

ZARZĄDZENIE Nr 2851/2022
PREZYDENTA MIASTA ŁODZI
z dnia 21 grudnia 2022 r.

w sprawie wprowadzenia procedury rejestracji i obsługi zgłoszeń w ramach projektu „Usterka”.

Na podstawie art. 33 ust. 3 i 5 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2022 r. poz. 559, 583, 1005, 1079 i 1561) 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 2022 r. poz. 1526)

zarządzam, co następuje:

§ 1. 1. W ramach projektu „Usterka” wprowadzam obowiązek rejestracji, przekazywania, obsługi i monitorowania realizacji zgłoszeń o zdarzeniach wymagających podjęcia działań przez komórki organizacyjne Urzędu Miasta Łodzi lub miejskie jednostki organizacyjne w aplikacji LOG Helpdesk.

2. Sposób rejestracji i obsługi zgłoszeń w ramach projektu „Usterka” określa Procedura, stanowiąca załącznik Nr 1 do zarządzenia.

3. Sposób zarządzania aplikacją LOG Helpdesk określa Instrukcja, stanowiąca załącznik Nr 2 do zarządzenia.

§ 2. Wykonanie zarządzenia powierzam dyrektorom:

- 1) Biura Inżyniera Miasta w Departamencie Strategii i Rozwoju Urzędu Miasta Łodzi;
- 2) Wydziału Gospodarki Komunalnej w Departamencie Pracy, Edukacji i Kultury Urzędu Miasta Łodzi;
- 3) Wydziału Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami w Departamencie Organizacji Urzędu i Obsługi Mieszkańców Urzędu Miasta Łodzi;
- 4) Zarządu Dróg i Transportu;
- 5) Zarządu Zieleni Miejskiej w Łodzi.

§ 3. Utrzymanie, rozwój oraz zarządzanie aplikacją LOG Helpdesk, w szczególności konfigurację aplikacji oraz zapewnienie dostępu do niej pracownikom wyznaczonym przez kierowników komórek organizacyjnych Urzędu Miasta Łodzi i miejskich jednostek organizacyjnych wymienionych w § 2, powierzam Dyrektorowi Wydziału Informatyki w Departamencie Zdrowia i Spraw Społecznych Urzędu Miasta Łodzi.

§ 4. Nadzór nad realizacją zarządzenia powierzam Sekretarzowi Miasta Łodzi.

§ 5. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2023 r.

PREZYDENT MIASTA

Hanna ZDANOWSKA

Procedura

rejestracji i obsługi zgłoszeń w ramach projektu „Usterka”.

Rozdział 1 Pojęcia ogólne

§ 1. Niniejsza Procedura reguluje następujące zagadnienia:

- 1) przyjmowanie, rejestrację i przekazywanie zgłoszeń;
- 2) podejmowanie i obsługę zgłoszeń;
- 3) udzielanie informacji o stanie realizacji zgłoszeń;
- 4) monitorowanie obsługi zgłoszeń;
- 5) przetwarzanie danych osobowych;
- 6) postępowanie w przypadku awarii aplikacji;
- 7) włączenie komórki organizacyjnej Urzędu Miasta Łodzi lub miejskiej jednostki organizacyjnej do pracy w aplikacji.

§ 2. Ilekroć w Procedurze jest mowa o:

- 1) aplikacji, należy przez to rozumieć system LOG Helpdesk służący do rejestrowania i obsługi zgłoszeń interwencyjnych w ramach projektu „Usterka;
- 2) dniach roboczych, należy przez to rozumieć poniedziałki, środy, czwartki i piątki w godzinach 8:00-16:00 oraz wtorki w godzinach 8:00-17:00, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy w rozumieniu ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (Dz. U. z 2020 r. poz. 1920);
- 3) ESP, należy przez to rozumieć elektroniczną skrzynkę podawczą, o której mowa w ustawie z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz. U. z 2021 r. poz. 2070 oraz z 2022 r. poz. 1087);
- 4) EZD, należy przez to rozumieć system do elektronicznego zarządzania dokumentacją wykorzystywany w Urzędzie;
- 5) formularzu WWW, należy przez to rozumieć formularz udostępniony na portalu Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami przeznaczony do przesyłania zgłoszeń interwencyjnych;
- 6) identyfikatorze RPW, należy przez to rozumieć unikatowy numer z rejestru przesyłek wpływających generowany z EZD;
- 7) kierownikowi komórki organizacyjnej, należy przez to rozumieć: dyrektora wydziału lub równorzędnej komórki organizacyjnej o innej nazwie oraz kierownika samodzielnej komórki organizacyjnej Urzędu;
- 8) komórce organizacyjnej, należy przez to rozumieć: wydział lub równorzędną komórkę organizacyjną o innej nazwie oraz samodzielną komórkę organizacyjną Urzędu;
- 9) koordynatorze, należy przez to rozumieć wyznaczonego pracownika komórki organizacyjnej lub miejskiej jednostki organizacyjnej odpowiedzialnego w szczególności za podejmowanie zgłoszeń w aplikacji, zwracanie zgłoszeń operatorowi, zawieszanie zgłoszeń oraz zlecenie ich realizacji realizatorom;
- 10) nadzorcy, należy przez to rozumieć kierownika komórki organizacyjnej oraz kierownika miejskiej jednostki organizacyjnej oraz wyznaczonych przez nich pracowników

