

Zarządzenie
Wojewody Łódzkiego
z dnia 21 maja 2025 r.

**w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków,
petycji oraz innych sygnałów obywateli w Łódzkim Urzędzie
Wojewódzkim w Łodzi.**

Na podstawie art. 17 ustawy z dnia 23 stycznia 2009 r. o wojewodzie i administracji rządowej w województwie (Dz. U. z 2025 r. poz. 428), w związku z § 12 pkt 10 Regulaminu Organizacyjnego Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi stanowiącego załącznik do zarządzenia Nr 164/2024 Wojewody Łódzkiego z dnia 14 sierpnia 2024 r. w sprawie ustalenia Regulaminu Organizacyjnego Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi, zmienionego zarządzeniem Nr 200/2024 z dnia 27 września 2024 r.¹, Nr 209/2024 z dnia 16 października 2024 r.², Nr 273/2024 z dnia 12 grudnia 2024 r.³ oraz z dnia 29 kwietnia 2025 r.⁴ zarządza się, co następuje:

§ 1. Zarządzenie określa zasady postępowania komórek organizacyjnych Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi przy przyjmowaniu i rozpatrywaniu skarg, wniosków, petycji i innych sygnałów obywateli.

§ 2. Ilekroć w zarządzeniu jest mowa o:

1) Wojewodzie – należy przez to rozumieć Wojewodę Łódzkiego;

¹ Zarządzenie Nr 200/2024 Wojewody Łódzkiego z dnia 27 września 2024 r. zmieniające zarządzenie w sprawie ustalenia Regulaminu Organizacyjnego Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi.

² Zarządzenie Nr 209/2024 Wojewody Łódzkiego z dnia 16 października 2024 r. zmieniające zarządzenie w sprawie ustalenia Regulaminu Organizacyjnego Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi

³ Zarządzenie Nr 273/2024 Wojewody Łódzkiego z dnia 12 grudnia 2024 r. zmieniające zarządzenie w sprawie ustalenia Regulaminu Organizacyjnego Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi

⁴ Zarządzenie Wojewody Łódzkiego z dnia 29 kwietnia 2025 r. zmieniające zarządzenie w sprawie ustalenia Regulaminu Organizacyjnego Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi

- 2) Wicewojewodzie – należy przez to rozumieć I Wicewojewodę Łódzkiego i II Wicewojewodę Łódzkiego;
- 3) Dyrektorem Generalnym – należy przez to rozumieć Dyrektora Generalnego Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi;
- 4) dyrektorem wydziału – należy przez to rozumieć dyrektora wydziału lub biura oraz kierownika równorzędnej komórki organizacyjnej Urzędu, używającego innego tytułu służbowego;
- 5) Koordynatorze do Spraw Dostępności – należy przez to rozumieć Koordynatora do Spraw Dostępności w Łódzkim Urzędzie Wojewódzkim w Łodzi;
- 6) Urzędzie – należy przez to rozumieć Łódzki Urząd Wojewódzki w Łodzi;
- 7) wydziale – należy przez to rozumieć wydział lub biuro oraz inną równorzędną komórkę organizacyjną Urzędu;
- 8) k.p.a. – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2024 r. poz. 572);
- 9) Regulaminie – należy przez to rozumieć Regulamin Organizacyjny Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi;
- 10) EZD – należy przez to rozumieć system elektronicznego zarządzania dokumentacją w Łódzkim Urzędzie Wojewódzkim w Łodzi;
- 11) CRSWiP – należy przez to rozumieć Centralny Rejestr Skarg, Wniosków i Petycji, stanowiący element systemu EZD;
- 12) skardze – należy przez to rozumieć skargę, o której mowa w art. 227 k.p.a.;
- 13) wniosku – należy przez to rozumieć wniosek, o którym mowa w art. 241 k.p.a.;
- 14) petycji – należy przez to rozumieć petycję, o której mowa w art. 2 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2018 r. poz. 870);
- 15) innym sygnale obywatela – należy przez to rozumieć wystąpienie niebędące skargą, wnioskiem, petycją i niepodlegające rozpatrzeniu przez komórki organizacyjne Urzędu w oparciu o przepisy przyznające wojewodzie kompetencje do załatwienia sprawy w określonym trybie (w CRSWiP określone jako „Wniosek nie z Działu VIII k.p.a.);
- 16) anonimie – należy przez to rozumieć pismo niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu lub adresu e-mail wnoszącego.

