

**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.**

Na podstawie art. 17 ustawy z dnia 23 stycznia 2009 r. o wojewodzie i administracji rządowej w województwie (Dz. U. z 2019 r. poz. 1964), w związku z § 12 pkt 10 Regulaminu Organizacyjnego Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi stanowiącego załącznik do zarządzenia Nr 186/2016 Wojewody Łódzkiego z dnia 25 lipca 2016 r. w sprawie ustalenia Regulaminu Organizacyjnego Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi, zmienionego zarządzeniem Nr 1/2017 z dnia 9 stycznia 2017 r.¹, Nr 92/2017 z dnia 28 kwietnia 2017 r.², Nr 149/2017 z dnia 28 czerwca 2017 r.³, Nr 211/2017 r. z dnia 29 września 2017 r.⁴, Nr 259/2017 z dnia 21 grudnia 2017 r.⁵, Nr 100/2018 z dnia 29 czerwca 2018 r.⁶, Nr 177/2018 z dnia 31 października 2018 r.⁷, Nr 35/2019 z dnia 8 lutego 2019 r.⁸, Nr 124/2019 z dnia 7 maja 2019 r.⁹, Nr 180/2019 z dnia 4 lipca 2019 r.¹⁰, Nr 235/2019 z dnia 18 września 2019 r.¹¹, Nr 19/2020 z dnia 17 stycznia 2020 r.¹², Nr 58/2020 z dnia 24 marca 2020 r.¹³ oraz Nr 179/2020 z dnia 23 listopada 2020 r.¹⁴ zarządza się, co następuje:

1 Zarządzenie Nr 1/2017 Wojewody Łódzkiego z dnia 9 stycznia 2017 r. zmieniające zarządzenie w sprawie ustalenia Regulaminu Organizacyjnego Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi.

2 Zarządzenie Nr 92/2017 Wojewody Łódzkiego z dnia 28 kwietnia 2017 r. zmieniające zarządzenie w sprawie ustalenia Regulaminu Organizacyjnego Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi.

3 Zarządzenie Nr 149/2017 Wojewody Łódzkiego z dnia 28 czerwca 2017 r. zmieniające zarządzenie w sprawie ustalenia Regulaminu Organizacyjnego Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi.

4 Zarządzenie Nr 211/2017 Wojewody Łódzkiego z dnia 29 września 2017 r. zmieniające zarządzenie w sprawie ustalenia Regulaminu Organizacyjnego Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi.

5 Zarządzenie Nr 259/2017 Wojewody Łódzkiego z dnia 21 grudnia 2017 r. zmieniające zarządzenie w sprawie ustalenia Regulaminu Organizacyjnego Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi.

6 Zarządzenie Nr 100/2018 Wojewody Łódzkiego z dnia 29 czerwca 2018 r. zmieniające zarządzenie w sprawie ustalenia Regulaminu Organizacyjnego Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi.

7 Zarządzenie Nr 177/2018 Wojewody Łódzkiego z dnia 31 października 2018 r. zmieniające zarządzenie w sprawie ustalenia Regulaminu Organizacyjnego Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi.

8 Zarządzenie Nr 35/2019 Wojewody Łódzkiego z dnia 8 lutego 2019 r. zmieniające zarządzenie w sprawie ustalenia Regulaminu Organizacyjnego Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi.

9 Zarządzenie Nr 124/2019 Wojewody Łódzkiego z dnia 7 maja 2019 r. zmieniające zarządzenie w sprawie ustalenia Regulaminu Organizacyjnego Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi.

10 Zarządzenie Nr 180/2019 Wojewody Łódzkiego z dnia 4 lipca 2019 r. zmieniające zarządzenie w sprawie ustalenia Regulaminu Organizacyjnego Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi.

11 Zarządzenie Nr 235/2019 Wojewody Łódzkiego z dnia 18 września 2019 r. zmieniające zarządzenie w sprawie ustalenia Regulaminu Organizacyjnego Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi.

12 Zarządzenie Nr 19/2020 Wojewody Łódzkiego z dnia 17 stycznia 2020 r. zmieniające zarządzenie w sprawie ustalenia Regulaminu Organizacyjnego Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi.

13 Zarządzenie Nr 58/2020 Wojewody Łódzkiego z dnia 24 marca 2020 r. zmieniające zarządzenie w sprawie ustalenia Regulaminu Organizacyjnego Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi.

14 Zarządzenie Nr 179/2020 Wojewody Łódzkiego z dnia 23 listopada 2020 r. zmieniające zarządzenie w sprawie ustalenia Regulaminu Organizacyjnego Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi.