- odpowiedzialnych za bieżące nadzorowanie w aplikacji realizacji zgłoszeń przekazywanych i obsługiwanych w ramach tej komórki lub jednostki;
- 11) identyfikator zgłoszenia, należy przez to rozumieć unikalny numer, pod którym zgłoszenie zostało zarejestrowane w aplikacji;
 - 12) operatorze, należy przez to rozumieć wyznaczonego pracownika Oddziału ds. Monitoringu i Controllingu w Wydziale Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami odpowiedzialnego w szczególności za przyjmowanie zgłoszeń oraz ich rejestrację, podejmowanie i przekazywanie w aplikacji do koordynatora;
 - 13) realizatorze, należy przez to rozumieć wyznaczonego pracownika komórki organizacyjnej lub miejskiej jednostki organizacyjnej odpowiedzialnego w szczególności za obsługę zgłoszenia oraz zapisywanie w aplikacji informacji o bieżącym stanie jego realizacji, w tym informacji o zleceniu realizacji zgłoszenia wykonawcy;
 - 14) supernadzorczy, należy przez to rozumieć wyznaczonego pracownika Oddziału ds. Monitoringu i Controllingu w Wydziale Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami odpowiedzialnego w szczególności za monitorowanie obsługi zgłoszeń w aplikacji, usuwanie zgłoszeń z aplikacji oraz opracowywanie zestawień statystycznych na podstawie danych zapisanych w aplikacji;
 - 15) Urzędzie, należy przez to rozumieć Urząd Miasta Łodzi;
 - 16) Wydziale Informatyki, należy przez to rozumieć Wydział Informatyki w Departamencie Zdrowia i Spraw Społecznych Urzędu;
 - 17) Wydziale Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami, należy przez to rozumieć Wydział Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami w Departamencie Organizacji Urzędu i Obsługi Mieszkańców Urzędu;
 - 18) wykonawcy, należy przez to rozumieć firmę zewnętrzną współpracującą z komórką organizacyjną lub miejską jednostką organizacyjną, np. na podstawie zawartych umów;
 - 19) zgłaszającym, należy przez to rozumieć osobę fizyczną lub prawną, która przekazała zgłoszenie;
 - 20) zgłoszeniu, należy przez to rozumieć zgłoszenie interwencyjne oraz pozostałe informacje, które nie mają charakteru interwencji;
 - 21) zgłoszeniu interwencyjnym, należy przez to rozumieć zgłoszenie o zdarzeniu na terenie Miasta Łodzi, dotyczącym w szczególności chodników, ciągów pieszych, czystości, dróg, dróg rowerowych, małej architektury, obiektów, odpadów, transportu zbiorowego, zieleni zwierząt, wymagającym podjęcia działań przez komórkę organizacyjną lub miejską jednostkę organizacyjną w celu usunięcia awarii, usterki lub uszkodzenia.

Rozdział 2

Przyjmowanie, rejestracja i przekazywanie zgłoszeń

§ 3. 1. Zgłoszenia są przyjmowane telefonicznie pod numerem (42) 638-44-44, po wybraniu opcji dotyczącej zgłaszania interwencji oraz za pośrednictwem formularza WWW.

2. W przypadku, gdy do Wydziału Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami wpłynie zgłoszenie interwencyjne innym kanałem niż wskazany w ust. 1 zgłoszenie to jest przesyłane w EZD lub pocztą elektroniczną na adres awaria@uml.lodz.pl, a następnie podejmowane przez operatora.

3. Obsługę kanałów komunikacji, wymienionych w ust. 1, zapewniają wyznaczeni pracownicy Oddziału ds. Monitoringu i Controllingu w Wydziale Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami.

