą dotarcia do elektronicznej skrzynki podawczej lub Platformy Usług Elektronicznych Starostwa Powiatowego w Bochni jest skorzystanie z Biuletynu Informacji Publicznej. Wchodząc na stronę podmiotową Starostwa mamy przedstawione linki prowadzące do obu platform.

## Wprowadzenie

Starostwo Powiatowe w Bochni  
ul. Kazimierza Wielkiego 31  
32-700 Bochnia

tel.: +48 146153700

faks: +48 146153708

e-mail: [powiat@bochnia.pl](mailto:powiat@bochnia.pl)

<http://www.powiat.bochnia.pl>

NIP: 868-196-17-90, Regon: 851665090

Adres skrzynki ePUAP: /SPBochnia/skrzynka  
lub skomunsta17

Platformy Usług Elektronicznych Starostwa Powiatowego w Bochni

Godziny pracy Starostwa:

w poniedziałek: 8.00 - 16.00  
od wtorku do piątku: 7.30 - 15.30

Godziny pracy poszczególnych wydziałów:

Wydział Komunikacji i Transportu

Pn: 8.00 - 15.00

Wt: 7.30 - 14.30

Śr: 7.30 - 13.00

Cz: 7.30 - 14.30

Pt: 7.30 - 14.30

► Ważne adresy:

Strona Starostwa  
Związek Powiatów Polskich  
Urząd Wojewódzki  
Regionalny Ośrodek EFS  
Urząd Marszałkowski

► Zobacz:

Plan Rozwoju Lokalnego Powiatu  
Bocheńskiego  
Praca w Starostwie  
System Informacji o Środowisku  
Strategia Rozwoju Powiatu  
Bocheńskiego na lata 2007-2013

► Ważne informacje

Książka telefoniczna numerów  
wewnętrznych starostwa

► e-powiat

Sprawdzenie stanu sprawy przez  
internet  
Elektroniczna Skrzynka  
Podawcza

### Fragment strony podmiotowej BIP Starostwa Powiatowego w Bochni

Źródło: <http://bip.malopolska.pl/spbochnia/Article/id,240888.html>

Wspomniano wyżej, że niektóre instytucje udostępniają możliwość złożenia skargi lub wniosku za pomocą formularzy on-line dostępnych w Internecie, bez konieczności posługiwania się profilem zaufanym lub podpisem elektronicznym weryfikowanym za pomocą kwalifikowanego certyfikatu. Przykładem takiej usługi jest formularz dostępny na stronie internetowej Krajowej Rady Radiofonii i Telewizji.

Udostępniony formularz umożliwia złożenie skargi dotyczących programu lub reklamy. Formularz jest wyposażony m. in w takie rubryki jak :

- Nazwa programu,
- Tytuł audycji (lub innej informacji umożliwiającej identyfikację przekazu będącego przedmiotem skargi,
- Data i godzina emisji, oraz oczywiście,
- Treść skargi.



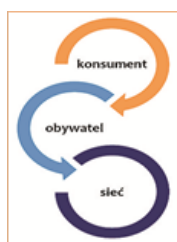
## WARTO WIEDZIEĆ

Posiadanie profilu zaufanego ePUAP pozwala na sprawniejsze kontaktowanie się z administracją publiczną, również w przypadku składania skarg i wniosków.

Dzięki profilowi zaufanemu ePUAP możemy m. in. łatwiej logować się na Platformie Usług Elektronicznych Starostwa Powiatowego w Bochni, jesteśmy od razu identyfikowani przy składaniu skarg i wniosków drogą elektroniczną i otrzymujemy urzędowe poświadczenie odbioru naszego wniosku, skargi lub innego dokumentu składanego tą drogą.



**Projekt realizowany przy wsparciu Szwajcarii w ramach szwajcarskiego programu współpracy z nowymi krajami członkowskimi Unii Europejskiej.**



**Biuro projektu:**  
„Konsument-Obywatel-Sieć”

ul. Wyspiańskiego 25,  
Bochnia 32-700  
el./fax: 14/635 11 17  
[bochnia@kolping.pl](mailto:bochnia@kolping.pl)

Organizator:



Partnerzy:

