

**ZARZĄDZENIE Nr 906/VIII/21**  
**PREZYDENTA MIASTA ŁODZI**  
z dnia 28 lipca 2021 r.

**zmieniające zarządzenie w sprawie określenia zasad obsługi zgłoszeń w systemie  
Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami.**

Na podstawie art. 33 ust. 3 i 5 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2020 r. poz. 713 i 1378 oraz z 2021 r. poz. 1038) w związku z art. 92 ust. 1 pkt 2 i ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2020 r. poz. 920 oraz z 2021 r. poz. 1038)

**zarządzam, co następuje:**

§ 1. W zarządzeniu Nr 805/VIII/19 Prezydenta Miasta Łodzi z dnia 25 marca 2019 r. w sprawie określenia zasad obsługi zgłoszeń w systemie Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami, zmienionym zarządzeniami Prezydenta Miasta Łodzi: Nr 1981/VIII/19 z dnia 30 sierpnia 2019 r., Nr 3046/VIII/20 z dnia 14 stycznia 2020 r., Nr 3359/VIII/20 z dnia 21 lutego 2020 r. i Nr 7243/VIII/21 z dnia 14 maja 2021 r., wzór opisu artykułu Bazy Wiedzy, stanowiący załącznik Nr 2 do zarządzenia, otrzymuje brzmienie jak w załączniku do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 sierpnia 2021 r.



**PREZYDENT MIASTA**

*Hanna Zdanowska*  
**Hanna ZDANOWSKA**

Załącznik  
do zarządzenia Nr ~~7906~~/VIII/21  
Prezydenta Miasta Łodzi  
z dnia 28 lipca 2021 r.

-----  
Załącznik Nr 2  
do zarządzenia Nr 805/VIII/19  
Prezydenta Miasta Łodzi  
z dnia 25 marca 2019 r.

# Wzór opisu artykułu Bazy Wiedzy

## Procedura

### Nazwa procedury:

Zaleca się, by nazwa procedury, czyli jej tytuł, był zwięzły i zawierał opis czynności realizowanej na rzecz mieszkańców. Tytuł nie może zawierać więcej niż 160 znaków, włącznie ze spacjami.

### Procedura wewnętrzna\*: (tak/nie)

Procedura wewnętrzna dotyczy artykułów, które są prowadzone w systemie pomocniczo. Przykładem takiego artykułu są procedury ogólne, które są wykorzystywane przez konsultantów, gdy z treści działania nie wynika konkretna procedura.

### Powiązane procedury (nazwa procedury/procedur):

Należy wskazać wszystkie procedury, które mają bezpośredni związek z opisywaną procedurą, np.: te, których realizacja jest wymagana do załatwienia opisywanej procedury.

### **Obowiązuje od\*:**

Należy wypełnić tylko wtedy, gdy procedura w tej postaci wymaga publikacji od konkretnej daty w przyszłości (rrrr-mm-dd). Procedura przed tą datą nie będzie wyświetlana ani w portalu ŁCKzM ([lckm.uml.lodz.pl](http://lckm.uml.lodz.pl)), ani w BIP UMŁ ([bip.uml.lodz.pl](http://bip.uml.lodz.pl)).

### **Obowiązuje do\*:**

Należy wypełnić tylko wtedy, gdy procedura w tej postaci wymaga wycofania publikacji od konkretnej daty (rrrr-mm-dd). Procedura po tej dacie nie będzie wyświetlana ani w portalu ŁCKzM ([lckm.uml.lodz.pl](http://lckm.uml.lodz.pl)), ani w BIP UMŁ ([bip.uml.lodz.pl](http://bip.uml.lodz.pl)).

### **Data wytworzenia informacji:**

Należy wskazać dokładną datę (rrrr-mm-dd) opracowania procedury w tej postaci.

## **Skrócony opis procedury**

W tej sekcji należy w skrócony sposób wskazać najistotniejsze kwestie dotyczące procedury. Szczegółowe informacje są zamieszczone w innych sekcjach.

### **Skrócony opis sprawy:**

Należy podać najważniejsze informacje dotyczące procedury, wskazać czego dotyczy oraz kto może lub musi z niej skorzystać, wskazać ile wynosi świadczenie (w przypadku świadczeń finansowych) itp. Opis nie może być dłuższy niż 650 znaków, włącznie ze spacjami.