§ 4. 1. Zgłoszenia telefoniczne są przyjmowane w dni robocze.

2. Formularz WWW jest udostępniony 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, z zastrzeżeniem ust. 3.

3. Zgłoszenia przekazane za pośrednictwem formularza WWW poza dniami roboczymi są podejmowane przez operatorów w pierwszym dniu roboczym po terminie ich wpływu.

§ 5. 1. Zgłoszenia, o których mowa w § 3 ust. 1, są rejestrowane w aplikacji. Zgłoszenia telefoniczne są rejestrowane ręcznie przez operatorów. Zgłoszenia wpływające formularzem WWW są zapisywane automatycznie.

2. Z rejestracji i obsługi w aplikacji są wyłączone zgłoszenia interwencyjne dotyczące zaśnieżonych bądź oblodzonych dróg, ścieżek rowerowych i chodników, które są przyjmowane bezpośrednio przez pracowników Wydziału Gospodarki Komunalnej w Departamencie Pracy, Edukacji i Kultury Urzędu.

§ 6. 1. Wykorzystanie aplikacji do realizacji czynności, o których mowa w § 5, ma charakter pomocniczy. Rejestracja i obsługa zgłoszeń w aplikacji nie zwalnia z obowiązku dokumentowania przebiegu załatwiania i rozstrzygania spraw związanych z obsługą zgłoszeń w komórce organizacyjnej lub miejskiej jednostce organizacyjnej, właściwej do realizacji zgłoszenia.

2. W przypadku, gdy zgłoszenie jest przekazane do komórki organizacyjnej obowiązek jego rejestracji w EZD, nadania identyfikatora RPW oraz zamieszczenia identyfikatora RPW w zgłoszeniu w aplikacji ma realizator.

§ 7. Zgłoszenia są w aplikacji przyporządkowywane do grup określających przedmiot zgłoszenia. Klasyfikacja jest prowadzona zgodnie z funkcjonującym w aplikacji słownikiem kategorii i podkategorii.

§ 8. 1. Rejestrując w aplikacji zgłoszenie telefoniczne operator:

- 1) pozyskuje od zgłaszającego informacje, zgodne z minimalnym zakresem informacji niezbędnym do obsługi danego rodzaju zgłoszenia, wprowadza je do zgłoszenia i określa jego temat;
- 2) w przypadku, gdy zgłaszający żąda odpowiedzi odnotowuje ten fakt w zgłoszeniu oraz wprowadza jego dane kontaktowe;
- 3) określa kanał komunikacji, którym zgłoszenie wpłynęło;
- 4) przyporządkowuje zgłoszenie do grupy, zgodnej z przedmiotem zgłoszenia;
- 5) dodaje ewentualne załączniki;
- 6) w przypadku rejestracji zgłoszenia w EZD wprowadza do zgłoszenia nadany identyfikator RPW.

2. Identyfikator zgłoszenia, pod którym zgłoszenie zostało zarejestrowane w aplikacji podaje się zgłaszającemu.

§ 9. Podejmując w aplikacji formularz WWW operator:

- 1) określa kanał komunikacji, którym zgłoszenie wpłynęło;
- 2) przyporządkowuje zgłoszenie do grupy, zgodnej z przedmiotem zgłoszenia;
- 3) przenosi dane zapisane w zgłoszeniu do dedykowanych w tym celu pól;
- 4) dodaje do zgłoszenia wiadomość źródłową oraz ewentualne inne załączniki;
- 5) w przypadku rejestracji zgłoszenia w EZD wprowadza do zgłoszenia nadany identyfikator RPW.

§ 10. Zgłoszenia, o których mowa w § 3 ust. 2, rejestruje się, w zależności od kanału komunikacji, którym zgłoszenia wpłynęły, zgodnie z postanowieniami § 8 lub 9.

§ 11. Zgłoszenia zawierające informację o kilku zdarzeniach powiela się tak, aby liczba zgłoszeń odpowiadała liczbie zgłoszonych zdarzeń.

§ 12. 1. Po rejestracji zgłoszenia operator ustala komórkę organizacyjną lub miejską jednostkę organizacyjną właściwą do jego realizacji.

2. W przypadku, gdy do realizacji czynności, określonych w ust. 1, niezbędne jest określenie obrębu geodezyjnego oraz numeru działki, których dotyczy zgłoszenie, operator ustala te dane i wprowadza je do zgłoszenia.

