

ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA – DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ

Urząd Miasta Płocka	Obsługa klientów w Urzędzie Miasta Płocka Kategoria informacji: informacja publicznie dostępna	Wydanie 01 z dnia 04.04.2017
P- 2 / In - 3	Obsługa klienta	Strona 1

OPIS POSTĘPOWANIA**WEJŚCIE:** wniosek (pisemny bądź ustny)

1. Na stanowisku podawczym w Biurze Obsługi Klienta (zwanym dalej „BOK”) są przyjmowane i rejestrowane w systemie Mdok pisma składane bezpośrednio przez klientów do wszystkich komórek organizacyjnych, z wyłączeniem tych, które posiadają swoich przedstawicieli w BOK-u .
2. Pracownik BOK przyjmuje wniosek właściwy merytorycznie dla jego stanowiska, dokonuje kontroli wniosku pod względem kompletności i rejestruje w systemie Mdok.
3. W przypadku stwierdzenia niekompletności wniosku pracownik BOK wskazuje braki, pouczając o konieczności uzupełnienia dokumentacji pod rygorem pozostawienia wniosku bez rozpoznania.
4. Pracownik BOK przyjmujący wniosek informuje klienta o przewidywanym terminie załatwienia sprawy i ustala w porozumieniu z nim formę doręczenia (odbioru) zaświadczenia, decyzji bądź innego dokumentu.
5. Kompletny wniosek jest przekazywany za potwierdzeniem odbioru na stanowisko ds. obsługi kancelaryjnej właściwej merytorycznie komórki organizacyjnej.
6. W przypadku wniosków dotyczących wydania wrysu i wypisu z rejestru gruntów, są one przekazywane bezpośrednio na samodzielne stanowisko pracy realizujące wymienione sprawy i tam ewidencjonowane, a następnie żądany dokument przekazywany jest ponownie do BOK-u w celu wydania klientowi.
7. Dokumenty sprawy (decyzje, zaświadczenia oraz dokumentacja załączona do wniosku, o ile podlega zwrotowi) są wydawane klientowi na właściwym stanowisku w BOK bądź doręczane w inny, uzgodniony wcześniej sposób.
8. Na miejscu w BOK-u klient może założyć profil zaufany ePUAP, otrzymać ogólnopolską Kartę Dużej Rodziny, otrzymać Płocką Familijną Kartę 3+ oraz może złożyć wniosek o wydanie Płockiej Karty Seniora, którą wydaje Pełnomocnik ds. Organizacji Pozarządowych.
9. Obsługą klienta zajmują się również:
 - a) stanowiska w budynku przy al. marsz. J. Piłsudskiego 6 – w zakresie: spraw obywatelskich, ewidencji działalności gospodarczej, rejestracji pojazdów i uprawnień kierowców oraz potwierdzania profilu zaufanego ePUAP,
 - b) Punkt Obsługi Mieszkańca „Miodowa” – w zakresie: spraw obywatelskich, rejestracji pojazdów i uprawnień kierowców, potwierdzania profilu zaufanego ePUAP oraz biura podawczego.
10. Obsługa klienta odbywa się również poprzez Biuro Interwencji i Informowania

Autor dokumentu: Magdalena Łuczak – Biuro Obsługi Klienta	Zatwierdził merytorycznie: Magdalena Niedziałkowska – Kierownik Oddziału Organizacji Pracy	Zatwierdził do użytkowania: Krzysztof Krakowski – Sekretarz Miasta Płocka – Pełnomocnik ds. ZSZ
---	--	---

ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA – DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ

Urząd Miasta Płocka	Obsługa klientów w Urzędzie Miasta Płocka Kategoria informacji: informacja publicznie dostępna	Wydanie 01 z dnia 04.04.2017
P- 2 / In - 3	Obsługa klienta	Strona 2

Mieszkańców, które odpowiedzialne jest za teleinformatyczny kontakt z mieszkańcami oraz sprawne i rzetelne udzielanie informacji o m.in. miejscu i sposobie załatwiania spraw, potrzebnych dokumentach, wnoszonych opłatach, niezbędnym czasie załatwienia sprawy, działalności Urzędu Miasta Płocka, strukturze i komórkach organizacyjnych Urzędu. Dodatkowo Biuro odpowiedzialne jest za obsługę aplikacji LocalSpot.

WYJŚCIE: załatwienie sprawy na miejscu bądź wydanie dokumentów sprawy załatwianej przez właściwą merytorycznie komórkę organizacyjną Urzędu.

OPIS RYZYK

1. Złożenie niekompletnego wniosku przez klienta;
2. Nie uzupełnienie wniosku przez klienta we wskazanym terminie;
3. Opóźnienie z komórek organizacyjnych Urzędu w przekazaniu gotowej dokumentacji do wydania.
4. Problemy z aktualizacją informacji zawartych w kartach obsługi klienta.
5. Brak aktualnej informacji dla klientów o sprawach realizowanych w Urzędzie.

Autor dokumentu: Magdalena Łuczak – Biuro Obsługi Klienta	Zatwierdził merytorycznie: Magdalena Niedziałkowska – Kierownik Oddziału Organizacji Pracy	Zatwierdził do użytkowania: Krzysztof Krakowski – Sekretarz Miasta Płocka – Pełnomocnik ds. ZSZ
---	--	---