



# Nasze prawa w urzędzie

Niezbędnik klienta administracji

**WZMOCNIENIE  
ZDOLNOŚCI ADMINISTRACYJNYCH**

PROJEKT BLIŹNIACZY PHARE

PL03/IB/OT/06



# Nasze prawa w urzędzie

Niezbędnik klienta administracji

Opracowanie:

Elżbieta Majchrowicz oraz Lucyna Picho

**WZMOCNIENIE  
ZDOLNOŚCI ADMINISTRACYJNYCH**

PROJEKT BLIŹNIACZY PHARE

PL03/IB/OT/06



## Wstęp

Niejednokrotnie w życiu każdego z nas pojawia się potrzeba kontaktu z urzędnikiem i urzędem. Dla wielu osób jeszcze przed przekroczeniem progu jakiegokolwiek instytucji państwowej wydaje się to być drogą przez mękę. Tymczasem, jeżeli każdy z nas będzie świadom pewnych zasad obowiązujących w zetknięciu z administracją, w tym praw i obowiązków obywatela i urzędu – załatwienie spraw stanie się prostsze, szybsze i mniej stresujące dla każdej ze stron.

Pomimo rosnącej liczby urzędów, w każdym z nich obowiązują podobne, a czasem identyczne zasady postępowania. Warto je znać i z nich korzystać.

Niniejsza broszura ma na celu przybliżenie Ci tych reguł, które zawarte są w podstawowym akcie prawnym, tj. ustawie z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (kpa). W sprawach skarbowych zastosowanie mają przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Ordynacja podatkowa.

## Masz do załatwienia sprawę urzędową...

Wyobraź sobie, że:

- ❖ powinieneś wymienić dowód osobisty, bo właśnie zostałeś szczęśliwym małżonkiem;
- ❖ marzysz o wyjeździe na wymarzone wakacje, ale Twój paszport stracił ważność;
- ❖ kupiłeś samochód, który musisz zarejestrować;
- ❖ krewny zostawił Ci duży spadek, ale fiskus upomina się o podatek.

Takich przykładów może być wiele – co wtedy robić?

## Jaki urząd pomoże Ci załatwić sprawę...

Zastanów się, który urząd byłby właściwy do załatwienia Twojej sprawy. Dla rozwiania wątpliwości warto skontaktować się z punktem informacyjnym w najbliższym Ci urzędzie, którego pracownik skieruje Cię do celu.

Jeżeli znalazłeś już „swój” urząd, przed przyjściem upewnij się, w jakich godzinach przyjmuje się w nim klientów administracji.

## Przygotuj pismo...

Pamiętaj o tym, że przeważającą większość spraw urzędowych załatwia się **w formie pisemnej**, co oznacza, że zarówno Twoje żądanie jak i odpowiedź urzędu powinny być sformułowane na piśmie (art. 14 kpa). Pisz wyraźnie i czytelnie, zaoszczędzisz czas swój i osoby załatwiającej Twoją sprawę. Postaraj się, aby Twoje żądanie było jasno sformułowane. Nie zapomnij też podać swoich danych osobowych, łącznie z adresem zamieszkania.

We współczesnym świecie, oprócz tradycyjnych form korespondencji (poczta), dla załatwienia sprawy coraz powszechniej korzysta się z internetu. Obecnie prawie każdy polski urząd ma własną stronę internetową (patrz załącznik), na której dostępne są nie tylko dane teleadresowe, ale również formularze wymagane do załatwienia sprawy. Przepisy prawa pozwalają na kontakt z urzędem **drogą elektroniczną**.

Nie musisz się martwić jeżeli skierujesz podanie do nie tej instytucji do której powinienes; adresat ma obowiązek przekazać je do właściwego urzędu, jednocześnie Cię o tym informując (art. 65 kpa).

## Jesteś w urzędzie...

W kontakcie z urzędem, podobnie jak w innych sytuacjach życia codziennego, warto przestrzegać uniwersalnych **zasad dobrego wychowania i kultury osobistej**.