§ 13. 1. Zgłoszenia dotyczące kompetencji komórek organizacyjnych lub miejskich jednostek organizacyjnych, które pracują w aplikacji, operator przekazuje w aplikacji do koordynatora grupy właściwej do jego realizacji.

2. W przypadku zgłoszeń powielonych, koordynatorowi, do którego przekazywane jest zgłoszenie, wskazuje się zakres, który podlega jego realizacji oraz zamieszcza się informacje o pozostałych adresatach zgłoszenia.

3. Zgłoszenia do miejskich jednostek organizacyjnych rejestruje się dodatkowo w EZD, nadaje identyfikator RPW oraz przekazuje, za pismem przewodnim, na ESP jednostki. Identyfikator RPW zamieszcza się w zgłoszeniu w aplikacji.

§ 14. 1. Zgłoszenia, które nie dotyczą zakresu właściwości rzeczowej i miejscowej komórek organizacyjnych oraz miejskich jednostek organizacyjnych rejestruje się w EZD, nadaje identyfikator RPW i przekazuje, zgodnie z właściwością, za pismem przewodnim do właściwego podmiotu, poza aplikacją, na ESP podmiotu, pocztą elektroniczną lub w inny dostępny sposób.

2. Jeżeli zgłaszający pozostawił dane kontaktowe, o przekazaniu zgłoszenia informuje się zgłaszającego.

3. Zgłoszenia, o których mowa w ust. 1, zamyka się w aplikacji jako wykraczające poza zakres działalności komórek organizacyjnych i miejskich jednostek organizacyjnych. W zgłoszeniu zamieszcza się identyfikator RPW oraz przyczynę jego zamknięcia, w szczególności informację o podmiocie, do którego zgłoszenie zostało przesłane.

§ 15. 1. Zgłoszenia, które dotyczą zakresu właściwości rzeczowej i miejscowej komórek organizacyjnych lub miejskich jednostek organizacyjnych, które nie pracują w aplikacji, rejestruje się w EZD, nadaje identyfikator RPW i przekazuje poza aplikacją.

2. Zgłoszenia telefoniczne są przekazywane w formie notatek sporządzonych przez operatora:

- 1) bezpośrednio do komórek organizacyjnych - w EZD, bez pisma przewodniego;
- 2) do miejskich jednostek organizacyjnych - za pismem przewodnim, na ESP jednostki.

3. Zgłoszenia, które wpłynęły formularzem WWW, są przekazywane:

- 1) do komórek organizacyjnych - w EZD, bez pisma przewodniego, jako wiadomość e-mail;
- 2) do miejskich jednostek organizacyjnych - pocztą elektroniczną, na ogólny adres konta pocztowego jednostki lub inny, wskazany przez jednostkę; rejestracja wysłanej korespondencji jest odnotowana w EZD.

4. Zgłoszenia, o których mowa w ust. 1, zamyka się w aplikacji jako obsługiwane poza nią. W zgłoszeniu wprowadza się nadany identyfikator RPW oraz przyczynę jego zamknięcia, w szczególności informację o komórce organizacyjnej lub miejskiej jednostce organizacyjnej, do której zgłoszenie zostało przekazane.

Rozdział 3

Podjmowanie i obsługa zgłoszeń

§ 16. 1. Obsługę zgłoszeń w aplikacji prowadzą koordynatorzy i realizatorzy.

2. Ustala się jeden dzień roboczy na podejmowanie zgłoszeń w aplikacji (czas reakcji), licząc od dnia przekazania zgłoszenia do koordynatora lub realizatora.

3. W przypadku, gdy zgłaszający żąda odpowiedzi, za jej udzielenie oraz prowadzenie korespondencji ze zgłaszającym odpowiada realizator obsługujący zgłoszenie. Informację o udzieleniu odpowiedzi, w tym termin jej przekazania, odnotowuje się w zgłoszeniu w aplikacji.

§ 17. 1. Koordynatorzy i realizatorzy są zobowiązani do bieżącego uzupełniania danych w aplikacji.

2. Z informacji zawartych w aplikacji musi wynikać:

- 1) kto realizuje lub zrealizował zgłoszenie;
- 2) jakie czynności były wykonywane w związku z obsługą zgłoszenia interwencyjnego (konsultacje, uzgodnienia, wizje lokalne, itp.);
- 3) na jakim etapie jest realizacja zgłoszenia interwencyjnego;
- 4) w jakim terminie zgłoszenie interwencyjne zostało zrealizowane;
- 5) czy zgłoszenie interwencyjne zostało zrealizowane w terminie;
- 6) w przypadku opóźnień – termin realizacji zgłoszenia interwencyjnego oraz przyczyna jego realizacji po terminie;
- 7) w przypadku braku realizacji zgłoszenia interwencyjnego – przyczyna braku jego realizacji;
- 8) czy zgłaszający został poinformowany o stanie realizacji zgłoszenia interwencyjnego i kiedy.

