

0.03. Przyjmowanie i załatwianie skarg

Nazwa usługi

Przyjmowanie i załatwianie skarg

Odbiorca usługi

Skargi można składać w interesie własnym, innej osoby (za jej zgodą), a także w interesie publicznym.

Miejsce składania

NA PIŚMIE:

- osobiście w punktach podawczych Urzędu Marszałkowskiego Województwa Mazowieckiego w Warszawie przy ul. Jagiellońskiej 26 (parter), ul. Skoczylasa 4 (parter - pokój 18), od poniedziałku do piątku w godzinach: 8.00 – 16.00
- za pośrednictwem operatora pocztowego na adres Urzędu Marszałkowskiego Województwa Mazowieckiego w Warszawie;
- drogą elektroniczną na adres elektronicznej skrzynki podawczej Urzędu Marszałkowskiego Województwa Mazowieckiego w Warszawie: [Formularz ePuap](#) lub adres skrytki na ePUAP dla podmiotów publicznych: /umwm/skrytka lub adres: urząd_marszalkowski@mazovia.pl.

USTNIE:

- Marszałek Województwa Mazowieckiego bądź wyznaczona przez niego osoba przyjmują w Urzędzie (Warszawa, ul. Jagiellońska 26) w każdy wtorek w godzinach 16.00-17.00;
- Przewodniczący Sejmiku Województwa Mazowieckiego przyjmuje w Kancelarii Sejmiku (Warszawa, Plac Bankowy 3/5) w każdy poniedziałek w godzinach 14.00-17.00 po wcześniejszym umówieniu;
- dyrektor departamentu/kancelarii bądź wyznaczony przez niego pracownik przyjmują w sprawach skarg codziennie w godzinach pracy Urzędu.

Wymagane dokumenty

Skargi mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą telefaksu, drogą elektroniczną, a także ustnie do protokołu. Wniesienie skargi przez pełnomocnika Skarżącego wymaga załączenia pełnomocnictwa.

Opłaty

nie dotyczy

Numer konta

nie dotyczy

Uwagi

1. Zasady oraz tryb przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w rozumieniu przepisów Działu VIII ustawy Kodeks postępowania administracyjnego, w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Mazowieckiego w Warszawie – z wyłączeniem skarg wniesionych do Sejmiku Województwa Mazowieckiego – uregulowane zostały w Załączniku do Zarządzenia nr 41/19 Marszałka Województwa Mazowieckiego z dnia 1 marca 2019 r., a w przypadku skarg rozpatrywanych przez Sejmik Województwa Mazowieckiego – w § 41a - 41c Statutu Województwa Mazowieckiego, stanowiącego załącznik do uchwały nr 145/09 Sejmiku Województwa Mazowieckiego z dnia 7 września 2009 r. w sprawie Statutu Województwa Mazowieckiego;
2. Zasady oraz tryb przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków dotyczących działalności spółek kapitałowych prowadzących działalność leczniczą uregulowane zostały w Załączniku do Uchwały nr 934/57/19 Zarządu Województwa Mazowieckiego z dnia 2 lipca 2019 r.;
3. 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;
4. Skarga powinna zawierać imię i nazwisko (nazwę) oraz adres Skarżącego. W przypadku braku tych danych skarga pozostawiona zostanie bez rozpoznania.

KLAUZULA INFORMACYJNA:

1. Administratorem danych osobowych Skarżącego oraz Pełnomocnika (w przypadku wniesienia skargi za jego pośrednictwem) jest:
 - Województwo Mazowieckie – w przypadku skarg załatwianych w ramach kompetencji Sejmiku Województwa,
 - Zarząd Województwa Mazowieckiego – w przypadku skarg załatwianych w ramach kompetencji Zarządu Województwa,
 - Marszałek Województwa Mazowieckiego – w przypadku skarg załatwianych w ramach kompetencji Marszałka Województwa,

dane kontaktowe: Urząd Marszałkowski Województwa Mazowieckiego w Warszawie, ul. Jagiellońska 26, 03-719 Warszawa, tel. (22) 5979100, email: urzed_marszalkowski@mazovia.pl, ePUAP: /umwm/skrytka;

1. Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym można skontaktować się za pośrednictwem poczty elektronicznej (adres e-mail: iod@mazovia.pl) lub kierując korespondencję na adres Urzędu (z dopiskiem „inspektor ochrony danych”);
2. Dane osobowe Skarżącego/Pełnomocnika:
 - a. będą przetwarzane zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. c rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) w celu zewidencjonowania skargi i załatwienia jej zgodnie z przepisami Działu VIII ustawy Kodeks postępowania administracyjnego, a w zakresie dotyczącym Pełnomocnika – również w celu wykonania obowiązku określonego w art. 40 § 2 ustawy Kodeks postępowania administracyjnego, w związku z reprezentowaniem Skarżącego;
 - b. mogą zostać udostępnione:
 - organom i podmiotom, do których należy przekazać skargę według właściwości,

