

# Przyjmowanie i rozpatrywanie skarg i wniosków w Urzędzie Miasta Łodzi

## SKRÓCONY OPIS PROCEDURY

---

Skargi i wnioski można składać w interesie publicznym, własnym lub innej osoby za jej zgodą. O tym, czy pismo jest skargą lub wnioskiem decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie (papierowo), pocztą elektroniczną, za pomocą e-PUAP, a także ustnie do protokołu. Nie mogą być wnoszone telefonicznie.

### Najważniejsze etapy realizacji procedury

#### KROK 1



#### Złóż skargę/wniosek

listownie, osobiście,  
online (e-mail,  
ePUAP)

#### KROK 2



#### Dołącz zgodę

jeśli skargę/wniosek  
składasz w imieniu  
innej osoby

#### KROK 3



#### Czekaj na odpowieź

otrzymasz informację  
o sposobie  
załatwienia  
skargi/wniosku

### Przydatne informacje

- sprawa możliwa do załatwienia online
- sprawa nie wymaga składania innych dokumentów
- sprawa możliwa do załatwienia przez pełnomocnika (potrzebna zgoda osoby, w imieniu której składana jest skarga/wniosek)
- możliwość przesłania skargi/wniosku pocztą
- wizyta w urzędzie nie wymaga umówienia się

- sprawa nie wymaga opłat
- zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi/wniosku może mieć formę elektroniczną

## **SZCZEGÓŁOWY OPIS PROCEDURY**

---

### **Sposób załatwienia sprawy**

#### **Ogólne informacje dotyczące skarg i wniosków**

Przedmiotem skargi może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonywanie zadań przez właściwe organy albo przez ich pracowników, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.

Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb ludności.

Skargi i wnioski można składać w interesie publicznym, własnym lub innej osoby za jej zgodą.

O tym, czy pismo jest skargą lub wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.

Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej, przez e-PUAP, a także ustnie do protokołu.

#### **Wymogi formalne**

Skargi i wnioski powinny zawierać imię i nazwisko (nazwę) oraz adres skarżącego/wnioskodawcy.

Skargi i wnioski, które nie zawierają wyżej wymienionych danych pozostawia się bez rozpoznania.

#### **Informacje uzupełniające**

Skargi i wnioski wpływające do Urzędu Miasta Łodzi rejestrowane są w Centralnym Rejestrze Skarg, Wniosków i Petycji, prowadzonym w systemie EZD przez Oddział ds. Skarg w Wydziale Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami.

W przypadku ponowienia skargi uznanej za bezzasadną, bez wskazania nowych okoliczności, stanowisko może być podtrzymane z adnotacją w aktach sprawy, bez zawiadamiania wnioskodawcy.

## **TERMIN I MIEJSCE ZAŁATWIENIA SPRAWY**

---

### **Termin realizacji**

1 miesiąc

posłowie, senatorowie i radni - 14 dni

Skargi i wnioski powinny być załatwione bez zbędnej zwłoki, nie później jednak, niż w ciągu miesiąca. O sposobie załatwienia skargi lub wniosku zawiadamia się skarżącego/wnioskodawcę.

W przypadku niezakończono skargi lub wniosku w wyżej wymienionym terminie, organ właściwy do ich załatwienia zobowiązany jest do zawiadomienia skarżącego, podając przyczynę zwłoki, wskazując nowy termin załatwienia sprawy oraz pouczając o prawie do wniesienia ponaglenia.

### **Miejsce załatwienia**

Przyjęcia interesantów w ramach skarg i wniosków odbywają się w godzinach pracy Urzędu Miasta Łodzi.

Wydział Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami

Oddział ds. Skarg

90-440 Łódź, ul. Piotrkowska 153

pok. 208, 209, 217

Telefoniczna informacja UMŁ - Call Center: +48 (42) 638-44-44

### **Umawianie/rezerwacja wizyty**

Nie dotyczy

## **OPŁATY**

---

Brak

# DOKUMENTY

---

## Formy i miejsce składania dokumentów

- listownie:
  - Urząd Miasta Łodzi  
ul. Piotrkowska 104  
90-926 Łódź,
- osobiście (papierowo) w punktach kancelaryjnych Urzędu Miasta Łodzi w lokalizacjach:
  - ul. Piotrkowska 104
  - ul. Piotrkowska 110
  - ul. Zachodnia 47
  - ul. Piłsudskiego 100
  - ul. Smugowa 26 i 30/32
- osobiście (ustnie do protokołu)
  - Oddział ds. Skarg w Wydziale Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami UMŁ  
ul. Piotrkowska 153
- pocztą elektroniczną: [lckm@uml.lodz.pl](mailto:lckm@uml.lodz.pl)
- elektronicznie:
  - ePUAP

## Wymagane dokumenty

- Skarga, wniosek

formularz elektroniczny (ePUAP) [Wypełnij formularz elektroniczny \(ePUAP\)](#)

## Pozostałe dokumenty

- Informacja dotycząca przetwarzania danych osobowych

## PODSTAWA PRAWNA

---

### Podstawa prawna

- ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2023 r. poz. 775)
- rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków (Dz. U. z 2002 r., Nr 5, poz. 46)
- zarządzenie Nr [3488/VIII/20](#) Prezydenta Miasta Łodzi z dnia 13 marca 2020 r. w sprawie ustalenia zasad przyjmowania, rejestrowania i rozpatrywania skarg, wniosków i petycji w Urzędzie Miasta Łodzi oraz rozpatrywania petycji przez miejskie jednostki organizacyjne

### Tryb odwoławczy

Postępowanie jednoinstancyjne

## REALIZATORZY

---

### JEDNOSTKA

Urząd Miasta Łodzi

### KOMÓRKA

Wydział Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami

## PROCEDURY POWIĄZANE

---

[Przyjmowanie i rozpatrywanie petycji](#)

[Przyjmowanie zgłoszeń dotyczących spotkania z Prezydentem i Wiceprezydentami Miasta Łodzi oraz Sekretarzem i Skarbnikiem Miasta](#)