

## Poradnik klienta administracji publicznej

1. Podstawowe prawa obywatela w urzędzie	
<b>1.1. Prawo uzyskiwania informacji</b>	<p>Obywatel ma prawo dostępu do szczegółowych informacji dotyczących okoliczności mogących mieć wpływ na ustalenie jego praw i obowiązków. Działania urzędu powinny zapobiegać ewentualnym szkodom osób uczestniczących w postępowaniu, wynikającym z niezajomości przepisów prawa. Urzędnik zobowiązany jest do udzielenia wyczerpujących wyjaśnień w przypadku jakichkolwiek wątpliwości ze strony obywatela. W sytuacji, gdy nie zajmuje się daną problematyką, powinien wskazać osobę kompetentną do udzielenia niezbędnych wskazówek.</p> <p><u>Podstawa prawna:</u> art. 9 kpa</p>
<b>1.2. Prawo udziału w postępowaniu</b>	<p>Obywatel uprawniony jest do uczestnictwa w postępowaniu administracyjnym, dotyczącym jego praw i obowiązków, a także do wszelkich uwag odnośnie zgłoszonych żądań i dowodów zgromadzonych w sprawie, jeszcze przed wydaniem decyzji. Pozbawiony może zostać tego prawa jedynie w sytuacji powodującej bezpowrotną szkodę materialną, zagrażającą życiu lub zdrowiu, która wymaga bezzwłocznego załatwienia sprawy. W takiej sytuacji w dokumentach sprawy Urząd musi zamieścić adnotację o przyczynie pozbawienia obywatela prawa do udziału w postępowaniu.</p> <p><u>Podstawa prawna:</u> art. 10 kpa</p>
<b>1.3. Inicjatywa osoby zainteresowanej</b>	<p>Obywatel może podejmować działania mające na celu wyjaśnienie sytuacji faktycznej i prawnej, co sprzyja uzyskaniu prawidłowego rozstrzygnięcia sprawy w możliwie krótkim terminie. Powinien zatem wykazywać inicjatywę, zwłaszcza w zakresie przedstawiania dowodów. Z punktu widzenia obywatela, najbardziej pożądana sytuacja pomiędzy nim a urzędnikiem jest wówczas, gdy dochodzi do otwartej wymiany poglądów, co w skomplikowanych sprawach może być jedynym sposobem uniknięcia długotrwałych procedur odwoławczych.</p>
<b>1.2. Przestrzeganie dobrych obyczajów</b>	<p>Należy pamiętać, że bezpośrednie kontakty, a zwłaszcza trudności z załatwieniem sprawy, mogą łączyć się z pewnym napięciem, którego nie należy rozładowywać na urzędniku. Przekroczenie zasad dobrego wychowania, a wreszcie akt agresji fizycznej, nie powinny mieć miejsca po żadnej ze stron. Funkcjonariusz publiczny podlega szczególnej ochronie wynikającej z przepisów karnych. Można ponieść surową karę za znieważenie urzędnika. Z drugiej jednak strony, odpowiedzialność taka może być wyłączona, jeżeli określone zajście zostało przez tegoż urzędnika sprowokowane.</p> <p><u>Podstawa prawna:</u> <b>- art. 222 kodeksu karnego</b> § 1. Kto narusza nietykalność cielesną funkcjonariusza publicznego lub osoby do pomocy mu przybranej podczas lub w związku z pełnieniem obowiązków służbowych, podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności do lat 3. § 2. Jeżeli czyn określony w § 1 wywołało niewłaściwe zachowanie się funkcjonariusza lub osoby do pomocy mu przybranej, sąd może zastosować nadzwyczajne złagodzenie kary, a nawet odstąpić od jej wymierzenia.</p>

