

**ZARZĄDZENIE Nr 102/2023**  
**PREZYDENTA MIASTA ŁODZI**  
**z dnia 19 stycznia 2023 r.**

**w sprawie zasad wykorzystywania systemu 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 2023 r. poz. 40) 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. Materiały do zamieszczenia w systemie Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami przygotowują kierownicy komórek organizacyjnych Urzędu Miasta Łodzi oraz kierownicy miejskich jednostek organizacyjnych wymienionych w załączniku Nr 1 do niniejszego zarządzenia, którzy odpowiadają za ich treść i bieżące udostępnianie, zgodnie z właściwością.

2. Zasady wykorzystywania systemu Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami określa Instrukcja, stanowiąca załącznik Nr 2 do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Zarządzanie systemem, w szczególności zatwierdzanie regulaminu portalu Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami, powierzam Dyrektorowi Wydziału Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami w Departamencie Organizacji Urzędu i Obsługi Mieszkańców Urzędu Miasta Łodzi.

§ 3. Utrzymanie i rozwój systemu powierzam Dyrektorowi Wydziału Informatyki w Departamencie Zdrowia i Spraw Społecznych Urzędu Miasta Łodzi.

§ 4. Wykonanie zarządzenia powierzam kierownikom komórek organizacyjnych Urzędu Miasta Łodzi oraz kierownikom miejskich jednostek organizacyjnych wymienionych w załączniku Nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 5. Traci moc zarządzenie 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, zmienione 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., Nr 7243/VIII/21 z dnia 14 maja 2021 r. i Nr 7906/VIII/21 z dnia 28 lipca 2021 r.

§ 6. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem wydania.

**PREZYDENT MIASTA**

**Hanna ZDANOWSKA**

Załącznik Nr 1  
do zarządzenia Nr 102/2023  
Prezydenta Miasta Łodzi

**Wykaz miejskich jednostek organizacyjnych zobowiązanych do przygotowywania materiałów do zamieszczenia w systemie Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami.**

- 1) Centrum Świadczeń Socjalnych w Łodzi;
- 2) Łódzki Ośrodek Geodezji;
- 3) Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Łodzi;
- 4) Miejski Zespół Żłobków w Łodzi;
- 5) Powiatowy Urząd Pracy w Łodzi;
- 6) Schronisko dla Zwierząt;
- 7) Zarząd Dróg i Transportu;
- 8) Zarząd Gospodarowania Odpadami;
- 9) Zarząd Lokali Miejskich;
- 10) Zarząd Zieleni Miejskiej w Łodzi.

## **Instrukcja**

### **w sprawie zasad wykorzystywania systemu Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami.**

§ 1. Niniejsza Instrukcja określa zasady wykorzystywania systemu Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami, w szczególności reguluje sposób przekazywania i udostępniania materiałów w systemie Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami.

§ 2. Ilekroć w zarządzeniu jest mowa o:

- 1) Bazy Wiedzy, należy przez to rozumieć zbiór opisów procedur dotyczących sposobu załatwiania spraw przez komórki organizacyjne oraz miejskie jednostki organizacyjne;
- 2) komórce organizacyjnej, należy przez to rozumieć: wydział lub równorzędną komórkę organizacyjną o innej nazwie oraz samodzielną komórkę organizacyjną Urzędu;
- 3) materiałach, należy przez to rozumieć w szczególności opisy procedur dotyczące sposobu załatwiania spraw oraz inne informacje istotne dla klientów Urzędu i miejskich jednostek organizacyjnych;
- 4) systemie, należy przez to rozumieć system Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami;
- 5) Oddziale Call Center, należy przez to rozumieć Oddział Call Center w Wydziale Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami;
- 6) Oddziale ds. Monitoringu i Controllingu, należy przez to rozumieć Oddział ds. Monitoringu i Controllingu w Wydziale Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami;
- 7) Urzędzie, należy przez to rozumieć Urząd Miasta Łodzi;
- 8) Wydziale Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami, należy przez to rozumieć Wydział Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami w Departamencie Organizacji Urzędu i Obsługi Mieszkańców Urzędu;
- 9) zgłoszeniu, należy przez to rozumieć zgłoszenie interwencyjne oraz pozostałe informacje, które nie mają charakteru interwencji;
- 10) zgłoszeniu interwencyjnym, należy przez to rozumieć zgłoszenie o zdarzeniu na terenie Miasta Łodzi wymagającym podjęcia działań przez komórkę organizacyjną lub miejską jednostkę organizacyjną w celu usunięcia awarii, usterki lub uszkodzenia.

§ 3. W skład systemu Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami wchodzi w szczególności portal Łódzkiego Centrum z Mieszkańcami oraz Baza Wiedzy.

§ 4. 1. Portal Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami jest dostępny pod adresem <https://www.lckm.uml.lodz.pl>.

2. Zasady korzystania z portalu określa opublikowany na nim regulamin.

3. Regulamin, o którym mowa w ust. 2, zatwierdza Dyrektor Wydziału Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami.

§ 5. Na portalu Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami jest udostępniony formularz WWW przeznaczony do przesyłania zgłoszeń interwencyjnych oraz informacje istotne dla klientów Urzędu oraz miejskich jednostek organizacyjnych.

§ 6. 1. Zgłoszenia przesłane z wykorzystaniem formularza WWW, o którym mowa w § 5, są rejestrowane w systemie i przekazywane do realizacji zgodnie z postanowieniami regulaminu portalu, z zastrzeżeniem ust. 2.