Przychodząc do urzędu, pamiętaj o tym, że łatwiej będzie Ci załatwić sprawę, jeżeli odpowiednio się do tego przygotujesz. Warto wcześniej dowiedzieć się, jakie dodatkowe **dokumenty** powinienes złożyć oraz czy przy wnoszeniu podania lub na dalszym etapie załatwienia sprawy zobowiązany będziesz do **uiszczenia opłaty** (jeżeli tak, to w jakiej wysokości).

Jeżeli składasz w urzędzie oryginały dokumentów, które mają dla Ciebie dużą wartość albo mogą okazać się potrzebne w innych sytuacjach, poproś urzędnika o sporządzenie z nich **uwierzytelnionych kopii**, które włączone zostaną do akt sprawy.

Jeżeli charakter czynności nie wymaga Twojego osobistego stawienia się w urzędzie (co dotyczy większości spraw), masz prawo do upoważnienia innej osoby – **pełnomocnika** (art. 32 KPA). Pamiętaj jednak, że wszelkie jego działania wywołają skutki w stosunku do Ciebie, a za każdy jego błąd Ty poniesiesz odpowiedzialność. Dlatego tak ważne jest, by była to osoba, do której masz zaufanie. Dla ważności czynności dokonywanych przez pełnomocnika należy sporządzić w formie pisemnej dokument, z którego jasno będzie wynikało upoważnienie do występowania w Twoim imieniu (**pełnomocnictwo**).

## Twoje prawa w urzędzie...

Wbrew potocznej opinii nie jest tak, że urzędnik prowadząc Twoją sprawę ma nad Tobą przewagę. Pamiętaj i korzystaj z przysługujących Ci praw, z których najważniejsze to:

- ❖ **prawo do informacji** (art. 9 kpa) – na każdym etapie załatwienia sprawy w urzędzie masz prawo do uzyskania rzetelnej, wyczerpującej informacji, możesz domagać się wyjaśnienia wszelkich wątpliwości np. jeżeli nie rozumiesz treści przepisów mających zastosowanie w Twojej sprawie, proś o ich wytłumaczenie w przystępny dla Ciebie sposób. Masz prawo oczekiwać profesjonalnego załatwienia sprawy przez urzędnika, bowiem jego obowiązkiem jest zapobieganie naruszeniom prawa przez obywateli i ich ochrona przed szkodą wynikającą z nieznamomości przepisów.
  
- ❖ **prawo do czynnego udziału w postępowaniu** (art. 10 kpa) – nie jest tak, że zawsze musisz czekać na wezwanie ze strony urzędu, wskazane jest abyś z własnej inicjatywy podejmował działania zmierzające do wyjaśnienia wszelkich wątpliwości czy też szybszego załatwienia sprawy. Na każdym

etapie postępowania masz prawo wypowiadać się co do zgromadzonych w sprawie dowodów oraz zgłoszonych przez innych uczestników żądań. Jedynie w szczególnych przypadkach, gdy zagrożone jest życie lub zdrowie ludzkie, albo mogłaby wystąpić znaczna szkoda materialna i konieczne jest jak najszybsze podjęcie decyzji, urzędnik może to prawo ograniczyć.

❖ **prawo do wglądu w akta twojej sprawy** (art. 73 kpa) – w godzinach pracy urzędu, albo w czasie wyznaczonym dla przyjmowania klientów możesz zapoznać się z całością dokumentacji zebranej w Twojej sprawie. Jeżeli wykażesz uzasadnioną potrzebę, organ może Tobie wydać uwierzytelnione kopie akt sprawy.

Pamiętaj o tym, że Twoje prawa w urzędzie przekładają się na obowiązki urzędu oraz urzędnika załatwiającego Twoją sprawę. Zasady postępowania urzędników wobec klientów administracji ujęte zostały w **Kodeksie Etyki Służby Cywilnej**, stanowiącym załącznik do stosownego Zarządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 11 października 2002 r. Tak więc, zgodnie z Kodeksem urzędnik powinien traktować swoją pracę jako służbę publiczną, mając na względzie dobro Państwa i uzasadnione interesy każdej osoby. Ponadto winien on wykonywać swoje obowiązki na podstawie prawa, w sposób rzetelny i bezstronny, dbać o podnoszenie swoich kwalifikacji zawodowych oraz być neutralnym politycznie, tj. nie manifestować publicznie swoich poglądów i sympatii politycznych.

