

## **Podstawowe prawa klienta**

### **Warmińsko-Mazurskiego Urzędu Wojewódzkiego w Olsztynie**

#### **Prawo do godnego traktowania**

Załatwiając sprawę w Urzędzie klient ma prawo być traktowany w oparciu o zasadę poszanowania godności osobistej w sposób profesjonalny, bezstronny, zgodny z

### **Prawo do uzyskiwania informacji**

Klient 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.

### **Prawo udziału w postępowaniu**

Klient, którego praw lub obowiązków dotyczy postępowanie przed urzędem, ma prawo uczestniczenia w tym postępowaniu. W szczególności może on wypowiadać się co do zgromadzonych w sprawie dowodów oraz zgłoszonych żądań, jeszcze przed wydaniem

decyzji.

Może zostać pozbawiony tego prawa jedynie w ściśle określonych sytuacjach, a mianowicie wtedy, gdy sprawę należy załatwić niezwłocznie z uwagi na niebezpieczeństwo dla życia lub

### **Prawo do inicjatywy**

Klient ma prawo podejmowania działań, służących wyjaśnieniu sytuacji faktycznej i prawnej w tym do przedstawiania z własnej inicjatywy dowodów w sprawie. Działania takie sprzyjają uzyskaniu prawidłowego rozstrzygnięcia w możliwie krótkim terminie. Aktywnie uczestnicząc w postępowaniu, ma możliwość wyjaśnienia okoliczności, które podlegają ocenie urzędnika

w trakcie załatwiania sprawy.

### **Prawo do składania skarg, wniosków, petycji**

Klienta 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.

Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub

słusznym interesów obywateli, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.