§ 18. 1. Zgłoszenia interwencyjne są realizowane niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 10 dni roboczych, licząc od dnia wpływu zgłoszenia do Urzędu.

2. W przypadku, gdy czas realizacji zgłoszenia interwencyjnego jest dłuższy niż termin określony w ust. 1, w zgłoszeniu podaje się przyczynę opóźnienia oraz planowany termin zakończenia jego obsługi.

§ 19. 1. Koordynator podejmuje zgłoszenie w aplikacji i weryfikuje je pod kątem właściwości rzeczowej i miejscowej.

2. Zgłoszenie przekazane zgodnie z właściwością przekazuje do realizatora w celu jego obsługi.

3. Zgłoszenie zwrócone przez realizatora, dla którego istnieją powody odłożenia jego realizacji w czasie, zawiesza się wskazując przyczynę oraz termin zawieszenia jego realizacji. Po ustąpieniu przyczyny zawieszenia zgłoszenie wznawia się.

4. Zgłoszenie przekazane niezgodnie z właściwością koordynator:

- 1) zwraca do operatora jeżeli powinno być realizowane przez inną komórkę organizacyjną lub miejską jednostkę organizacyjną, wskazując właściwego adresata zgłoszenia; zgłoszenie musi być zwrócone nie później niż w terminie dwóch dni roboczych licząc od dnia przekazania zgłoszenia przez operatora;
- 2) informuje operatora, telefonicznie lub pocztą elektroniczną, że część zgłoszenia należy do właściwości rzeczowej innej komórki organizacyjnej lub miejskiej jednostki organizacyjnej; w zgłoszeniu zamieszcza się dane o formie i czasie powiadomienia;
- 3) przekazuje do innego koordynatora jeżeli zgłoszenie należy do właściwości komórki organizacyjnej lub miejskiej jednostki organizacyjnej, do której zostało przekazane przez operatora, ale powinno być realizowane przez inną grupę koordynatorów;
- 4) przekazuje do realizatora jeżeli właściwy do realizacji zgłoszenia jest inny podmiot niż wskazany w pkt 1.

§ 20. 1. W przypadku zwrócenia zgłoszenia operatorowi dokonuje on jego ponownej weryfikacji i przekazuje je do właściwego adresata.

2. W przypadku otrzymania informacji, o której mowa w § 19 ust. 4 pkt 2 operator powiela zgłoszenie i przekazuje do pozostałych adresatów.

§ 21. 1. Realizator podejmuje zgłoszenie w aplikacji, prowadzi dokumentację sprawy związanej z obsługą zgłoszenia oraz odpowiada za korespondencję ze zgłaszającym.

2. Po zapoznaniu się z treścią zgłoszenia oraz dyspozycją koordynatora realizator:

- 1) we współpracy z koordynatorem dokonuje ostatecznej kwalifikacji zgłoszenia; zgłoszenia nieinterwencyjne zamyka w aplikacji odnotowując w niej przyczynę ich zamknięcia, a następnie prowadzi obsługę zgłoszeń poza aplikacją; w przypadku zgłoszeń inwestycyjnych zmienia ich klasyfikację przyporządkowując je do grupy zadań inwestycyjnych;
- 2) zwraca zgłoszenie do koordynatora jeżeli zgłoszenie nie dotyczy zakresu jego działalności lub gdy istnieją powody odłożenia realizacji zgłoszenia w czasie; w zgłoszeniu wskazuje w szczególności przyczynę zwrotu zgłoszenia, przyczynę konieczności jego zawieszenia oraz termin odłożenia realizacji zgłoszenia w czasie;
- 3) oznacza zgłoszenie jako przekazane do wykonawcy, jeżeli prace związane z realizacją zgłoszenia zostały zlecone firmie zewnętrznej; w zgłoszeniu zamieszcza informację o firmie, do której zgłoszenie zostało przekazane, czasie zlecenia prac oraz terminie ich realizacji;
- 4) po zakończeniu obsługi przez wykonawcę, zamieszcza w zgłoszeniu informację o akceptacji lub braku akceptacji prac zleconych firmie zewnętrznej; w przypadku braku akceptacji prac wskazuje przyczynę ich odrzucenia; zgłoszenia niez zaakceptowane wracają do ponownej realizacji; w przypadku akceptacji prac wskazuje rzeczywisty termin ich realizacji; akceptacja prac jest równoznaczna z zakończeniem obsługi zgłoszenia;
- 5) rozwiązuje zgłoszenie, gdy jego obsługa została zakończona, tj. gdy problem określony w zgłoszeniu został usunięty lub gdy zaistniały przyczyny z powodu których zgłoszenie nie zostanie zrealizowane, w szczególności gdy zgłaszającemu została udzielona odpowiedź.