§ 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;
- 2) Wicewojewodzie – należy przez to rozumieć I Wicewojewodę Łódzkiego i II Wicewojewodę Łódzkiego;
- 3) Dyrektora Generalnym – należy przez to rozumieć Dyrektora Generalnego Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi;
- 4) dyrektora 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 2020 r. poz. 256, z późn. zm.);
- 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 Urzędu – w każdy dzień pracy Urzędu z wyłączeniem pracowników Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców, którzy przyjmują klientów w poniedziałki, środy, czwartki i piątki w godzinach od 8.00 do 15.45 oraz we wtorki od 10.00 do 17.45, z wyjątkiem pracowników Oddziału Cudzoziemców, którzy przyjmują klientów w poniedziałki, czwartki i piątki w godzinach od 8.30 do 14.30 oraz we wtorki w godzinach od 10.00 do 17.00.

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 § 28 Regulaminu, podpisuje:

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

§ 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 5 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.

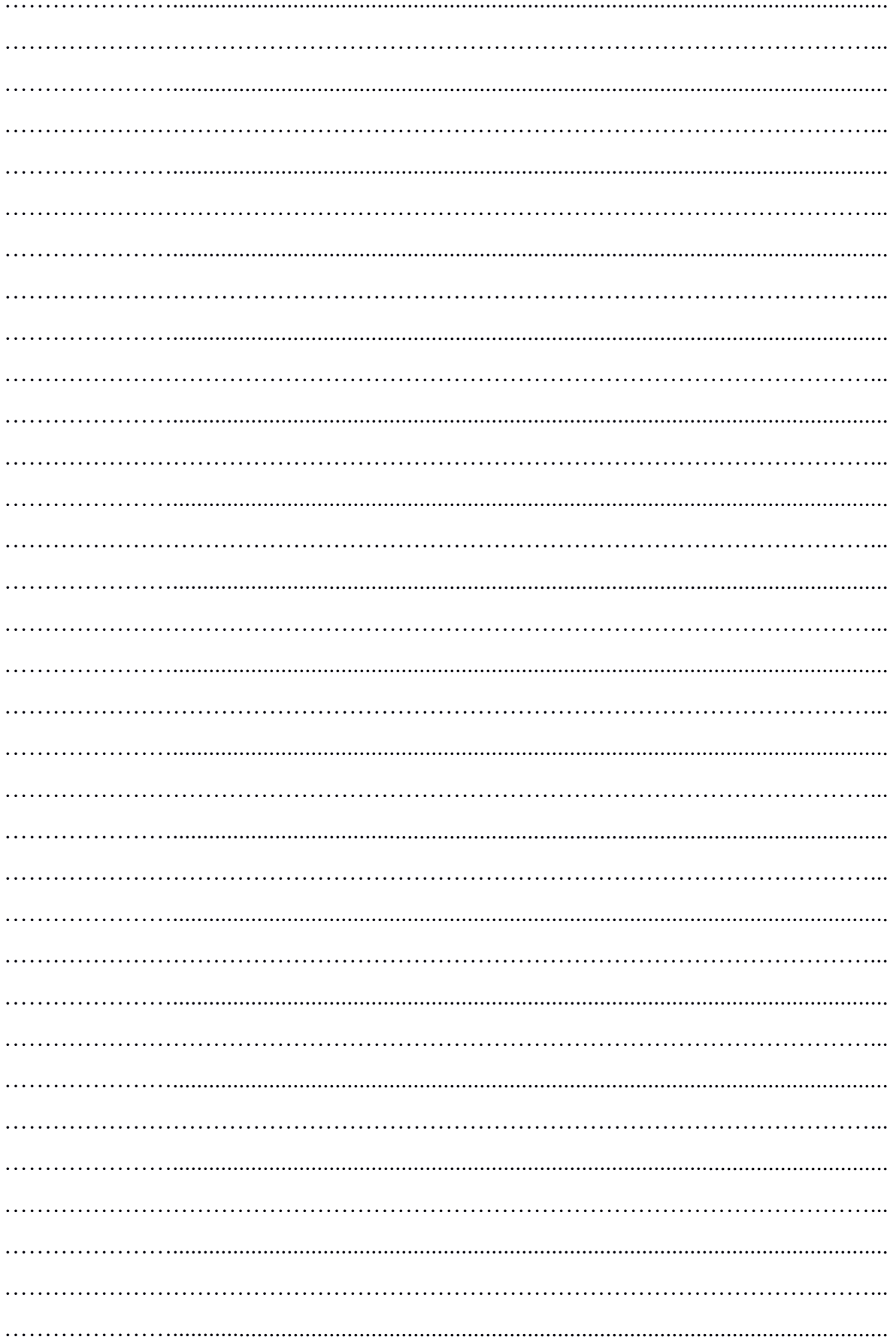
2. Dyrektor Wydziału Prawnego, Nadzoru i Kontroli informuje Dyrektora Generalnego o nieprawidłowościach w działaniu wydziałów stwierdzonych w wyniku postępowań skargowo-wnioskowych.