- organom i podmiotom, których stanowisko jest istotne dla rozpatrzenia skargi,
 - organom nadzoru i kontroli – w przypadku, gdy te organy wystąpią o dokumenty lub informacje uwzględniające dane osobowe,
 - podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa oraz podmiotom świadczącym obsługę administracyjno-organizacyjną Urzędu;
- c. będą przechowywane nie dłużej, niż to wynika z przepisów o archiwizacji;
- d. nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w celu podjęcia decyzji w sprawie indywidualnej;
3. W granicach i na zasadach określonych w przepisach prawa Skarżącemu oraz Pełnomocnikowi (w przypadku wniesienia skargi za jego pośrednictwem) przysługuje prawo:
- żądania dostępu do swoich danych osobowych, żądania ich sprostowania, żądania ich usunięcia oraz żądania ograniczenia ich przetwarzania;
4. wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych (szczegóły na stronie internetowej <https://uodo.gov.pl/>).
5. Podanie danych osobowych jest warunkiem rozpatrzenia skargi i udzielenia na nią odpowiedzi. Zgodnie z § 8 ust. 1 rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków: „Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania”.

Termin załatwienia sprawy przez urząd

Skargi rozpatrywane są bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu miesiąca. W przypadku niezakończono skargi w terminie miesiąca, Skarżący zostanie pisemnie poinformowany o nowym terminie załatwienia sprawy, zgodnie z art. 36 ustawy Kodeks postępowania administracyjnego.

Sposób odwołania

Postępowanie skargowe jest samodzielnym, jednoinstancyjnym postępowaniem o charakterze uproszczonym, kończącym się czynnością materialno-techniczną (zawiadomieniem o sposobie załatwienia skargi), która nie daje podstaw do uruchomienia dalszego trybu instancyjnego.

Podstawa prawna

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2021 r. poz. 735), Dział VIII – Skargi i wnioski;
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz.U. z 2002 r. Nr 5, poz. 46);
3. Statut Województwa Mazowieckiego stanowiący załącznik do uchwały nr 145/09 Sejmiku Województwa Mazowieckiego z dnia 7 września 2009 r. w sprawie Statutu Województwa Mazowieckiego (Dz. Urz. Woj. Maz. z 2019 r. poz. 1460), § 41a – 41c;
4. Zasady oraz tryb przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w rozumieniu przepisów Działu VIII ustawy Kodeks postępowania administracyjnego w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Mazowieckiego stanowiące Załącznik do Zarządzenia nr 41/19 Marszałka województwa Mazowieckiego z dnia 1 marca 2019 r.;
Zasady oraz tryb przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków dotyczących działalności spółek kapitałowych prowadzących działalność leczniczą stanowiące Załącznik do Uchwały nr 934/157/19 Zarządu

Sprawę prowadzi

1. W przypadku skarg w rozumieniu przepisów Działu VIII ustawy Kodeks postępowania administracyjnego, dotyczących spraw należących do kompetencji Marszałka i Zarządu Województwa Mazowieckiego:
Departament Kontroli
03-717 Warszawa, ul. Ks. I. Kłopotowskiego 22,
tel. (22) 5979000,
fax (22) 5979001,
e-mail: kontrola@mazovia.pl;
2. W przypadku spraw niezakwalifikowanych jako skargi w rozumieniu przepisów Działu VIII Kodeksu postępowania administracyjnego: kancelaria/departament Urzędu Marszałkowskiego Województwa Mazowieckiego w Warszawie właściwy w zakresie rzeczowym sprawy;
3. W przypadku skarg dotyczących spraw należących do kompetencji Sejmiku Województwa Mazowieckiego:
Kancelaria Sejmiku
00-142 Warszawa, Plac Bankowy 3/5,
tel. (22) 4324570,
fax (22) 6202707,
e-mail: kancelaria.sejmiku@mazovia.pl;
4. W przypadku skarg w sprawach nienależących do kompetencji organów Samorządu Województwa Mazowieckiego, organ właściwy do załatwienia sprawy zostanie wskazany w piśmie przekazującym skargę według właściwości lub informującym Skarżącego o organach właściwych w sprawie – zgodnie z art. 231 ustawy Kodeks postępowania administracyjnego.

Linki

[Formularz ePuap](#)

Dostępność cyfrowa

Informujemy, że w przypadku problemów z dostępnością dokumentów cyfrowych zamieszczonych w e-usłudze, urząd na życzenie odbiorcy udostępni odpowiednie dokumenty cyfrowe w innej formie.

Pliki do pobrania:

[Klauzula informacyjna dla osób prawnych](#)

Rozmiar: 18.92 KB, DOCX

Podmiot udostępniający: Urząd Marszałkowski Województwa Mazowieckiego w Warszawie

Wytworzył: Departament Organizacji

Data wytworzenia: 14.07.2021

Opublikował w BIP: [Bartłomiej Szczuciński](#)

Data opublikowania: 24.09.2021 13:23

Ostatnio zaktualizował: [Kamil Polańczyk](#)

Data ostatniej aktualizacji: 14.10.2022 13:26

Liczba wyświetleń: 1268

Rejestr zmian