

Informacja
dotycząca załatwiania szkód komunikacyjnych i na osobie
powstałych w pasie drogowym dróg wojewódzkich

1. Zarząd Dróg Wojewódzkich w Katowicach (ZDW), na podstawie art. 21 ust. 1 ustawy z dnia 21 marca 1985 r. o drogach publicznych (Dz. U. z 2017 r. poz. 2222 tekst jednolity, ze zm.), wykonuje zadania zarządcy drogi – Zarządu Województwa Śląskiego, w zakresie zarządzania drogami wojewódzkimi. Powyższe dotyczy dróg wojewódzkich zlokalizowanych na terenie województwa śląskiego, za wyjątkiem dróg wojewódzkich położonych w granicach miast na prawach powiatu.
2. Sprawy dotyczące załatwiania szkód komunikacyjnych i na osobie, wyrządzonych w związku z zarządzaniem siecią dróg wojewódzkich, prowadzi Wydział Prawny (WP) – tel. (032) 78-19-216; kontakt w godzinach pracy, tj. od godz. 7:30 do godz. 15:30.
3. ZDW posiada ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej (OC) z tytułu zarządzania drogami wojewódzkimi na terenie województwa śląskiego, dla których zarządcą jest Zarząd Województwa Śląskiego. Ubezpieczenie OC jest ubezpieczeniem dobrowolnym, a występujący z roszczeniem zwraca się do ubezpieczyciela poprzez ubezpieczonego, tj. ZDW.
4. Celem zgłoszenia szkody niezbędne jest przesłanie, do ZDW, pisma zawierającego informacje dotyczące powstania przedmiotowej szkody lub wypełnionego i podpisanego druku Zgłoszenie szkody (znajduje się w niniejszym pliku poniżej), wskazując dokładne miejsce zdarzenia, poprzez sporządzenie szczegółowego szkicu sytuacyjnego, z określeniem kierunku jazdy i punktów odniesienia.
Pismo lub Zgłoszenie szkody należy przesłać na adres: Zarząd Dróg Wojewódzkich w Katowicach *ul. Lechicka 24; 40-609 KATOWICE*, ewentualnie na numer faksu: 32 78 19 200 lub drogą elektroniczną (skan pisma lub Zgłoszenia szkody) na adres: sekretariat@zdw.katowice.pl., ewentualnie z wykorzystaniem platformy ePUAP.
5. Informujemy, że w ramach dokumentacji przekazywanej do tut. Zarządu niezbędne jest wyłącznie wykazanie okoliczności, o których mowa w punkcie 4 niniejszej Instrukcji. Na etapie zgłaszania zdarzenia do tut. Zarządu nie jest wymagane przesłanie zwłaszcza dokumentacji medycznej, a także dokumentacji fotograficznej z wizerunkiem osoby Poszkodowanej. W przypadku przesłania do tut. Zarządu dokumentacji, o której mowa powyżej, będzie ona odsyłana do Zgłaszającego zdarzenie. Jednocześnie informujemy, że na dalszym etapie prowadzonego postępowanie, ubezpieczyciel (o którym mowa w punkcie 7 niniejszej Instrukcji) może zażądać przesłania dokumentacji, o której mowa w niniejszym punkcie.
6. Zgodnie z art. 6 Kodeksu cywilnego cyt.: *„Ciężar udowodnienia faktu spoczywa na osobie, która z faktu tego wywodzi skutki prawne”*. Występujący musi udokumentować swoje roszczenia, a ZDW ustosunkuje się co do ich zasadności.
7. W przypadku szkód objętych zawartą, dobrowolną polisą OC z tytułu zarządzania drogami wojewódzkimi pracownik ZDW niezwłocznie przesyła zgłoszone roszczenia do ubezpieczyciela, celem przeprowadzenia stosowego postępowania.
8. W przypadku szkód nie objętych polisą ubezpieczeniową, ZDW rozpatruje zgłoszone roszczenia we własnym zakresie.
9. W sprawach nietypowych wyżej przedstawiony sposób postępowania może ulec zmianie.