§ 3. 1. Klientów w sprawach skarg i wniosków przyjmują:

- 1) Wojewoda i Wicewojewoda – we wtorki w godzinach od 15.00 do 17.00;
- 2) Dyrektor Generalny – we wtorki w godzinach od 14.00 do 17.00;
- 3) dyrektorzy wydziałów – w każdy dzień pracy Urzędu, z wyłączeniem Dyrektora Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców oraz Łódzkiego Wojewódzkiego Inspektora Nadzoru Geodezyjnego i Kartograficznego, którzy przyjmują klientów we wtorki w godzinach od 14:00 do 17:00;
- 4) pracownicy wieloosobowego stanowiska ds. skarg, wniosków i petycji – w każdy dzień pracy Urzędu.

2. Zapisy przyjęć klientów w sprawach skarg i wniosków do Wojewody, Wicewojewody oraz Dyrektora Generalnego przyjmuje odpowiednio – sekretariat Wojewody, sekretariat Wicewojewody i sekretariat Dyrektora Generalnego.

3. Wojewoda, Wicewojewoda oraz Dyrektor Generalny przyjmują klientów w sprawach skarg i wniosków w obecności wyznaczonego pracownika.

4. Ze spotkań klientów w sprawach skarg i wniosków sporządzane są protokoły ustnego przyjęcia, zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik do zarządzenia, lub notatki.

§ 4. 1. W CRSWiP ewidencjonowane są:

- 1) skargi, wnioski, petycje i inne sygnały obywateli wpływające do Urzędu;
- 2) skargi i wnioski zgłoszone ustnie do protokołu;
- 3) skargi, wnioski, petycje i inne sygnały kierowane do wiadomości Wojewody;
- 4) skargi, wnioski, petycje i inne sygnały niezawierające imienia, nazwiska oraz adresu wnoszącego;
- 5) pisma zatytułowane „skarga” podlegające rozpatrzeniu w oparciu o przepisy art. 233-236 k.p.a.

2. Rejestracji w CRSWiP należy dokonać niezwłocznie po założeniu sprawy:

- 1) pod symbolem 1410 – dla skarg, wniosków załatwianych bezpośrednio (w zakresie właściwości wojewody);
- 2) pod symbolem 1411 – dla skarg, wniosków przekazywanych do załatwienia według właściwości;
- 3) pod symbolem 142 – dla petycji załatwianych bezpośrednio (w zakresie właściwości wojewody);

4) pod symbolem 1411 – dla petycji przekazywanych do załatwienia według właściwości;

5) pod symbolem 1411 – dla innych sygnałów obywateli.

3. Sprawom prowadzonym w oparciu o art. 233-236 k.p.a. nadawany jest symbol klasyfikacyjny właściwy dla hasła klasyfikacyjnego sprawy.

4. W sytuacji, gdy sprawa dotyczy zagadnień podlegających rozpatrzeniu przez Wojewodę i inne organy, należy w systemie EZD skorzystać z funkcji kopiowania koszulki (Kopia/Wewnętrzna) i założyć odrębne sprawy.

§ 5. Skargi i wnioski skierowane do wiadomości Wojewody, gdy organem właściwym do ich rozpatrzenia jest Wojewoda, podlegają rozpatrzeniu przez właściwy w sprawie wydział.

§ 6. Pisma anonimowe, ze względu na przedmiot sprawy mogą podlegać rozpoznaniu w trybie innym niż skargowy.