### **Najważniejsze etapy realizacji procedury:**

Należy wskazać główne kroki (etapy) związane z załatwianiem sprawy (np.: aplikuj, czekaj na informację, czekaj na decyzję, wnieś opłatę, zgłoś nieprawidłowość, odbierz dokument, złóż wnioski, podpisz umowę, przygotuj załączniki, przyjdź do urzędu, rozlicz inwestycję, sprawdź wyniki, zarezerwuj wizytę). Informacja powinna w skrócie przedstawiać etapy realizacji

procedury. Nazwa etapu nie może być dłuższa niż 40 znaków (łącznie ze spacjami). Do każdego etapu można dołączyć komentarz, nie dłuższy niż 75 znaków (łącznie ze spacjami). W przypadku, gdy przynajmniej jeden z etapów procedury jest możliwy do realizacji w sposób online należy opisać tę ścieżkę. Przykładowo:

krok 1 – zgłoś nabycie nieruchomości

komentarz: dotyczy tylko nowych właścicieli

krok 2 - czekaj na zaświadczenie

komentarz: zaświadczenia są wysyłane pocztą

krok 3 – złóż wniosek o bonifikatę

komentarz: tylko jeśli chcesz z niej skorzystać

krok 4 – czekaj na informację

komentarz: otrzymasz informację o wysokości opłaty

krok 5 – wnieś opłatę

komentarz: wpłać kwotę wskazaną w piśmie

### **Czynności możliwe do załatwienia drogą elektroniczną:**

Należy wymienić czynności dotyczące realizacji procedury, których realizacja jest możliwa przez mieszkańca drogą elektroniczną, np.: umówienie wizyty, złożenie wniosku, wniesienie opłaty, uzupełnienie braków formalnych, otrzymanie decyzji, wydanie karty w formie elektronicznej (na urządzenia mobilne) itp.

### **Przydatne informacje:**

Należy wymienić (hasłowo) istotne informacje dotyczące procedury. Przykładowo: wymaga złożenia dokumentów w wersji papierowej, możliwość złożenia wniosku online, wniosek dostępny wyłącznie w wersji elektronicznej, oprócz wniosku nie trzeba składać żadnych innych dokumentów, wniosek należy złożyć osobiście, możliwość przesłania wniosku pocztą, sprawa możliwa do załatwienia przez telefon, sprawa możliwa do załatwienia przez pełnomocnika, wizyta w urzędzie nie wymaga umówienia się, wizyta w urzędzie wymaga umówienia się, niestandardowy termin składania wniosków, różne terminy dla wniosków

elektronicznych i papierowych, sprawa nie wymaga opłat, sprawa nie wymaga opłat, za wyjątkiem pełnomocnictwa, sprawa załatwiana od ręki, decyzja może mieć formę elektroniczną, zaświadczenie może mieć formę elektroniczną.

## Szczegółowy opis procedury

### Sposób załatwienia sprawy:

Należy podać wszystkie informacje niezbędne wnioskodawcy dla załatwienia sprawy, np.: kto (wnioskodawca, pełnomocnik wnioskodawcy) i w jaki sposób (osobiście, listem, za pomocą środków komunikacji elektronicznej, itp.) może ją załatwić. Jednocześnie należy opisać wszystkie możliwe przypadki użycia procedury, a także jej zastosowania (o ile nie wynika to z nazwy procedury). W sposobie załatwienia sprawy nie należy podawać podstawy prawnej.

### Informacje uzupełniające (dodatkowe):

Należy wpisać informacje dodatkowe, niewymienione w „Sposobie załatwienia sprawy”, które trzeba wziąć pod uwagę przy załatwianiu sprawy.

## Termin i miejsce załatwienia sprawy

### Termin realizacji:

Termin określa się w dniach, tygodniach, miesiącach. Poza danymi liczbowymi dopuszcza się uzupełnienie informacji o część opisową.

### Miejsce załatwienia:

Należy wymienić jednostkę, a także wszystkie komórki organizacyjne (w tym wewnętrzne), odpowiedzialne za realizację procedury i kontakt z mieszkańcem, podać ich dane adresowe oraz numery telefonów, pod którymi mieszkaniec może uzyskać informacje.

## Umawianie/rezerwacja wizyty:

Należy wskazać wszystkie możliwe sposoby umawiania się na wizytę, np.: link do strony z rezerwacją, numery telefonów, adres poczty elektronicznej itp. Jeśli taka możliwość nie jest dostępna należy wpisać „nie dotyczy”. W przypadku, gdy umówienie wizyty jest niezbędne do załatwienia sprawy – należy o tym napisać. Przykładowo:

Telefonicznie: +48 (42) 638-44-44

Pocztą elektroniczną: [lckm@uml.lodz.pl](mailto:lckm@uml.lodz.pl)

Przyjmowanie wniosków papierowych - wyłącznie po uprzednim umówieniu wizyty:

<https://wizyty.uml.lodz.pl/>.

## Opłaty

### Opłaty:

Należy wskazać rodzaj opłaty, jej wysokość wraz z numerem konta bankowego, na które należy ją wnieść oraz ewentualnymi uwagami. Kwotę oraz numer konta należy podać przy każdej opłacie. W przypadku braku opłat należy wpisać „brak”.

## Dokumenty

W tej sekcji należy przekazać gotowe do zamieszczenia pliki. Uwaga! Nie należy przysyłać linków do dokumentów udostępnionych na innych stronach w celu ich pobrania i zamieszczenia w Bazie Wiedzy.

### Formy i miejsce składania dokumentów:

Należy wskazać wszystkie możliwe formy składania wniosków i innych dokumentów oraz wszystkie możliwe lokalizacje punktów kancelaryjnych, numery pokoi, adresy poczty elektronicznej, numery telefonów, itp. Nie należy wymieniać formularzy elektronicznych, które zamieszcza się w polu Wymagane dokumenty. W przypadku braku konieczności składania wniosków należy wpisać „nie dotyczy”.