W niniejszym pliku (poniżej) znajduje się druk:

- **„ZGŁOSZENIE SZKODY”** – do ewentualnego wykorzystania przy zgłaszaniu roszczeń,
- **„ANKIETA – BADANIE ZADOWOLENIA KLIENTA”** – mająca na celu podnoszenie jakości pracy Zarządu Dróg Wojewódzkich w Katowicach, a co się z tym wiąże zapewnienie jak najlepszej obsługi spełniającej Państwa oczekiwania.

Prosimy o wypełnienie zamieszczonej poniżej ankiety, a następnie przesłanie jej, w ślad za zgłoszeniem szkody.

ZGŁOSZENIE SZKODY

dotyczące

Ja niżej podpisana(y) tel:
imię i nazwisko

Adres do korespondencji – proszę wybrać i wpisać dogodną dla Pani/Pana formę kontaktu w przedmiotowej sprawie:

e-mail:

pocztą:

świadoma(y) skutków art. 286 § 1 Kk.: „Art.286 § 1. Kto w celu osiągnięcia korzyści majątkowej doprowadza inną osobę do niekorzystnego rozporządzenia własnym lub cudzym mieniem za pomocą wprowadzenia w błąd albo wyzyskania błędu lub niezdolności do należytego pojmowania przedsiębranego działania, podlega karze pozbawienia wolności od 6 miesięcy do lat 8.”

zgłaszam szkodę i związane z nią roszczenia oraz oświadczam co mi jest wiadome:

1. Zdarzenie miało miejsce (**dokładne miejsce: kierunek jazdy, miejscowość, ulica, numer posesji, itp.**):

.....
.....

2. Data i godzina zdarzenia:

3. Przyczyna zdarzenia:

.....

4. Okoliczności zdarzenia (warunki pogodowe, widoczność itp.):

.....

5. Pojazd:

marka: rok prod.: nr rej.:

prędkość pojazdu w chwili zdarzenia:

opis uszkodzeń powstałych w wyniku zdarzenia:

.....

miejsce (adres), gdzie znajduje się pojazd – w celu wykonania oględzin:

.....

6. Dane Właściciela pojazdu (poszkodowanego) – uzupełnić jeśli Zgłaszający szkodę nie jest Właścicielem:

imię i nazwisko: tel:

adres do korespondencji:

7. Dane Współwłaściciela pojazdu (poszkodowanego) – uzupełnić jeśli Zgłaszający szkodę nie jest Współwłaścicielem:

imię i nazwisko: tel:

adres do korespondencji:

8. Czy na miejscu zdarzeniu była:

a) Policja

NIE TAK, nazwa i adres jednostki:

b) Straż Pożarna

NIE TAK, nazwa i adres jednostki:

9. Czy w przedmiotowej sprawie złożono wniosek o odszkodowanie w firmie ubezpieczeniowej, w ramach posiadanej polisy AC

NIE

TAK, nazwa i adres towarzystwa ubezpieczeniowego oraz numer polisy:

.....

10. Inne dane, które chce wnieść Zgłaszający zdarzenie, w tym w szczególności wstępna, szacowana wartość szkody - według własnych ustaleń:
11. Szczegółowy szkic sytuacyjny miejsca zdarzenia (z określeniem kierunku jazdy, nazw ulic, znaków drogowych, i innych punktów odniesienia):

Załączniki:

.....
.....

....., dnia r.
miejsowość

.....
podpis Zgłaszającego szkodę

Klauzula informacyjna
Informacje

podawane w przypadku zbierania danych od osoby, której dane dotyczą

Podstawa prawna: Art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1), (Dz. Urz. UE. L. z 2018 r. Nr 127, str. 2), zwanego dalej RODO