	<p><b>- art. 226 kodeksu karnego</b></p> <p>§ 1. Kto znieważa funkcjonariusza publicznego albo osobę do pomocy mu przybraną, podczas i w związku z pełnieniem obowiązków służbowych, podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności do roku.</p> <p>2.Przepis art. 222 § 2 stosuje się odpowiednio.</p> <p>§3.Kto publicznie znieważa lub poniża konstytucyjny organ Rzeczypospolitej Polskiej, podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności do lat 2.</p>
<p><b>2. Załatwianie spraw</b></p>	
<p><b>2.1. Terminy załatwienia sprawy przez urząd</b></p>	<p>Urząd zobowiązany jest wobec obywatela do terminowego załatwiania spraw, jeżeli posiada wszystkie informacje potrzebne do jej załatwienia lub gdy nie wymaga to zgromadzenia dowodów, informacji lub wyjaśnień, a także po wcześniejszym przedstawieniu przez zainteresowaną osobę odpowiednich dokumentów.</p> <p>Najczęściej jednak na rozstrzygnięcie sprawy trzeba poczekać. Wówczas urząd powinien poinformować obywatela i określić termin, w jakim to rozstrzygnięcie nastąpi. Na jego żądanie urząd zobowiązany jest przesłać wydaną decyzję lub postanowienie pod wskazanym adresem.</p> <p>Poniżej wskazane są obowiązujące terminy załatwiania spraw.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• W przypadku jakichkolwiek wątpliwości dotyczących sprawy, urząd powinien te okoliczności wyjaśnić oraz rozstrzygnąć sprawę w ciągu jednego miesiąca od dnia złożenia wniosku wraz z dokumentami.</li> <li>• Jeżeli sprawa jest wyjątkowo skomplikowana, wówczas urząd ma dwa miesiące na jej rozpatrzenie.</li> <li>• Jeżeli strona odwołuje się od decyzji lub postanowienia do organu wyższego stopnia, wówczas ta instancja powinna rozstrzygnąć sprawę w ciągu jednego miesiąca.</li> </ul> <p>W przypadku przekroczenia terminu, o których mowa powyżej, urząd powinien powiadomić zainteresowanego, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy.</p> <p>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).</p> <p><u>Podstawa prawna:</u> art. 35 i art. 36 oraz art. 12 kpa</p>
<p><b>2.2. Wymagane dokumenty</b></p>	<p>W interesie klienta jest uzyskanie informacji, której powinien udzielić urzędnik o potrzebnych dokumentach składanych łącznie z wnioskiem, oraz upewnienie się, czy informacja ta jest pełna, tj. czy wiemy jakie dokumenty oraz w jakiej formie musimy dostarczyć (np. oryginały, kopie, kopie poświadczone notarialnie). Czasem 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, należy jednak pamiętać aby wówczas poprosić urzędnika o podanie nazwiska, tak żeby w dalszych kontaktach powoływać się na te</p>

osobę. Natomiast chcąc uzyskać informację na miejscu po przyjeździe do urzędu, należy najpierw sprawdzić czy potrzebne nam informacje nie są zamieszczone w gablocie urzędu, w której udostępnione są informacje o wymaganych dokumentach. Często znajdują się tam również wzory prawidłowego wypełnienia formularzy.

W wielu urzędach zostały utworzone specjalne punkty informacyjne, w których można otrzymać formularze wniosków, a także uzyskać podstawowe informacje o sposobie ich wypełnienia oraz o wymaganych dokumentach, które należy dołączyć.

Obecnie 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. Zagrożenie karą dotyczy także urzędnika poświadczającego nieprawdę. Naruszenie tych zasad również powoduje odpowiedzialność karną.

#### Podstawa prawna:

##### **- art. 270 kodeksu karnego:**

§ 1. Kto, w celu użycia za autentyczny, podrabia lub przerabia dokument lub takiego dokumentu jako autentycznego używa, podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności od 3 miesięcy do lat 5.

§ 2. Tej samej karze podlega, kto wypełnia blankiet, opatrzony cudzym podpisem, niezgodnie z wolą podpisanego i na jego szkodę albo takiego dokumentu używa.