Przykładowo:

- listownie:
  - Urząd Miasta Łodzi  
Wydział Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami  
ul. Piotrkowska 104  
90-926 Łódź,
- osobiście:
  - Piotrkowska 104, pok. 151
  - Piotrkowska 110, wejście od Pasażu Schillera (Łódzkie Centrum Kontaktów z Mieszkańcami), urna
  - ul. Zachodnia 47, II piętro, okienko 3, 4
- pocztą elektroniczną: [lckm@uml.lodz.pl](mailto:lckm@uml.lodz.pl)
- telefonicznie: +48 (42) 638-44-44
- elektronicznie:
  - ePUAP
  - [biznes.gov.pl](http://biznes.gov.pl)
  - PWPW

### **Termin składania dokumentów:**

Należy wskazać termin składania dokumentów. W przypadku, gdy termin jest zależny od formy składania dokumentów (np.: papierowo, elektronicznie) należy wymienić wszystkie.

### **Wymagane dokumenty (nazwa, szablon dokumentu, formularz):**

Dokumenty powinny być pogrupowane na wymagane:

- 1) do złożenia;
- 2) do wglądu.

Pod nazwą każdego dokumentu – jeśli istnieją - powinny zostać wskazane:

- 1) nazwa pliku dokumentu;
- 2) nazwa pliku przykładowo wypełnionego dokumentu;

3) adresy internetowe, pod którymi zamieszczone są formularze elektroniczne lub opisy usług kierujące do formularzy elektronicznych. Należy wymienić wszystkie platformy, na których jest dostępny formularz elektroniczny, np. ePUAP, emp@tia, biznes.gov.pl, PUE ZUS, platformy edukacyjne itp. wraz z adresem internetowym.

### **Pozostałe dokumenty:**

Należy wskazać dokumenty, które nie są niezbędne do załatwienia sprawy, ale jej dotyczą, np.: wykazy, regulaminy, instrukcje, klauzule informacyjne dotycząca przetwarzania danych osobowych, itp.

Pod nazwą każdego dokumentu – jeśli istnieje - powinna zostać wskazana nazwa pliku dokumentu.

### **Informacje dla konsultanta**

Przy wypełnianiu pól w tej sekcji wskazane są ustalenia z pracownikami Oddziału Call Center.

### **Telefony do pracowników jednostki/komórki\*:**

Należy wskazać imiona i nazwiska oraz numery telefonów pracowników, którzy mogą udzielić wsparcia konsultantowi.

### **Opis\*:**

Należy wprowadzić istotne dla konsultanta informacje, które nie są udostępniane mieszkańcom.

### **Najczęściej zadawane pytania\*:**

Należy wskazać odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania przez mieszkańców.



**Inne\*:**

Pole uzupełniane przez pracowników Oddziału Call Center.

**Podstawa prawna****Podstawa prawna:**

Należy wskazać ustawy, rozporządzenia, uchwały Rady Miejskiej w Łodzi, zarządzenia Prezydenta Miasta Łodzi, na podstawie których jest realizowana procedura.

W przypadku ustaw i rozporządzeń oraz uchwał Rady Miejskiej w Łodzi ogłoszonych w Dzienniku Urzędowym Województwa Łódzkiego, należy wskazać publikator.

**Tryb odwoławczy:**

Należy podać informacje dotyczące postępowania odwoławczego. W przypadku braku prawa do odwołania należy wpisać „brak”.

**Warunki ponownego wykorzystywania informacji publicznej:**

Należy wskazać tylko wtedy, gdy są szersze od warunków określonych w BIP UMŁ.

**Realizator****Właściciel\*:**

Nazwisko i imię pracownika odpowiedzialnego za zapewnienie prawidłowego opisu procedury. Uwaga! Można wskazać tylko jednego pracownika.

**Osoba, która wytworzyła informację lub osoba, która odpowiada za treść informacji:**

Nazwisko i imię pracownika lub pracowników, którzy wytworzyli informację lub odpowiadają za jej treść.

**Koordinator\*:**

Nazwisko i imię pracownika odpowiedzialnego za nadzorowanie prac związanych z realizacją procedury. Uwaga! Można wskazać tylko jednego pracownika z danej komórki organizacyjnej.

**Jednostka:**

Należy wpisać jednostkę odpowiedzialną za realizację procedury, tj. Urząd Miasta Łodzi bądź nazwę miejskiej jednostki organizacyjnej.

**Komórka:**

Należy podać nazwę komórki organizacyjnej Urzędu Miasta Łodzi lub miejskiej jednostki organizacyjnej odpowiedzialnej za realizację procedury.

**Dane techniczne:**

Procedura prowadzona w systemie do elektronicznego zarządzania dokumentacją\*: (tak/nie)

*\* dane nie są widoczne dla mieszkańców, dostęp do nich mają wyłącznie pracownicy posiadający uprawnienia do pracy w systemie.*