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 RODO informuję, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Zarząd Dróg Wojewódzkich w Katowicach (ZDW w Katowicach) z siedzibą przy ul. Lechickiej 24, 40-609 Katowice; tel.: +48 (32) 78 19 211; fax.: +48 (32) 78 19 200; e-mail: sekretariat@zdw.katowice.pl.
2. Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych w ZDW w Katowicach – e-mail: iod@zdw.katowice.pl.
3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane są na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO, celem ewidencjonowania korespondencji, prowadzenia postępowania w sprawie o odszkodowanie oraz archiwizacji.
4. Dane osobowe mogą być przekazywane wyłącznie na podstawie obowiązujących przepisów prawa następującym kategoriom odbiorców: organom władzy publicznej, a także podmiotom przetwarzającym dane, na podstawie umów powierzenia.
5. Administrator nie zamierza przekazywać Pani/Pana danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.
6. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do zakończenia postępowania w sprawie jw., przez okres wynikający z Jednolitego Rzeczonego Wykazu Akt.
7. Pani/Panu przysługuje prawo żądania od Administratora:
 - a) na podstawie art. 15 RODO prawo dostępu do danych osobowych Pani/Pana dotyczących,
 - b) na podstawie art. 16 RODO prawo do sprostowania Pani/Pana danych osobowych *,
 - c) na podstawie art. 18 RODO prawo żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO **,
 - d) prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO.
8. Nie przysługuje Pani/Panu:
 - a) w związku z art. 17 ust. 3 lit. b RODO prawo do usunięcia danych osobowych,
 - b) prawo do przenoszenia danych osobowych, o którym mowa w art. 20 RODO,
 - c) na podstawie art. 21 RODO prawo do sprzeciwu, wobec przetwarzania danych osobowych, gdyż podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO.
9. Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne celem prowadzenia stosownego postępowania w sprawie o odszkodowanie. W przypadku niepodania pełnych danych, postępowanie w sprawie o odszkodowanie, niezależne od ZDW, może ulec przedłużeniu.
10. Decyzje dotyczące Pani/Pana danych osobowych nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, w tym nie zastosujemy wobec nich profilowania.

* **Wyjaśnienie:** skorzystanie z prawa do sprostowania nie może skutkować zmianą wyniku postępowania w sprawie o odszkodowanie oraz nie może naruszać integralności dokumentacji dotyczącej szkody.

** **Wyjaśnienie:** prawo do ograniczenia przetwarzania nie ma zastosowania w odniesieniu do przechowywania, z uwagi na ważne względy interesu publicznego.

ANKIETA – BADANIE ZADOWOLENIA KLIENTA

Zwracamy się do Państwa z prośbą o wypełnienie poniższej ankiety.

Państwa sugestie, spostrzeżenia, opinie i wnioski mają na celu podnoszenie jakości pracy Zarządu Dróg Wojewódzkich w Katowicach (Zarządu), a co się z tym wiąże zapewnienie jak najlepszej obsługi spełniającej Państwa oczekiwania.

W związku z powyższym prosimy o udzielenie odpowiedzi na pytania zadane poniżej.

Wypełnienie ankiety jest dobrowolne i anonimowe.

1. Czy *Informacja dotycząca załatwiania szkód komunikacyjnych i na osobie powstałych w pasie drogowym dróg wojewódzkich*, jest Pana/Pani zdaniem czytelna i kompletna?

TAK

NIE,

ponieważ.....
.....

2. Czy jest Pan/Pani zadowolony(a) z kontaktu z pracownikiem Zarządu?

TAK

NIE

NIE MAM ZDANIA – wszystkie dane uzyskałem/łam ze strony internetowej

3. W przypadku udzielenia odpowiedzi TAK lub NIE na pytanie nr 2 proszę wskazać, jak ocenia Pan/Pani profesjonalizm pracowników Zarządu? Proszę dokonać oceny zakreślając cyfry w skali od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza ocenę najniższą, a 5 najwyższą),

Uprzejmość i życzliwość wobec klientów

1 2 3 4 5

Pełne i wyczerpujące wyjaśnienia na temat załatwianej sprawy

1 2 3 4 5

4. Czy uzyskał(a) Pan/Pani wyczerpujące informacje na temat załatwianej przez Pana/Pani sprawy?

TAK

NIE,

ponieważ.....
.....

5. Co według Pana/Pani można udoskonalić w zakresie udzielania informacji w sprawach jw.

NIE MAM ZDANIA

UWAGI:

.....
.....

Dziękujemy za wypełnienie ankiety i prosimy o przesłanie jej w ślad za zgłoszeniem szkody.