3. W przypadku, gdy właściwym do realizacji zgłoszenia jest inny podmiot, niż komórka organizacyjna lub miejska jednostka organizacyjna, przekazuje je do tego podmiotu, zamieszcza informację o przekazaniu zgłoszenia w aplikacji i zamyka je w aplikacji.

Rozdział 4

Udzielanie informacji o stanie realizacji zgłoszeń

§ 22. Za kontakt ze zgłaszającym oraz udzielanie informacji o stanie realizacji zgłoszeń, w szczególności za udzielanie odpowiedzi na zgłoszenia, prowadzenie korespondencji ze zgłaszającym odpowiada realizator, z zastrzeżeniem § 23.

§ 23. 1. W przypadku skierowania do operatora zapytania telefonicznego o stan realizacji zgłoszenia udziela on informacji na podstawie danych zawartych w aplikacji.

2. Zapytania, na które nie można udzielić odpowiedzi z uwagi na niewystarczający zakres informacji w aplikacji, są przełączane do realizatorów.

3. W przypadku braku możliwości przełączenia rozmowy do realizatora operator:

- 1) w przypadku zgłoszenia interwencyjnego, którego realizacja nie została ukończona, dodaje informacje o wpływie zapytania, wykonanych czynnościach oraz oczekiwaniach zgłaszającego;
- 2) w przypadku zgłoszenia interwencyjnego, którego realizacja została ukończona rejestruje w aplikacji zapytanie i przekazuje do koordynatora właściwego do jego rozpatrzenia.

Rozdział 5

Monitorowanie obsługi zgłoszeń

§ 24. 1. Obsługa zgłoszeń w aplikacji jest monitorowana.

2. Bieżący monitoring zgłoszeń w aplikacji prowadzą:

- 1) operatorzy – w zakresie zgłoszeń nowych oraz przekazanych do koordynatorów i przez nich zwracanych;
- 2) koordynatorzy – w zakresie zgłoszeń otrzymywanych od operatorów, przekazanych do realizatorów oraz zwracanych przez realizatorów;
- 3) realizatorzy – w zakresie zgłoszeń obsługiwanych oraz otrzymywanych od koordynatorów;
- 4) nadzorcy – w zakresie wszystkich zgłoszeń przekazywanych do podległych im koordynatorów oraz obsługiwanych przez podległych im koordynatorów i realizatorów;
- 5) supernadzorczy – w zakresie wszystkich zgłoszeń zarejestrowanych w aplikacji.

3. Koordynatorzy i realizatorzy są zobowiązani do bieżącej współpracy z operatorami i supernadzorcami w zakresie obsługi zgłoszeń.

Rozdział 6

Przetwarzanie danych osobowych

§ 25. 1. Sposób przetwarzania danych osobowych w aplikacji przez komórki organizacyjne oraz miejskie jednostki organizacyjne reguluje Umowa o współadministrowanie danych osobowych w związku z obsługą zgłoszeń mieszkańców przy wykorzystaniu systemu LOG Helpdesk.

2. Kwestie dotyczące przetwarzania danych osobowych, które nie zostały uregulowane w Procedurze regulują odrębne przepisy dotyczące ochrony danych osobowych oraz wewnętrzne procedury każdego z administratorów danych osobowych.

§ 26. 1. Do realizacji zgłoszeń nie jest wymagane podawanie danych osobowych.

2. Dane osobowe są dodawane do zgłoszeń z inicjatywy zgłaszającego, co jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na przetwarzanie danych osobowych w celu nawiązania kontaktu, a w szczególności w przypadku żądania odpowiedzi.

§ 27. 1. Dane osobowe są przetwarzane w aplikacji przez okres 6 miesięcy, nie licząc miesiąca, w którym zgłoszenie zostało zarejestrowane lub do czasu cofnięcia przez zgłaszającego zgody na przetwarzanie danych osobowych.