## Twoje obowiązki w urzędzie...

W postępowaniu administracyjnym, obok wskazanych wyżej praw, ciąży na Tobie obowiązek **współpracy z urzędem załatwiającym sprawę**.

W praktyce oznacza to stawianie się na wezwania urzędu, dostarczanie dokumentów, uiszczanie opłat oraz informowanie urzędu o wszelkich okolicznościach mających wpływ na Twoją sprawę. Niedopełnienie tych obowiązków zmniejsza szanse na właściwe i terminowe jej załatwienie.

Najczęstszym uchybieniem jest nieinformowanie urzędu o zmianie adresu zamieszkania lub adresu do korespondencji. W takich przypadkach wszelką korespondencję skierowaną do Ciebie na „stary” adres uznaje się za prawidłowo doręczoną.

## Sposób załatwienia Twojej sprawy...

Sprawy należy załatwiać **wnikliwe i możliwie szybko przy zastosowaniu najprostszych środków** (art. 12 kpa).

Kodeks postępowania administracyjnego wyznacza organowi miesięczny termin na rozpatrzenie Twojego podania (licząc od dnia jego złożenia). W sprawach szczególnie skomplikowanych, kiedy konieczne jest zebranie dokumentów, przesłuchanie stron, lub też gdy wystąpią okoliczności niezawinione przez urząd (np. klęska żywiołowa), dopuszcza się **przedłużenie terminu** załatwienia sprawy **do dwóch miesięcy**. O każdej przyczynie zwłoki i nowym terminie załatwienia sprawy urząd zobowiązany jest pisemnie Cię poinformować.

## Twój urząd „milczy”...

W natłoku spraw administracyjnych zdarza się, że wyżej wymienione terminy nie są przestrzegane – urząd „milczy”. Można próbować go „zdyscyplinować”:

- ❖ zwracając się z pisemnym zapytaniem o przyczyny zwłoki bezpośrednio do urzędu,
- ❖ kierując zażalenie do organu administracji państwowej wyższego stopnia (art. 37 kpa).

Jeżeli działania te okażą się nieskuteczne, możesz skierować **skargę na bezczynność** „milczącego” urzędu bezpośrednio do wojewódzkiego sądu administracyjnego.



## Twój urząd „znika”...

W dobie częstych reorganizacji administracji publicznej czasem może zdarzyć się, że urząd zajmujący się Twoją sprawą przestaje istnieć. Nie oznacza to jednak, że złożone przez Ciebie podanie nie zostanie rozpatrzone. W praktyce obowiązki likwidowanego urzędu przejmie inna jednostka administracji, informując Cię o przekazaniu jej Twojej sprawy.

## Otrzymujesz decyzję w Twojej sprawie...

Sprawy administracyjne zazwyczaj załatwia się w drodze **decyzji administracyjnej**, czasem rozstrzygnięcie może przybrać formę **postanowienia**.

Bez względu na rodzaj rozstrzygnięcia, sposób jego doręczenia Tobie i innym uczestnikom postępowania jest taki sam – zasadą jest **doręczanie rozstrzygnięć za pośrednictwem poczty**, przy jednoczesnym pokwitowaniu odbioru przesyłki przez adresata. Czasem jednak, z uwagi na szczególny charakter spraw, wymagane jest Twoje osobiste stawiennictwo w terminie wskazanym już w momencie złożenia podania i potwierdzenie odbioru rozstrzygnięcia własnoręcznym podpisem. Z takim sposobem załatwienia sprawy spotkasz się przy odbiorze wszelkiego rodzaju dokumentów osobistych m.in. dowodu osobistego, prawa jazdy, paszportu.

Jeżeli wcześniej wystąpiłeś do urzędu o doręczenie Ci rozstrzygnięcia środkami komunikacji elektronicznej lub wyraziłeś zgodę na ten sposób doręczenia, organ może zastosować ten tryb (art. 391 kpa).

