
Warszawa, dnia 07 maja 2019 r.

Sz. P. Rafał Rogala
Szef Urzędu do Spraw Cudzoziemców
ul. Taborowa 33
02-699 Warszawa

Szanowny Panie Ministrze,

Na podstawie art. 241 k.p.a. Stowarzyszenie Interwencji Prawnej (dalej: „SIP”) wnosi o ulepszenie organizacji, usprawnienie pracy Departamentu Legalizacji Pobytu Urzędu do Spraw Cudzoziemców oraz lepsze zaspokajanie potrzeb interesantów poprzez wprowadzenie telefonicznej kolejki na połączenie z pracownikiem urzędu w celu uzyskania informacji o stanie sprawy oraz zapisania się na termin przeglądania akt.

W związku z obecną organizacją pracy Urzędu strona, uczestnik postępowania lub ich pełnomocnik może zapoznać się z aktami sprawy prowadzonej przez Departament Legalizacji Pobytu Urzędu do Spraw Cudzoziemców po telefonicznym umówieniu się na termin przeglądania akt.

Z praktyki SIP oraz informacji uzyskiwanych od cudzoziemców, którym udzielamy pomocy prawnej wynika, że skuteczne połączenie z pracownikiem Departamentu Legalizacji Pobytu w celu umówienia się na termin przeglądu akt często wymaga kilkugodzinnych prób połączenia się z urzędem. Zdarza się, że od razu pojawia się sygnał „zajęty”, a połączenie jest natychmiastowo odrzucane. Zdarza się także, że pomimo poprawnego sygnału, telefon ostatecznie nie jest odbierany, co dodatkowo podważa zaufanie jednostek do organów władzy.

Taki system powoduje frustrację u osób chcących zapoznać się z aktami w ich sprawie. Nie wiedzą oni czy i kiedy uda im się dodzwonić, ile osób równolegle próbuje połączyć się z pracownikiem Urzędu, a także jaki jest przewidywany czas oczekiwania na skuteczne połączenie. Zmusza to do podejmowania nieustannych prób dodzwonienia się do Urzędu uniemożliwiając wykonywanie w tym czasie swoich zadań, a także utrudniających pozostałym interesantom dodzwonienie się do Urzędu. Zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania administracyjnego strona jest uprawniona do wglądu do akt sprawy, a także do czynnego

udziału w postępowaniu. Z uprawnieniami tymi wiąże się skorelowany obowiązek ciążyący na urzędach takiej organizacji ich pracy, aby skorzystanie z uprawnień przez stronę było realne, a nie jedynie iluzoryczne. W ocenie SIP obecnie funkcjonujący system nie zapewnia stronie realnej możliwości zapoznania się z aktami sprawy w rozsądnym terminie, a tym samym utrudnia, o ile nie uniemożliwia stronie czynny udział w postępowaniu.

Wprowadzenie systemu telefonicznej kolejki usprawniłoby w tym zakresie pracę Urzędu. Osoba dzwoniąca do Departamentu Legalizacji Pobytu Urzędu do Spraw Cudzoziemców od razu uzyskiwałaby informację o tym, która jest w kolejce, a także jaki jest przewidywany czas oczekiwania na połączenie z pracownikiem Urzędu. Jest to system skutecznie funkcjonujący m.in. w licznych sądach, urzędach oraz instytucjach finansowych.

W ocenie SIP wprowadzenie proponowanego rozwiązania usprawniłoby pracę urzędu, a także ułatwiło kontakt strony z urzędem. Wobec tego wnosimy o rozważenie możliwości niezwłocznego wprowadzenia takiego rozwiązania.

Łęcy wyprawy szacunku,

Aleksandra Chrzanowska

CZŁONKINI ZARZĄDU
Stowarzyszenia Interwencji Prawnej

Ewa Grzegorzółka

CZŁONKINI ZARZĄDU
Stowarzyszenia Interwencji Prawnej