

2016-10-06

# Skargi i wnioski

## Skargi i wnioski

Prawo do złożenia skargi/wniosku gwarantuje Konstytucja RP. Skargi/wnioski w Generalnej Dyrekcji Dróg Krajowych i Autostrad rozpatruje Biuro Kontroli i Audytu

### Skargę/wniosek możesz:

- przesłać listownie na adres Generalna Dyrekcja Dróg Krajowych i Autostrad ul. Wronia 53, 00-874 Warszawa,
- doręczyć osobiście do siedziby GDDKiA przy ul. Wroniej 53 w Warszawie od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:15 do 16:15,
- złożyć ustnie do protokołu u pracownika zespołu do spraw skarg i wniosków w Biurze Kontroli i Audytu przy ul. Wroniej 53, we wszystkie dni powszednie w godzinach od 10.00 do 12.00 oraz dodatkowo w poniedziałki od 16:15 do 17:15, po wcześniejszym umówieniu się pod nr tel. 022 375 89 26,
- przesłać drogą e-mail na adres [kancelaria@gddkia.gov.pl](mailto:kancelaria@gddkia.gov.pl),
- przesłać faksem na nr 22 375 876 00,
- przesłać w formie pisma elektronicznego za pośrednictwem elektronicznej platformy usług administracji publicznej ePUAP.

Skargi/wniosku nie można złożyć telefonicznie.

Dla osób, które chcą złożyć skargę/wniosek przy pomocy tłumacza polskiego języka migowego (PJM), systemu językowo-migowego (SJM) lub sposobu komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN)

Zgodnie z ustawą z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz.U. z 2017 r. poz. 1824) GDDKiA zapewnia dostęp do świadczenia usług tłumacza PJM, SJM lub SKOGN. Osoba doświadczająca trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się jest zobowiązana zgłosić chęć skorzystania z pomocy tłumacza ze wskazaniem wybranej metody komunikowania się, co najmniej na 3 dni robocze przed tym zdarzeniem, z wyłączeniem sytuacji nagłych.

### Jakie informacje musi zawierać skarga i wniosek?

W skardze/wniosku zamieść dane osoby, od której pochodzi (imię i nazwisko), jej adres i żądanie. Jeśli nie wskazałeś adresu i nie ma możliwości ustalenia tego adresu na podstawie posiadanych

danych, skargę/wniosek pozostawimy bez rozpoznania. Jeśli skarga/wniosek nie czynią innym wymaganiom, np. są anonimowe lub nieprecyzyjne wezwiemy Cię do uzupełnienia skargi/wniosku. Jeżeli skarga/wniosek są składane w interesie innej osoby – musi to nastąpić za jej zgodą. Wyrażenie zgody winno wynikać z treści skargi lub wniosku.

### **Jak rozpatrujemy skargi i wnioski?**

Twoją skargę lub wniosek rozpatrzemy niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu miesiąca od dnia wpływu pisma do GDDKiA. Poinformujemy Cię o tym, jak załatwiliśmy Twoją sprawę.

Jeśli rozpatrzenie Twojej sprawy nie będzie możliwe w terminie miesiąca zawiadomimy Cię:

- w przypadku skargi – o przyczynach opóźnienia i wskażemy nowy termin załatwienia sprawy,
- w przypadku wniosku – o tym co zrobiliśmy żeby rozpatrzeć wniosek i kiedy przewidujemy załatwienie Twojej sprawy.

Jeśli Twoje pismo dotyczy kilku spraw, które powinny być rozpatrzone przez różne organy, rozpatrzemy je w zakresie swojej właściwości i zawiadomimy Cię, że w sprawach innych powinieneś wnieść odrębne podanie do właściwego organu

Jeśli sprawa nie dotyczy działalności GDDKiA:

- w przypadku skargi - prześlemy ją niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, organowi właściwemu do rozpatrzenia sprawy, zawiadamiając Cię o tym równocześnie, albo wskażemy Ci organ właściwy do rozpatrzenia sprawy.
- w przypadku wniosku - prześlemy go niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, organowi właściwemu do rozpatrzenia sprawy, zawiadamiając Cię o tym równocześnie.

Poinformujemy Cię o sposobie załatwienia skargi. Pamiętaj jednak, że jeżeli ponowisz swoją skargę, która została uznana za bezzasadną i jednocześnie nie wskażesz żadnych nowych okoliczności sprawy, nie udzielimy Ci ponownej odpowiedzi.

### **Skarga czy wniosek?**

O tym, czy Twoje pismo jest skargą czy wnioskiem decyduje jego treść, a nie forma (np. tytuł).

Jeśli z Twojej skargi/wniosku nie wynika jasno czego dotyczy, poprosimy Cię o wyjaśnienie lub uzupełnienie. Możesz to zrobić w ciągu 7 dni od otrzymania wezwania. Jeżeli nie usuniesz braków w tym terminie, pozostawimy Twoje pismo bez rozpoznania.

### **Podstawa prawna skarg i wniosków**

Zasady rozpatrywania skarg/wniosków określają przepisy:

- [ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego \(Dz.U. z 2018 r. poz. 2096, z późn. zm.\)](#),
- [rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i](#)

[rozpatrywania skarg i wniosków \(Dz.U. Nr 5 poz. 46\).](#)