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), elektronicznie (poczta elektroniczna, ePUAP, eDoręczenia), a także ustnie do protokołu. Nie mogą być wnoszone telefonicznie.

Najważniejsze etapy realizacji procedury

KROK 1



Złóż skargę/wniosek

elektronicznie, listownie, osobiście,

KROK 2



Dołącz zgodę

jeśli skargę/wniosek składasz w imieniu innej osoby

KROK 3



Czekaj na odpowiedź

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, eDoręczenia, 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 niezałatwienia 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. 201, 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 110
    - ul. Zachodnia 47
    - al. Politechniki 32
    - ul. Krzemieniecka 2 B
    - ul. Piłsudskiego 100
- osobiście (ustnie do protokołu)
    - Oddział ds. Skarg w Wydziale Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami UMŁ
      ul. Piotrkowska 153
- pocztą elektroniczną: lckm@uml.lodz.pl
- elektronicznie:
    - ePUAP
    - na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-43653-25073-RDRVC-22

Termin składania dokumentów

Nie dotyczy.

Wymagane dokumenty

- Skarga, wniosek.

formularz elektroniczny (ePUAP) Otwórz formularz elektroniczny (ePUAP)

Pozostałe dokumenty

- Informacja dotycząca przetwarzania danych osobowych.

  klauzula informacyjna do pobrania [49 KB, .DOC] Pobierz klauzula informacyjna do pobrania

PODSTAWA PRAWNA

Podstawa prawna

- ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2025 r. poz. 1691),
- 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

Data wygenerowania: 06-11-2026 13:08:10