§ 2a. W wypadku mniejszej wagi, sprawca podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności do lat 2.

§ 3. Kto czyni przygotowania do przestępstwa określonego w § 1, podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności do lat 2.

##### **- art. 271 kodeksu karnego**

§ 1. Funkcjonariusz publiczny lub inna osoba uprawniona do wystawienia dokumentu, która poświadcza w nim nieprawdę co do okoliczności mającej znaczenie prawne, podlega karze pozbawienia wolności od 3 miesięcy do lat 5.

§ 2. W wypadku mniejszej wagi, sprawca podlega grzywnie albo karze ograniczenia wolności

§ 3. Jeżeli sprawca dopuszcza się czynu określonego w § 1 w celu osiągnięcia korzyści majątkowej lub osobistej, podlega karze pozbawienia wolności od 6 miesięcy do lat 8.

##### **- art. 272 kodeksu karnego:**

Kto wyłudza poświadczenie nieprawdy przez podstępne wprowadzenie w błąd funkcjonariusza publicznego lub innej osoby upoważnionej do wystawienia dokumentu, podlega karze pozbawienia wolności do lat 3.

##### **- art. 273 kodeksu karnego**

Kto używa dokumentu określonego w art. 271 lub 272, podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności do lat 2.

##### **- art. 275 § 1 kodeksu karnego:**

Kto posługuje się dokumentem stwierdzającym tożsamość innej osoby albo jej prawa majątkowe lub dokument taki kradnie lub go przywłaszcza, podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności do lat 2.-

##### **art. 276 kodeksu karnego:**

Kto niszczy, uszkodza, czyni bezużytecznym, ukrywa lub usuwa dokument, którym nie ma prawa wyłącznie rozporządzać, podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności do lat 2.

### 3.3. Opłata skarbową

1. Obywatel ma prawo do uzyskania informacji na temat odpłatności związanej ze złożeniem wniosku.
2. Urzędnik powinien go także poinformować, czy złożenie wniosku łączy się z koniecznością uiszczenia opłaty skarbowej oraz podać wysokość tej opłaty i sposób jej uiszczenia.
3. Wysokość opłaty skarbowej można ustalić także na podstawie odpowiednich przepisów.
4. Zapłaty opłaty skarbowej dokonuje się w kasie właściwego organu podatkowego lub na jego rachunek.
5. Organem podatkowym właściwym w sprawach opłaty skarbowej jest wójt (burmistrz, prezydent miasta).
6. Organem podatkowym właściwym miejscowo w sprawach opłaty skarbowej jest:
  - od dokonania czynności urzędowej, wydania zaświadczenia oraz zezwolenia (pozwolenia, koncesji) - organ podatkowy właściwy ze względu na siedzibę organu lub podmiotu, który dokonał czynności urzędowej albo wydał zaświadczenie lub zezwolenie (pozwolenie, koncesję),
  - od złożenia dokumentu stwierdzającego udzielenie pełnomocnictwa lub prokury oraz jego odpisu, wypisu lub kopii - organ podatkowy właściwy ze względu na miejsce złożenia dokumentu.

Podstawa prawna:

Ustawa z dnia 16 listopada 2006 r. o opłacie skarbowej (Dz. U. z 2012 r., poz. 1282 z późn. zm.)

