

Wnioski, skargi, interwencje pasażerów

Na podstawie art. 48 ust. 3 ustawy z 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (Dz. U. z 2022 r. poz. 1343) pasażerom przysługuje prawo składania bezpośrednio do właściwego organizatora skarg i reklamacji w związku z realizacją przewozów przez operatora.

Wnioski, skargi, interwencje mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.

Wnioski powinny zawierać imię i nazwisko oraz adres wnioskodawcy. W przypadku braku tych danych wniosek pozostawiony zostanie bez rozpoznania.

Miejsce składania

- osobiście w punktach Kancelarii Ogólnej Urzędu Marszałkowskiego Województwa Mazowieckiego w Warszawie przy ul. Jagiellońskiej 26 i ul. Skoczylasa 4 od poniedziałku do piątku w godzinach: 8.00–16.00 lub w siedzibach delegatur urzędu w godzinach ich urzędowania;
- za pośrednictwem poczty na adres Urzędu Marszałkowskiego Województwa Mazowieckiego w Warszawie;
- drogą elektroniczną na adres elektronicznej skrzynki podawczej Urzędu Marszałkowskiego Województwa Mazowieckiego w Warszawie: esp.mazovia.pl oraz urząd_marszalkowski@mazovia.pl;
- ustnie do protokołu w siedzibie Departamentu Nieruchomości i Infrastruktury przy ul. Brechta 3.

Termin załatwienia sprawy przez urząd

Wnioski rozpatrywane są bez zbędnej zwłoki. Załatwienie sprawy wymagającej postępowania wyjaśniającego powinno nastąpić nie później niż w ciągu miesiąca, a sprawy szczególnie skomplikowanej - nie później niż w ciągu dwóch miesięcy od dnia wszczęcia postępowania. W przypadku spraw szczególnie skomplikowanych, stosownie do przepisów art. 36 Kodeksu postępowania administracyjnego – Skarżący/Wnioskodawca zostaną pisemnie poinformowani o nowym terminie załatwienia sprawy.

Kluczula informacyjna

Uprzejmie informujemy, że administratorem danych osobowych jest Marszałek Województwa Mazowieckiego, dane kontaktowe: Urząd Marszałkowski Województwa Mazowieckiego w Warszawie, ul. Jagiellońska 26, 03-719 Warszawa, tel. (22) 59 79 100, email: urząd_marszalkowski@mazovia.pl, ePUAP: /umwm/esp. Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym można skontaktować się pod adresem e-mail: iod@mazovia.pl.

Pani/Pana dane osobowe:

1. będą przetwarzane w związku z zadaniem realizowanym w interesie publicznym, wynikającym z art. 48 ust. 3 ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (Dz. U. z 2022 r. poz. 1343), w celu rozpatrzenia wniosku/skargi/interwencji;
2. mogą być udostępnione podmiotom uprawnionym do ich otrzymania na podstawie przepisów prawa, podmiotom świadczącym obsługę administracyjno-organizacyjną Urzędu, operatorom świadczącym usługi publicznego transportu

zbiorowego (Koleje Mazowieckie – KM sp. z o.o. oraz Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o.);

3. będą przechowywane nie dłużej, niż to wynika z przepisów dotyczących archiwizacji – dostępnych m.in. na stronie www.mazovia.pl, w zakładce „Polityka prywatności”.

W granicach i na zasadach opisanych w przepisach prawa, przysługuje Pani/Panu prawo żądania:

1. dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania;
2. wniesienia sprzeciwu, z przyczyn związanych z Pani/Pana szczególną sytuacją;
3. wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, na adres: ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.

Data opublikowania: 26.07.2021 10:35

UWAGA

Informacje opublikowane przed 1 stycznia 2021 r. dostępne są na stronie archiwum.mazovia.pl