§ 12. Traci moc Zarządzenie Nr 55/2017 Wojewody Łódzkiego z dnia 13 marca 2017 r. 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

Tobiasz Bocheński



Wnoszący dołącza do protokołu następujące załączniki:

- 1)
- 2)
- 3)

Protokół niniejszy został odczytany.

.....

(imię, nazwisko, stanowisko służbowe,
podpis osoby przyjmującej skargę/wniosek)

.....

(podpis osoby wnoszącej skargę/wniosek)

Klauzula informacyjna

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (dalej Rozporządzenie) informujemy, że:

1. Administratorem danych osobowych jest Wojewoda Łódzki. Siedzibą Wojewody Łódzkiego jest Łódzki Urząd Wojewódzki w Łodzi ul. Piotrkowska 104, 90-926 Łódź. Kontakt jest możliwy za pomocą telefonu: /42/ 664-10-00; adresu e-mail: kancelaria@lodz.uw.gov.pl; skrytki ePUAP: /lodzuw/skrytka.
2. W sprawach związanych z danymi osobowymi należy kontaktować się z Inspektorem ochrony danych poprzez adres e-mail: iod@lodz.uw.gov.pl.
3. Państwa dane osobowe przetwarzane będą w celu rozpatrzenia skargi/wniosku, na podstawie przepisów Działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks Postępowania Administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2020 r., poz. 256 ze zm.) oraz Rozporządzenia 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).
4. W związku z przetwarzaniem danych w celach wskazanych powyżej, Państwa dane osobowe mogą być udostępniane innym odbiorcom lub kategoriom odbiorców. Odbiorcami danych mogą być:
 - 4.1. podmioty upoważnione do odbioru danych na podstawie odpowiednich przepisów prawa;
 - 4.2. podmioty, które przetwarzają dane osobowe w imieniu Administratora, na podstawie zawartej umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych (tzw. podmioty przetwarzające).
5. Państwa dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji wskazanego powyżej celu, jednak nie dłużej niż wymagany przepisami prawa okres archiwizacji zgodny z kategorią archiwalną, wynikającą z Jednolitego rzeczowego wykazu akt organów zespolonej administracji rządowej w województwie i urzędów obsługujących te organy. Kategoria archiwalna A dla wyjaśnień, interpretacji, opinii, aktów prawnych dotyczących zagadnień z zakresu skarg i wniosków oraz postulatów i inicjatyw obywateli (symbol klasyfikacyjny 140), kategoria archiwalna A dla skarg i wniosków załatwianych bezpośrednio, w tym na jednostki podległe (symbol klasyfikacyjny 1410), kategoria archiwalna BE5 dla skarg i wniosków przekazywanych do załatwienia według właściwości (symbol klasyfikacyjny 1411).
6. W związku z przetwarzaniem przez Administratora danych osobowych przysługuje Państwu:
 - 6.1. prawo dostępu do treści danych, na podstawie art. 15 Rozporządzenia;
 - 6.2. prawo do sprostowania danych, na podstawie art. 16 Rozporządzenia;
 - 6.3. prawo do ograniczenia przetwarzania danych, na podstawie art. 18 Rozporządzenia;
 - 6.4. prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych, na podstawie art. 21 Rozporządzenia.

(**Uwaga:** realizacja powyższych praw musi być zgodna z przepisami prawa, na podstawie których odbywa się przetwarzanie danych).
7. W przypadku, w którym przetwarzanie danych odbywa się na podstawie zgody (tj. art. 6 ust. 1 lit. a Rozporządzenia), przysługuje Państwu prawo do cofnięcia jej w dowolnym momencie, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
8. Macie Państwo prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uznacie, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy Rozporządzenia.
9. Podanie przez Państwa danych osobowych jest:
 - 9.1. obowiązkowe, jeżeli wynika z przepisów prawa i jest warunkiem załatwienia sprawy w Łódzkim Urzędzie Wojewódzkim w Łodzi;
 - 9.2. dobrowolne, jeżeli odbywa się na podstawie zgody, jednak jest niezbędne do załatwienia sprawy w Łódzkim Urzędzie Wojewódzkim w Łodzi.
10. Państwa dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany w tym również w formie profilowania.