### 3. Odwołania

#### 3.1. Prawo składania odwołań do organu wyższego stopnia

Obywatel nie zgadzając się z decyzją wydaną przez urząd w pierwszej instancji ma prawo odwoływania się od niej. Urząd zamieszcza na decyzji informację o możliwościach odwołania się, oraz określa termin i instancję do której może wnieść odwołanie. Odwołanie wnosi się do organu wyższej instancji w ciągu 14 dni, za pośrednictwem organu, który wydał decyzję. Nie istnieją specjalnie określone wymogi co do treści odwołania, w zupełności wystarczy, jeżeli wynika z niej niezadowolenie obywatela z wydanej decyzji. Jednak przytoczenie istotnych argumentów faktycznych i prawnych może mieć znaczenie dla rozstrzygnięcia sprawy przez organ wyższej instancji. W 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. kpa

<p><b>3.2. Zakaz orzekania na niekorzyść odwołującego się – zakaz „reformationis in peius”</b></p>	<p>Instancja odwoławcza nie może wydać 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.  <u>Podstawa prawna:</u> art. 139 kpa</p>
<p><b>3.3. Prawo zaskarżania do sądu administracyjnego</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obywatel ma prawo do zaskarżenia do Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego (WSA) decyzje, które zostały wydane przez organy administracji publicznej,</li> <li>• Termin złożenia skargi do WSA nie może przekroczyć 30 dni licząc od dnia doręczenia skarżącemu rozstrzygnięcia w sprawie, za pośrednictwem organu wydającego decyzję w sytuacji, gdy stronie nie przysługuje już żaden środek zaskarżania, taki jak: odwołanie, zażalenie lub wnioski o ponowne rozpatrzenie sprawy.</li> <li>• Obywatel nie zgadzając się z wyrokiem WSA ma prawo odwołania się w formie skargi kasacyjnej do Naczelnego Sądu Administracyjnego w Warszawie.</li> <li>• Przy składaniu skargi kasacyjnej obowiązuje tzw. przymus adwokacko-radcowski, czyli skarga musi być sporządzona wyłącznie przez adwokata lub radcę prawnego.</li> <li>• Przy składaniu skarg do WSA oraz NSA należy opłacić wpis.</li> </ul> <p><u>Podstawa prawna:</u>  Ustawa z dnia 30 sierpnia 2002 r. - Prawo o postępowaniu przed sądami administracyjnymi (Dz. U. z 2012, poz. 270 z późn. zm.).</p>
<p><b>1. 4. Skargi i wnioski</b></p>	
<p>W związku z działalnością urzędu obywatel ma możliwość odwoływania się w formie petycji, wniosku, skarg, które może składać w imieniu własnym lub innych osób po uzyskaniu na to ich zgody. Odwołania można kierować w szczególności do organów państwowych (np. do ministra, wojewody) oraz do organów samorządu terytorialnego (np. do burmistrza, prezydenta miasta).  <u>Podstawa prawna:</u> art. 63 Konstytucji oraz art. 221 kpa</p> <p>Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub słuszych interesów obywateli, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.  <u>Podstawa prawna:</u> art. 227 kpa</p> <p>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.  <u>Podstawa prawna:</u> art. 223 § 2 kpa</p> <p>Skargę należy skierować do właściwego organu. Przepisy szczegółowo określają, który organ powinien być adresatem skargi. Zgodnie z art. 229 kpa, jeżeli przepisy szczególne nie określają innych organów właściwych do rozpatrywania skarg, jest organem właściwym do rozpatrzenia skargi dotyczącej zadań lub działalności:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. rady gminy, rady powiatu i sejmiku województwa – wojewoda, a w zakresie spraw finansowych - regionalna izba obrachunkowa,</li> </ol>	

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.

Podstawa prawna: art. 231 kpa

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 kpa

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 kpa

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 kpa

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 kpa

Wnioskodawca może wnieść skargę, jeżeli jest niezadowolony ze sposobu załatwienia wniosku, a także jeżeli wniosek nie został załatwiony w terminie.

