

ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA – DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ

Urząd Miasta Płocka BOK	Obsługa klientów w Biurze Obsługi Klienta Kategoria informacji: informacja publicznie dostępna	Wydanie 03 z dnia 16.04.2012
P- 2 / In - 32	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 wydaje pokwitowanie, w którym stwierdza odbiór wyszczególnionych dokumentów i wskazuje braki, pouczając o terminie 7 dni na ich uzupełnienie, pod rygorem pozostawienia wniosku bez rozpoznania. Niekompletny wniosek pozostaje w BOK do czasu uzupełnienia.
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 właściwego dokumentu.
5. Kompletny wniosek jest przekazywany za potwierdzeniem odbioru na stanowisko ds. obsługi kancelaryjnej właściwej merytorycznie komórki organizacyjnej. W przypadku wniosków dotyczących wydania wyrysu i wypisu z rejestru gruntów, są one przekazywane bezpośrednio na samodzielne stanowisko pracy realizujące wymienione sprawy i tam ewidencjonowane.
6. 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.

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

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: Joanna Kosz-Turbaczewska – Koordynator Biura Obsługi Klienta	Zatwierdził merytorycznie: Cezary Dzięcielski – Kierownik Oddziału Obsługi Procesów Pracy	Zatwierdził do użytkowania: Marcin Uchwał – Sekretarz Miasta Płocka – Pełnomocnik ds. ZSZ
--	--	--