2. Po terminie, określonym w ust. 1, zgłoszenia, których obsługa została zakończona są usuwane.

3. Informacje o zgłoszeniach, które zostały usunięte z aplikacji, są przechowywane w celach statystycznych, w formie zestawienia poza aplikacją.

§ 28. Za usuwanie zgłoszeń w aplikacji odpowiada supernadzorca.

Rozdział 7

Postępowanie w przypadku awarii aplikacji

§ 29. W przypadku wystąpienia awarii uniemożliwiającej pracę w aplikacji operatorzy, koordynatorzy i realizatorzy niezwłocznie powiadamiają o tym bezpośredniego przełożonego,

administratora aplikacji oraz kierownika Oddziału ds. Monitoringu i Controllingu w Wydziale Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami.

§ 30. 1. Zgłoszenia przyjęte w czasie awarii rejestruje się w EZD, nadaje im identyfikator RPW i przekazuje poza aplikacją, z zastrzeżeniem ust. 2-4.

2. Zgłoszenia telefoniczne przekazuje się:

- 1) do komórek organizacyjnych - w EZD, w formie notatek sporządzonych przez operatora, bez pisma przewodniego;
- 2) do miejskich jednostek organizacyjnych - za pismem przewodnim, na ESP jednostki.

3. Zgłoszenia przesłane formularzem WWW przekazuje się:

- 1) do komórek organizacyjny Urzędu - w EZD;
- 2) do miejskich jednostek organizacyjnych – pocztą elektroniczną na ogólny adres konta pocztowego jednostki lub inny, wskazany przez jednostkę; rejestracja wysłanej korespondencji jest wprowadzana w EZD.

4. Zgłoszenia dotyczące zakresu działania innych podmiotów, niezależnie od kanału, którym zgłoszenie wpłynęło, przekazuje się na ESP tego podmiotu, pocztą elektroniczną lub w inny dostępny sposób.

§ 31. 1. W czasie awarii obsługa zarejestrowanych zgłoszeń jest prowadzona przez koordynatorów i realizatorów poza aplikacją, z zastrzeżeniem ust. 2.

2. Po usunięciu awarii do aplikacji wprowadza się wszystkie informacje o podjętych czynnościach w związku z obsługą zgłoszenia oraz czasie wykonania tych czynności.

§ 32. Jeżeli dyrektor Wydziału Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami nie postanowi inaczej zgłoszenia, które wpłynęły w czasie trwania awarii, po jej usunięciu, rejestruje się i obsługuje w aplikacji.

Rozdział 8

Włączenie komórki organizacyjnej Urzędu lub miejskiej jednostki organizacyjnej do pracy w aplikacji

§ 33. Włączenie komórki organizacyjnej lub miejskiej jednostki organizacyjnej do pracy w aplikacji następuje z inicjatywy dyrektora Wydziału Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami lub na wniosek kierownika komórki organizacyjnej lub kierownika miejskiej jednostki organizacyjnej skierowany do dyrektora Wydziału Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami oraz po przystąpieniu do Umowy o współadministrowanie danych osobowych w związku z obsługą zgłoszeń mieszkańców przy wykorzystaniu systemu LOG Helpdesk.

§ 34. 1. Przed rozpoczęciem pracy w aplikacji kierownik komórki organizacyjnej lub kierownik miejskiej jednostki organizacyjnej zobowiązany jest do:

- 1) określenia minimalnego zakresu informacji niezbędnych do obsługi zgłoszeń interwencyjnych;
- 2) wyznaczenia nadzorców, koordynatorów i realizatorów.

2. Zestawienie, o którym mowa w ust. 1 pkt 1, należy przygotować zgodnie z wzorem, stanowiącym załącznik do Procedury i przekazać do Wydziału Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami, najpóźniej 5 dni przed planowanym rozpoczęciem pracy w aplikacji.

3. Wykaz nadzorców, koordynatorów i realizatorów należy przekazać, najpóźniej 5 dni przed planowanym rozpoczęciem pracy w aplikacji, zgodnie z Instrukcją, stanowiącą załącznik Nr 2 do zarządzenia.

§ 35. W przypadku, gdy po rozpoczęciu pracy zestawienie, o którym mowa w § 34 ust. 1 pkt 1, wymaga aktualizacji należy precyzyjnie określić dane, które podlegają

aktualizacji, tj. wskazać usunięte oraz wprowadzone dane i przekazać je do Wydziału Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami.