Podstawa prawna: art. 246 kpa

## 5. Korupcja

Korupcja w naszym kraju jest zjawiskiem stanowiącym jeden z najważniejszych problemów. Potocznie korupcja jest kojarzona z wręczaniem łapówek i przekupstwem. Jednak pojęcie to jest znacznie bardziej obszerne. Korupcją jest też płatna protekcja, faworyzowanie, nepotyzm i kumoterstwo, wykorzystywanie publicznych środków do uzyskania prywatnych korzyści, handel wpływami (np. przy okazji wyborów), wszelkie nieprawidłowości związane z zamówieniami publicznymi, zawieraniem kontraktów itp. Z punktu widzenia prawa nie jest istotne jaką postacią przybiera i za każdą jej formę przewiduje surowe kary, określone w cytowanych niżej artykułach ustawy z dnia 6 czerwca 1997r. – Kodeks karny ( Dz.U. Nr 88, poz. 553 z późn. zm.)

### **Art. 228**

§ 1. Kto, w związku z pełnieniem funkcji publicznej, przyjmuje korzyść majątkową lub osobistą albo jej obietnicę, podlega karze pozbawienia wolności od 6 miesięcy do lat 8.

§ 2. W wypadku mniejszej wagi, sprawca podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności do lat 2.

§ 3. Kto, w związku z pełnieniem funkcji publicznej, przyjmuje korzyść majątkową lub osobistą albo jej obietnicę za zachowanie stanowiące naruszenie przepisów prawa, podlega karze pozbawienia wolności od roku do lat 10.

§ 4. Karze określonej w § 3 podlega także ten, kto, w związku z pełnieniem funkcji publicznej, uzależnia wykonanie czynności służbowej od otrzymania korzyści majątkowej lub osobistej albo jej obietnicy lub takiej korzyści żąda.

§ 5. Kto, w związku z pełnieniem funkcji publicznej, przyjmuje korzyść majątkową znacznej wartości albo jej obietnicę, podlega karze pozbawienia wolności od lat 2 do 12.

§ 6. Karom określonym w § 1-5 podlega odpowiednio także ten, kto, w związku z pełnieniem funkcji publicznej w państwie obcym lub w organizacji międzynarodowej, przyjmuje korzyść majątkową lub osobistą albo jej obietnicę lub takiej korzyści żąda, albo uzależnia wykonanie czynności służbowej od jej otrzymania.

### **Art. 229.**

§ 1. Kto udziela albo obiecuje udzielić korzyści majątkowej lub osobistej osobie pełniącej funkcję publiczną w związku z pełnieniem tej funkcji, podlega karze pozbawienia wolności od 6 miesięcy do lat 8.

§ 2. W wypadku mniejszej wagi, sprawca podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności do lat 2.

§ 3. Jeżeli sprawca czynu określonego w § 1 działa, aby skłonić osobę pełniącą funkcję publiczną do naruszenia przepisów prawa lub udziela albo obiecuje udzielić takiej osobie korzyści majątkowej lub osobistej za naruszenie przepisów prawa, podlega karze pozbawienia wolności od roku do lat 10.

§ 4. Kto osobie pełniącej funkcję publiczną, w związku z pełnieniem tej funkcji, udziela albo obiecuje udzielić korzyści majątkowej znacznej wartości, podlega karze pozbawienia wolności od lat 2 do 12.

§ 5. Karom określonym w § 1-4 podlega odpowiednio także ten, kto udziela albo obiecuje udzielić korzyści majątkowej lub osobistej osobie pełniącej funkcję publiczną w państwie obcym lub w organizacji międzynarodowej, w związku z pełnieniem tej funkcji.

§ 6. Nie podlega karze sprawca przestępstwa określonego w § 1-5, jeżeli korzyść majątkowa lub osobista albo ich obietnica zostały przyjęte przez osobę pełniącą funkcję publiczną, a sprawca zawiadomił o tym fakcie organ powołany do ścigania przestępstw i ujawnił wszystkie istotne okoliczności przestępstwa, zanim organ ten o nim się dowiedział.

Opracowano na podstawie broszury Poradnik klienta administracji rządowej, wydawnictwo Urzędu Służby Cywilnej, Warszawa, czerwiec 2000, z uwzględnieniem stanu prawnego na dzień 1 kwietnia 2013r.