



Parchowo, dn. 21.07.2026 r.

AK.1510.2.2026

Pani

Dotyczy: skargi na działanie pracownika Urzędu Stanu Cywilnego w Parchowie

W odpowiedzi na Pani skargę dotyczącą sposobu obsługi przez Kierownika Urzędu Stanu Cywilnego w Parchowie informuję, że zapoznałam się z przedstawionymi przez Panią zarzutami oraz z pisemnymi wyjaśnieniami pracownika dotyczącymi przebiegu rozmowy telefonicznej i czynności podjętych w sprawie wydania dowodu osobistego dla Pana [REDACTED]

Skarga została rozpatrzona na podstawie przepisów działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2025 r. poz. 1691).

Z przeprowadzonych wyjaśnień wynika, że kontakt telefoniczny ze strony pracownika Urzędu był związany z koniecznością uzupełnienia wniosku o wydanie dowodu osobistego. Fotografia dołączona do wniosku nie spełniała wymagań określonych przepisami dotyczącymi wydawania dowodów osobistych. Obowiązkiem pracownika było poinformowanie o stwierdzonych brakach oraz wskazanie dalszego sposobu postępowania. Było to działanie obowiązkowe po stronie Organu wynikające z przepisów ustawy z dnia 6 sierpnia 2010 r. o dowodach osobistych (Dz. U. z 2025 r. poz. 1753).

W trakcie rozmowy z małżonką Pana [REDACTED] przekazano również informację o możliwości skorzystania z mobilnej stacji obsługi dowodów osobistych, przeznaczonej dla osób, które ze względu na stan zdrowia nie mogą osobiście stawić się w urzędzie. Informacja ta została przekazana w związku z okolicznościami dotyczącymi stanu zdrowia Pana [REDACTED] przedstawionymi przez jego małżonkę podczas wcześniejszej wizyty w Urzędzie Stanu Cywilnego.

Po przeanalizowaniu sprawy nie stwierdziłam nieprawidłowości w zakresie merytorycznej obsługi wniosku. Działania pracownika wynikały z obowiązujących przepisów ustawy z dnia 6 sierpnia 2010 r. o dowodach osobistych (Dz.U. z 2025 r. poz. 1753) i miały na celu prawidłowe przeprowadzenie procedury wydania dokumentu.

Odnosząc się natomiast do zarzutów dotyczących sposobu prowadzenia rozmowy telefonicznej, w tym jej tonu, braku w Pani ocenie empatii oraz używania określenia „ojciec”, wyjaśniam, że rozmowa nie była rejestrowana, dlatego nie ma możliwości obiektywnego

odtworzenia jej pełnego przebiegu i tonu wypowiedzi. Relacje obu stron w tym zakresie różnią się.

Pracownik potwierdził użycie wskazanego przez Panią określenia i wyjaśnił, że służyło ono jedynie określeniu relacji rodzinnej pomiędzy Panią a Panem [REDAKCYJNA] i nie miało na celu okazania braku szacunku.

Określenie „ojciec” funkcjonuje również w języku prawnym i urzędowym jako neutralne określenie stopnia pokrewieństwa i samo w sobie nie ma charakteru obraźliwego ani lekceważącego. Niezależnie jednak od intencji pracownika, w bezpośrednim kontakcie z mieszkańcem istotne znaczenie ma nie tylko treść przekazywanej informacji, ale również sposób jej przekazania i okoliczności konkretnej sprawy. W tej sytuacji posługiwanie się imieniem i nazwiskiem osoby, której dotyczyła sprawa, byłoby bardziej odpowiednie i pozwoliłoby uniknąć odmiennego odbioru wypowiedzi.

W związku ze złożoną skargą omówiono z pracownikiem zgłoszone przez Panią uwagi. Zwrócono również uwagę na potrzebę szczególnej staranności w sposobie komunikowania się z mieszkańcami, zwłaszcza w sprawach dotyczących osób chorych lub znajdujących się w sytuacji wymagającej indywidualnego podejścia.

Mając powyższe na uwadze, nie stwierdzono nieprawidłowości w zakresie merytorycznej obsługi sprawy dotyczącej wydania dowodu osobistego. Jednocześnie Pani uwagi dotyczące sposobu prowadzenia rozmowy zostały potraktowane poważnie i omówione z pracownikiem w celu uniknięcia podobnych sytuacji w przyszłości.

Przykro mi, że sposób przeprowadzenia rozmowy został przez Panią odebrany jako pozbawiony należytej uprzejmości i zrozumienia sytuacji Pana [REDAKCYJNA]. Zapewniam, że zależy nam, aby mieszkańcy otrzymywali nie tylko rzetelną informację i pomoc w załatwieniu sprawy, ale również byli obsługiwani z należytą uwagą i szacunkiem.

Z poważaniem

WÓJT

mgr Izabela Maria Jagodzińska