Instrukcja

w sprawie sposobu zarządzania aplikacją LOG Helpdesk

§ 1. Ilekroć w niniejszej Instrukcji jest mowa o:

- 1) kierownika komórki organizacyjnej, należy przez to rozumieć: dyrektora wydziału lub równorzędnej komórki organizacyjnej o innej nazwie oraz kierownika samodzielnej komórki organizacyjnej Urzędu;
- 2) komórce organizacyjnej, należy przez to rozumieć: wydział lub równorzędną komórkę organizacyjną o innej nazwie oraz samodzielną komórkę organizacyjną Urzędu;
- 3) Urzędzie, należy przez to rozumieć Urząd Miasta Łodzi;
- 4) Wydziale Informatyki, należy przez to rozumieć Wydział Informatyki w Departamencie Zdrowia i Spraw Społecznych Urzędu;
- 5) Wydziale Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami, należy przez to rozumieć Wydział Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami w Departamencie Organizacji Urzędu i Obsługi Mieszkańców Urzędu.

§ 2. Aplikacją zarządza wyznaczony pracownik Wydziału Informatyki .

§ 3. Strukturę wewnętrzną komórek organizacyjnych oraz miejskich jednostek organizacyjnych odzwierciedlają w aplikacji grupy użytkowników.

§ 4. W aplikacji zdefiniowano następujące grupy użytkowników:

- 1) administrator – użytkownik odpowiedzialny za sprawne działanie aplikacji, posiadający uprawnienia do zarządzania aplikacją;
- 2) supernadzorca – użytkownik posiadający uprawnienia do podglądu i edycji wszystkich zgłoszeń zarejestrowanych w aplikacji oraz ich usuwania;
- 3) operator – użytkownik posiadający uprawnienia do podglądu i edycji wszystkich zgłoszeń zarejestrowanych w aplikacji;
- 4) nadzorca – użytkownik posiadający uprawnienia do podglądu wszystkich zgłoszeń przekazywanych i obsługiwanych w podległej komórce organizacyjnej lub miejskiej jednostce organizacyjnej;
- 5) koordynator – użytkownik posiadający uprawnienia do podglądu i edycji wszystkich zgłoszeń przekazanych i obsługiwanych w grupie koordynatorów wydzielonych w jego komórce organizacyjnej lub miejskiej jednostce organizacyjnej;
- 6) realizator – użytkownik posiadający uprawnienia do podglądu i edycji wszystkich zgłoszeń przekazanych i obsługiwanych w grupie realizatorów wydzielonej w jego komórce organizacyjnej lub miejskiej jednostce organizacyjnej.

§ 5. 1. W celu zapewnienia prawidłowej konfiguracji aplikacji oraz ciągłości obsługi zgłoszeń w aplikacji, umożliwiającej rejestrację, przekazywanie, obsługę i monitorowanie zgłoszeń w aplikacji, kierownicy komórek organizacyjnych oraz kierownicy miejskich jednostek organizacyjnych, zobowiązani do obsługi zgłoszeń w aplikacji, opracowują strukturę grup użytkowników w zarządzanej komórce organizacyjnej lub miejskiej jednostce organizacyjnej.

2. Informacje, o których mowa w ust. 1, opracowuje się zgodnie z wzorem, stanowiącym załącznik do Instrukcji i przekazuje do Wydziału Informatyki, z zastrzeżeniem ust. 5.

3. Operatorów i supernadzorców wyznacza i przekazuje ich dane do Wydziału Informatyki dyrektor Wydziału Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami.

4. W przypadku aktualizacji informacji, o których mowa w ust. 1, należy precyzyjnie określić dane, które podlegają aktualizacji, tj. wskazać dane do usunięcia oraz do wprowadzenia. Zaktualizowane dane przekazuje się do Wydziału Informatyki, z zastrzeżeniem ust. 5.

5. Struktura grup użytkowników, za wyjątkiem zmian personalnych, przed przekazaniem do Wydziału Informatyki, wymaga uzgodnienia z supernadzorcą.

Załącznik
do Instrukcji w sprawie
sposobu zarządzania aplikacją
LOG Helpdesk

Dane konfiguracyjne aplikacji LOG Helpdesk

nazwa komórki organizacyjnej Urzędu Miasta Łodzi/miejskiej jednostki organizacyjnej:

.....

Imię i nazwisko	Adres poczty elektronicznej	Nazwa komórki wewnętrznej	Symbol grupy w aplikacji	Grupa uprawnień w aplikacji (nadzorca, koordynator, realizator)