§ 7. Odpowiedź na skargę, wniosek, petycję czy inny sygnał obywatela, na zasadach określonych w § 32 Regulaminu, podpisuje:

- 1) Wojewoda;
- 2) Wicewojewoda;
- 3) dyrektor wydziału – działając z upoważnienia Wojewody.

§ 8. 1. Za właściwą klasyfikację i kwalifikację pism o charakterze skargi, wniosku, petycji lub innego sygnału obywatela odpowiadają dyrektorzy wydziałów.

2. Pracownicy wydziału właściwego do rozpatrzenia skargi, wniosku, petycji lub innego sygnału dążą do jej wnikliwego rozpatrzenia oraz udzielenia odpowiedzi uwzględniając indywidualny charakter sprawy.

3. Pracownicy wydziału właściwego do rozpatrzenia skargi, wniosku, petycji lub innego sygnału ponoszą odpowiedzialność za terminowość załatwiania spraw oraz prawidłowe i kompletne prowadzenie akt sprawy w EZD, a także dokonywanie pełnych wpisów w CRSWiP.

4. Pracownik prowadzący sprawę dąży do uzyskania informacji o sposobie załatwienia skargi (wniosku) przekazanej na podstawie art. 231 k.p.a. (243 k.p.a.) do organu, nad którym Wojewoda sprawuje nadzór.

5. Pracownik, którego dotyczy skarga podlega wyłączeniu od rozpatrywania skargi.

§ 9. 1. Wieloosobowe stanowisko do spraw skarg, wniosków i petycji w Wydziale Prawnym, Nadzoru i Kontroli realizuje zadania określone w § 16 ust. 1 pkt 4 Regulaminu.

2. Dyrektor Wydziału Prawnego, Nadzoru i Kontroli przekazuje Dyrektorowi Generalnemu w terminie do dnia 31 marca informację ze sporządzonej analizy przyjętych i rozpatrzonych w roku poprzednim skarg, wniosków i innych sygnałów obywateli.

3. Dyrektor Wydziału Prawnego, Nadzoru i Kontroli przekazuje Dyrektorowi Generalnemu w terminie do dnia 30 czerwca informację o petycjach rozpatrzonych w roku poprzednim.

4. Informacje, o których mowa w ust. 2 i 3 po akceptacji przez Dyrektora Generalnego podlegają publikacji w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu.

5. Dyrektor Wydziału Prawnego, Nadzoru i Kontroli przekazuje Dyrektorowi Generalnemu oraz Koordynatorowi do Spraw Dostępności do dnia 31 stycznia i 31 lipca informacje na temat skarg dotyczących funkcjonowania Urzędu oraz dostępności do oferowanych usług.

§ 10. Pracownicy wydziałów zobowiązani są do udzielania pracownikom wieloosobowego stanowiska do spraw skarg, wniosków i petycji wyjaśnień i informacji niezbędnych do rozpatrzenia skargi, wniosku, petycji lub innego sygnału obywateli.

§ 11. 1. Nadzór i kontrolę nad przyjmowaniem i załatwianiem skarg i wniosków sprawuje Dyrektor Wydziału Prawnego, Nadzoru i Kontroli.

2. Dyrektor Wydziału Prawnego, Nadzoru i Kontroli informuje Dyrektora Generalnego o nieprawidłowościach w działaniu wydziałów stwierdzonych w wyniku postępowań skargowo-wnioskowych.

§ 12. Traci moc Zarządzenie Nr 56/2021 Wojewody Łódzkiego z dnia 18 marca 2021 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków, petycji oraz innych sygnałów obywateli w Łódzkim Urzędzie Wojewódzkim w Łodzi oraz Zarządzenie Nr 221/2022 Wojewody Łódzkiego z dnia 26 października 2022 r. zmieniające zarządzenie w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków, petycji oraz innych sygnałów obywateli w Łódzkim Urzędzie Wojewódzkim w Łodzi

§ 13. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

WOJEWODA ŁÓDZKI

Dorota Ryl