



Warszawa, 07-05-2025 r.

**BIURO
RZECZNIKA PRAW OBYWATELSKICH**

**Zespół Prawa Administracyjnego
i Gospodarczego**

V.604.8.2025.TS

**Pani
Beata Andrzejczak
p.o. Dyrektora
Wydziału Spraw Obywatelskich
i Komunikacji
Urzędu Miasta Łodzi
via ePUAP**

Szanowna Pani Dyrektor

Z upoważnienia Rzecznika Praw Obywatelskich uprzejmie informuję, iż do Rzecznika wpłynęło pismo mieszkańca Łodzi, w którym skarży się na trudności w dostępie do usług publicznych świadczonych na rzecz obywateli przez Wydział Spraw Obywatelskich i Komunikacji Urzędu Miasta Łodzi. Skarżący podnosi, że załatwienie spraw administracyjnych dotyczących zarejestrowania pojazdu, odbioru prawa jazdy, wydania dowodu osobistego oraz zameldowania się w miejscu pobytu stałego wymaga uprzedniego umówienia wizyty w urzędzie za pośrednictwem strony internetowej wizyty.uml.lodz.pl. W ocenie autora pisma, zasady przyjmowania interesantów, z których wynika wymóg, że wszystkie wizyty w urzędzie muszą być umawiane wyłącznie drogą elektroniczną, stanowią rozwiązanie wykluczające osoby starsze, nieposiadające dostępu do Internetu lub mające trudności z jego obsługą. Skarżący ponosi także, że dostępne terminy wizyt w Urzędzie Miasta Łodzi są mocno

ograniczone, co powoduje, że okres oczekiwania na wizytę wydłuża się do wielu tygodni.

W efekcie wdrożenia wspomnianego systemu przyjęć interesantów, mieszkańcy nie są w stanie załatwić spraw administracyjnych w rozsądnym terminie, który zakłada sprawne i racjonalne działanie administracji publicznej. Prowadzi to do naruszenia prawa obywateli do równego dostępu do usług publicznych oraz zasady szybkości postępowania, która obliuguje organy administracji publicznej, aby działały efektywnie, tj. sprawnie, szybko i skutecznie oraz unikając zbędnych opóźnień.

Mając powyższe na uwadze, na podstawie art. 13 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 15 lipca 1987 r. o Rzeczniku Praw Obywatelskich (t.j. Dz.U. z 2024 r. poz. 1264 ze zm.), zwracam się do Pani Dyrektor z uprzejmą prośbą o zbadanie zasygnalizowanej sprawy, ustosunkowanie się do zarzutów podniesionych przez mieszkańca Łodzi oraz poinformowanie Rzecznika o zajęтым stanowisku.

Z wyrazami szacunku

Piotr Mierzejewski

Dyrektor Zespołu

/-wydano i podpisano elektronicznie/