Pismo powinno być Ci doręczone na adres wskazany w podaniu. Pamiętaj jednak, że jeżeli planujesz dłuższy wyjazd i nie będzie Cię w dotychczasowym miejscu zamieszkania, a jednocześnie nie poinformujesz o tym urzędzie, ma on prawo zastosować doręczenie poprzez **awizo**. Nieodebrane przez Ciebie pismo złożone zostanie wówczas na okres 14 dni we właściwym urzędzie pocztowym, a zawiadomienie o przesyłce listonosz umieści w Twojej skrzynce pocztowej lub w innym widocznym miejscu np. na drzwiach mieszkania.

Podczas Twojej nieobecności korespondencję z urzędu może odebrać również dorosły domownik, sąsiad lub dozorca domu, pod warunkiem że podejmą się oddania Tobie pisma (art. 43 kpa).

## **Zauważyłeś błędy w treści decyzji...**

Otrzymałeś rozstrzygnięcie z urzędu, uważnie je przeczytaj, sprawdź czy nie zawiera błędów, zwłaszcza czy wszystkie dane w nim zawarte są zgodne z prawdą. Czasem bowiem nawet drobna pomyłka może mieć poważne skutki w przyszłości, np. błąd pisarski w Twoim nazwisku może utrudnić Tobie załatwianie spraw w innych urzędach. Jeżeli rozstrzygnięcie zawiera poważne błędy (np. mylnie podaje Twoje dane osobowe), możesz w każdym czasie zażądać ich **prostowania** przez organ, który przesłał Tobie wadliwe pismo (art. 113 kpa).

## **Nie zgadzasz się ze sposobem załatwienia Twojej sprawy...**

### ***Najpierw kierujesz sprawę do organu II instancji...***

Każde postępowanie administracyjne jest **dwuinstancyjne** (art. 15 kpa).

Oznacza to w praktyce, że masz prawo wystąpić do innego organu (urzędu), żeby po raz kolejny zbadał Twoją sprawę. Jeżeli zdecydujesz się na ten krok, zwróć uwagę na zamieszczone w rozstrzygnięciu pouczenie wskazujące na **termin** i **sposób** wniesienia środka zaskarżenia. Jeżeli otrzymałeś **decyzję**, możesz wnieść **odwołanie** w terminie **14 dni od dnia jej doręczenia** (w przypadku **postanowień** termin na złożenie **zażalenia** wynosi **7 dni**).

Odwołanie (zażalenie – porównaj art. 144 kpa) nie musi być szczegółowo uzasadnione, istotne jest to, by z jego treści wynikało, że nie jesteś zadowolony z rozstrzygnięcia (art. 128 kpa).

Zarówno odwołanie jak i zażalenie składa się **za pośrednictwem urzędu, który jako pierwszy załatwił sprawę**, do organu wyższej instancji wskazanego w po-

uczeniu o sposobie zaskarżenia. Przykładowo, jeżeli decyzję wydał prezydent miasta, odwołanie składasz do samorządowego kolegium odwoławczego lub wojewody; od decyzji wydanej przez wojewodę odwołasz się do ministra.

Jeżeli spóźnisz się z wniesieniem odwołania (zażalenia) rozstrzygnięcie, które otrzymałeś, stanie się wiążące (**ostateczne**).

### ***Następnie kierujesz sprawę do sądu administracyjnego...***

Jeżeli decyzja wydana przez organ odwoławczy w Twojej ocenie narusza prawo, zgodnie z pouczeniem w niej zawartym, możesz zaskarżyć ją do **wojewódzkiego sądu administracyjnego**. **Skargę** wnosisz za **pośrednictwem organu**, który wydał decyzję w II instancji, w terminie **30 dni od dnia jej doręczenia**. Wniesienie skargi wiąże się z uiszczeniem wpisu sądowego bezpośrednio w kasie sądu lub na wskazany numer rachunku bankowego.

