



URZĄD GMINY
w PARCHOWIE

Data wpływu 14. 07. 2026

L.dz. 3035

Pocpis

Sekretarz

+ USC

RS

Gmina Parchowo
Urząd Stanu Cywilnego
ul. Strażacka 21A
77-124 Parchowo

SKARGA

Na początku lipca złożyłam za pośrednictwem profilu zaufanego wniosek o wydanie dowodu osobistego dla chorego na nowotwór taty. Dnia 09.07.2026 zadzwoniła do mnie w sprawie wniosku Pani z urzędu stanu cywilnego. Niestety nie znam nazwiska Pani Urzędnik bo się nie przedstawiła. Stwierdziła jednak iż zdjęcie dołączone do wniosku jest niepoprawne, zasugerowała iż nie było robione u fotografa, jednocześnie mówiąc o moim tacie podczas całej rozmowy per „ojciec”.

Już na etapie próby pobrania papierowego wniosku o wydanie dowodu osobistego, Pani mówiła iż nie przyjmuje wniosków papierowych tylko trzeba je złożyć elektronicznie co dla ponad 70 letnich rodziców jest nie lada wyzwaniem i na pewno bez pomocy osoby trzeciej by tego nie zrobili. Wiem że wniosek jest niewymagany i Pani w Urzędzie może wygenerować wniosek na miejscu. Wyjątkiem jest sytuacja gdy osoba jest chora i nie może dotrzeć do urzędu, wtedy pracownik urzędu może odwiedzić osobę chorą w domu. Niestety takiej propozycji ze strony pracownika urzędu nie było.

Tata jest mieszkańcem gminy, a dla Pani Urzędnik Panem [REDACTED] niezależnie z kim rozmawia w jego sprawie. Tłumaczyłam Pani iż tata jest ciężko chory na nowotwór płuc i krwi, sam napewno nie dotrze do urzędu gminy aby złożyć odcisk palca. Pani urzędnik była nieuprzejma, bez jakiegokolwiek empatii dla chorego człowieka, a przed wszystkim niegrzeczna. Zwracanie się do klienta gminy per ojciec było absolutnie niestosowne i moim zdaniem niedopuszczalne.

Po zgłoszeniu sytuacji emailowo do sekretariatu gminy, zostałam pouczona o wniesieniu sprawy drogą oficjalną co czynię tym pismem.

Standard obsługi klienta w Urzędzie Gminy odbiega znacznie od obowiązujących norm, nie jest to niestety odosobniony przypadek.

Z poważaniem

[REDACTED]