

Podstawowe prawa obywatela w urzędzie

Prawo uzyskiwania informacji

Każdy załatwiający sprawę w urzędzie ma prawo żądać, żeby urzędnik szczegółowo poinformował go o wszystkich okolicznościach, które mogą wpłynąć na ustalenie jego praw i obowiązków. Działania urzędu powinny zapobiegać poniesieniu przez zainteresowaną osobę szkody wynikającej z nieznamości przepisów prawa. Gdy pojawią się jakiekolwiek wątpliwości, obywatel (strona) powinien zwrócić się o wyjaśnienia do urzędnika, zajmującego się zagadnieniami, których te wątpliwości dotyczą. Jest on zobowiązany takich wyjaśnień udzielić. Jeżeli urzędnik nie zajmuje się daną problematyką, powinien on ustalić i wskazać osobę kompetentną do udzielenia niezbędnych wyjaśnień i wskazówek.

Prawo udziału w postępowaniu

Osoba, której praw lub obowiązków dotyczy postępowanie przed urzędem, ma prawo czynnego uczestniczenia w tym postępowaniu. W szczególności może ona wypowiadać się co do zgromadzonych w sprawie dowodów oraz zgłoszonych żądań, jeszcze przed wydaniem decyzji. Strony mogą przeglądać akta sprawy, sporządzać z nich notatki i odpisy. Przed wydaniem decyzji muszą mieć zapewnioną możliwość zapoznania się w wyznaczonym terminie z całym zebrany materiał dowodowy zebrany w aktach sprawy aby miały możliwość wypowiedzenia się co do kompletności i poprawności ustalonego stanu faktycznego i prawnego.

Strona może zostać pozbawiona tego prawa jedynie w ściśle określonych sytuacjach, a mianowicie wtedy, gdy sprawę należy załatwić niezwłocznie z uwagi na niebezpieczeństwo dla życia lub zdrowia ludzkiego, albo na grożącą niepowetowaną szkodę materialną. Urząd musi wówczas w dokumentach sprawy zamieścić informację o przyczynie, dla której obywatel pozbawiony był prawa uczestniczenia w postępowaniu.

Inicjatywa osoby zainteresowanej

Obywatel ma prawo podejmowania aktywnych działań, służących wyjaśnieniu sytuacji faktycznej i prawnej. Strona powinna (we własnym interesie) wykazywać inicjatywę, zwłaszcza w zakresie przedstawiania dowodów. W sprawach skomplikowanych może to być sposób uniknięcia długotrwałego postępowania administracyjnego.

Terminy załatwienia spraw przez urząd

Obywatel ma prawo żądać terminowego załatwienia spraw przez urząd.

Sprawy powinny być załatwiane w urzędzie bez zbędnej zwłoki. Warunkiem niezwłocznego załatwienia sprawy jest przedstawienie przez zainteresowaną osobę odpowiednich dokumentów. Urząd powinien także załatwić sprawę niezwłocznie, jeżeli posiada wszystkie informacje potrzebne do jej załatwienia lub gdy nie wymaga to gromadzenia dowodów, informacji lub wyjaśnień

Najczęściej jednak zdarza się, że na rozstrzygnięcie sprawy trzeba poczekać. Sprawy wymagające przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego- zbierania dowodów- powinny zostać załatwione nie później niż w ciągu miesiąca. Sprawy szczególnie skomplikowane powinny być załatwione nie później niż w ciągu dwóch miesięcy. W takim wypadku urząd

powinien poinformować o tym obywatela i określić termin, w jakim to rozstrzygnięcie nastąpi.

Niekiedy może się zdarzyć, że terminy, o których mowa powyżej, mogą zostać przekroczone. 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). Urząd powinien o przewidywanym przekroczeniu terminu powiadomić zainteresowanego, podając przyczyny zwłoki i wskazując nowy termin załatwienia sprawy

Wymagane dokumenty

Przed złożeniem wniosku w określonej sprawie należy dowiedzieć się, jakie dokumenty będą musiały być złożone razem z wnioskiem. Szczegółowej informacji na ten temat powinien udzielić urzędnik, zajmujący się załatwianiem spraw danego rodzaju

Bardzo często zdarza się, że wnioski składa się na urzędowych formularzach, wówczas takie formularze powinny być dostępne w samym urzędzie

Należy dowiedzieć się, czy urząd wymaga dostarczenia dokumentów w postaci kopii, oryginału lub czy możliwe jest przedstawienie dokumentów za pomocą faksu.

Informacje powyższe powinny zostać udzielone również telefonicznie. W przypadku kontaktów telefonicznych dobrze jest zapytać urzędnika o imię i nazwisko, tak aby móc w dalszych kontaktach powoływać się na tą osobę.

Wykaz takich dokumentów i wzory formularzy można na stronie internetowej : <https://www.e-urzed.tarnowskiegory.pl/>

Oплата skarbowá

Generalną zasadą jest, że za czynności organów pobiera się opłatę skarbową. Urzędnik powinien poinformować osobę, czy złożenie wniosku w konkretnej sprawie łączy się z koniecznością uiszczenia opłaty skarbowej oraz podać wysokość tej opłaty i sposób jej uiszczenia. Najczęściej opłatę skarbową można uiścić w kasie znajdującej się w urzędzie

Prawo do składania skarg i wniosków

Obywatel ma prawo składać petycje, wnioski i skargi w związku z działalnością urzędu. Może je składać we własnym imieniu, a także w imieniu innych osób, jeżeli uzyska na to ich zgodę. Petycje, skargi i wnioski można kierować w szczególności do organów administracji rządowej (np. do ministra, wojewody) oraz do organów samorządu terytorialnego (np. do burmistrza, prezydenta miasta).

Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub słuszných interesów obywateli, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw. Pracownik samorządowy, winny niewłaściwego i nieterminowego załatwiania skarg i wniosków, podlega odpowiedzialności porządkowej lub dyscyplinarnej albo innej odpowiedzialności przewidzianej w przepisach prawa.

Skargę należy skierować do właściwego organu. Przepisy szczegółowo określają, który organ powinien być adresatem skargi.

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.

Przedmiotem petycji może być żądanie, w szczególności, zmiany przepisów prawa, podjęcia rozstrzygnięcia lub innego działania w sprawie dotyczącej podmiotu wnoszącego petycję, życia zbiorowego lub wartości wymagających szczególnej ochrony w imię dobra wspólnego, mieszczących się w zakresie zadań i kompetencji adresata petycji.

Przestrzeganie dobrych obyczajów

Przekroczenie zasad dobrego wychowania, posługiwanie się słowami powszechnie uznanymi za obelżywe, 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 słowne lub uderzenie urzędnika.