### **Czy można zmienić decyzję ostateczną...**

W pewnych określonych prawem przypadkach, związanych z wystąpieniem szczególnych okoliczności, nawet ostateczne rozstrzygnięcie może zostać zmienione. Kodeks postępowania administracyjnego przewiduje do tego celu tzw. **tryby nadzwyczajne**, tj. **wznowienie postępowania** (art. 145 kpa), **uchylenie** lub **zmiana rozstrzygnięcia** (154, 155 kpa) oraz **stwierdzenie jego nieważności** (art. 156 kpa).

Przykładowo, możesz żądać wznowienia postępowania:

- ❖ jeżeli dowiedziałeś się, że w stosunku do Twojej osoby wydana została decyzja, jednak nikt Cię o niej nie powiadomił (art. 145 § 1 pkt 4 kpa),
- ❖ jeżeli byłeś uczestnikiem postępowania zakończonym rozstrzygnięciem, a po pewnym czasie dowiedziałeś się o nowych istotnych faktach, które mogłyby zmienić bieg postępowania (art. 145 § 1 pkt 5 kpa).

Możesz żądać stwierdzenia nieważności decyzji:

- ❖ jeżeli dotyczy ona sprawy już poprzednio rozstrzygniętej inną decyzją ostateczną (art. 156 § 1 pkt 3 kpa),
- ❖ jeżeli uważasz, że z różnych względów nie Ty powinieneś być jej adresatem (art. 156 § 1 pkt 4 kpa).

Ze wskazanych wyżej możliwości korzysta się sporadycznie, warto jednak abyś o nich pamiętał.

## **Aneks – strony internetowe**

**www.bip.gov.pl** – Biuletyn Informacji Publicznej; na stronie znajdują się informacje o wszystkich organach administracji rządowej i samorządowej, na szczeblu centralnym, wojewódzkim, powiatowym i lokalnym, informacje o innych instytucjach władzy publicznej, w tym Sejmie i Senacie, organów kontroli państwowej i ochrony prawa, sądów i trybunałów oraz wszystkich innych instytucjach realizujących zadania publiczne lub dysponujących majątkiem publicznym.

**www.mswia.gov.pl** – Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji; na stronie znajdują się dane adresowe jednostek podległych np. urzędów wojewódzkich, komend służb mundurowych.

**www.mf.gov.pl** – Ministerstwo Finansów; na stronie znajdują się dane adresowe wszystkich ważniejszych urzędów administracji podatkowej.

**www.men.gov.pl** – Ministerstwo Edukacji Narodowej; na stronie znajdują się dane adresowe kuratoriów oświaty.

**www.mpips.gov.pl** – Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej; na stronie znajdują się dane adresowe wojewódzkich i powiatowych urzędów pracy oraz ośrodków pomocy społecznej i jednostek z nimi związanych.

**www.mb.gov.pl** – Ministerstwo Budownictwa.

**www.mt.gov.pl** – Ministerstwo Transportu.

**www.mz.gov.pl** – Ministerstwo Zdrowia.

**www.uokik.gov.pl** – Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

**www.uric.gov.pl** – Urząd ds. Repatriacji i Cudzoziemców.

**www.nsa.gov.pl** – Naczelny Sąd Administracyjny w Warszawie; na stronie znajdują się dane adresowe wojewódzkich sądów administracyjnych.

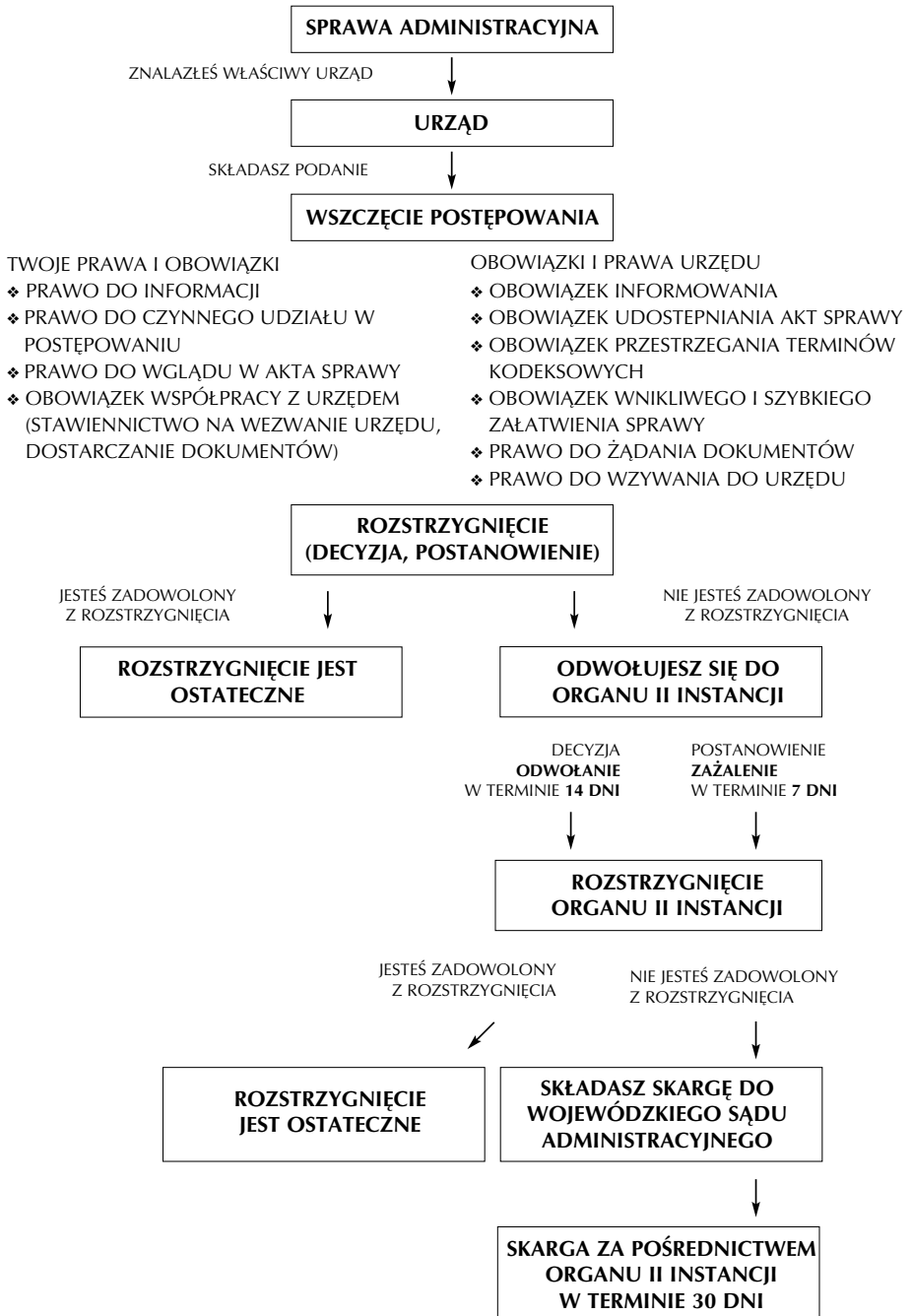
**www.rpo.gov.pl** – Rzecznik Praw Obywatelskich.

**www.powiaty.pl** – Powiaty; portal samorządowy.

**www.gminy.pl** – Gminy; strona zawiera informacje o województwach, powiatach, gminach i miastach; adresy i telefony urzędów oraz nazwiska szefów władz lokalnych.

**www.bip.gov.pl** – Biuletyn Informacji Publicznej – (na stronie znajdują się informacje o wszystkich organach administracji rządowej i samorządowej, na szczeblu centralnym, wojewódzkim, powiatowym i lokalnym, informacje o innych instytucjach władzy publicznej, w tym Sejmie i Senacie, organów kontroli państwowej i ochrony prawa, sądów i trybunałów oraz wszystkich innych instytucjach realizujących zadania publiczne lub dysponujących majątkiem publicznym).









**Urząd Służby Cywilnej**

Al. Szucha 2/4, 00-582 Warszawa  
[www.usc.gov.pl](http://www.usc.gov.pl)