2. Zgłoszenia, które nie są przekazywane do realizacji automatycznie, na adres poczty elektronicznej komórki organizacyjnej lub miejskiej jednostki organizacyjnej, są rejestrowane i obsługiwane w systemie LOG Helpdesk zgodnie z zasadami określonymi odrębnie.

3. Do realizacji zgłoszeń nie jest wymagane podawanie danych osobowych.

4. 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.

5. Dane osobowe są przetwarzane w systemie przez okres 6 miesięcy, nie licząc miesiąca, w którym zgłoszenie zostało zarejestrowane lub do czasu cofnięcia przez zgłaszającego zgody na przetwarzanie danych osobowych. Po tym terminie zgłoszenia są anonimizowane w systemie.

§ 7. 1. Za bieżące przekazywanie informacji, o których mowa w § 5, odpowiadają kierownicy komórek organizacyjnych oraz kierownicy miejskich jednostek organizacyjnych wymienionych w załączniku Nr 1 do niniejszego zarządzenia.

2. Informacje mogą być także zamieszczane z inicjatywy kierownika Oddziału ds. Monitoringu i Controllingu.

§ 8. 1. Baza Wiedzy zawiera opisy procedur realizowane przez komórki organizacyjne oraz miejskie jednostki organizacyjne wymienione w załączniku Nr 1 do niniejszego zarządzenia.

2. Włączenie opisów procedur realizowanych przez miejską jednostkę organizacyjną do Bazy Wiedzy następuje na wniosek kierownika tej jednostki lub z inicjatywy Dyrektora Wydziału Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami, w uzgodnieniu z kierownikiem tej jednostki.

3. Opisy procedur są wprowadzane i aktualizowane w systemie na wniosek kierownika komórki organizacyjnej lub kierownika miejskiej jednostki organizacyjnej wymienionej w załączniku Nr 1 do niniejszego zarządzenia.

4. Aktualizacja opisów procedur komórek organizacyjnych i miejskich jednostek organizacyjnych dokonywana jest również z inicjatywy Dyrektora Wydziału Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami.

§ 9. 1. Kierownicy komórek organizacyjnych oraz kierownicy miejskich jednostek organizacyjnych wymienionych w załączniku Nr 1 do niniejszego zarządzenia są zobowiązani do bieżącego przekazywania do Wydziału Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami opisów realizowanych procedur i ich aktualizacji, zgodnie z wzorem określonym w załączniku do niniejszej Instrukcji.

2. W przypadku aktualizacji opisu procedury należy precyzyjnie oznaczyć dane, które podlegają aktualizacji (wskazać dane do usunięcia oraz dane do wprowadzenia). Dane muszą być spójne w ramach całego opisu. W szczególnie uzasadnionych przypadkach, jeśli aktualizacja wymaga licznych korekt, należy przygotować opis procedury w formie ujednoliconej.

3. W przypadku aktualizacji dokumentów do pobrania należy przygotować zaktualizowane, gotowe do zamieszczenia pliki. Dokumenty powinny być zapisane w formacie .pdf, z wyjątkiem wniosków przeznaczonych do wypełnienia, które winny być przygotowane w formacie .doc, .docx lub .rtf. Pliki powinny być przyporządkowane do opisów procedur w sposób umożliwiający ich jednoznaczne powiązanie. Odstąpienie od tych zasad wymaga uzgodnienia z Oddziałem ds. Monitoringu i Controllingu.

4. Dokumenty do pobrania powinny spełniać wymagania dostępności cyfrowej, zgodnie z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. poz. 848 oraz z 2022 r. poz. 1002).

§ 10. 1. Opisy procedur zamieszczone w Bazie Wiedzy są udostępnione na portalu Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami oraz w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Miasta Łodzi.

2. Informacje o sposobie załatwiania spraw są także udostępniane telefonicznie przez pracowników Oddziału Call Center, pod numerem (42) 638-44-44, po wyborze opcji dotyczącej udzielenia informacji, w szczególności na podstawie danych zawartych w Bazie Wiedzy.

3. Pracownicy komórek organizacyjnych oraz miejskich jednostek organizacyjnych wymienionych w załączniku Nr 1 do niniejszego zarządzenia są zobowiązani do współpracy z pracownikami Oddziału Call Center w zakresie niezwłocznego przekazywania danych niezbędnych do udzielania telefonicznej informacji o sposobie załatwiania spraw.

4. W uzasadnionych przypadkach, na wniosek kierownika Oddziału Call Center, kierownicy komórek organizacyjnych oraz kierownicy miejskich jednostek organizacyjnych wymienionych w załączniku Nr 1 do niniejszego zarządzenia, zgodnie z właściwością, zobowiązani są do wyznaczenia pracownika, który przeprowadzi instruktaż dla pracowników Oddziału Call Center dotyczący sposobu załatwiania spraw.

§ 11. 1. Materiały do zamieszczenia w systemie należy przekazywać do Wydziału Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami wyłącznie w postaci elektronicznej. W przypadku:

- 1) komórki organizacyjnej - w systemie do elektronicznego zarządzania dokumentacją wykorzystywanym w Urzędzie;
- 2) miejskiej jednostki organizacyjnej - na adres elektronicznej skrzynki podawczej Urzędu na platformie ePUAP.

2. W przypadku, gdy przekazanie wniosku, w sposób opisany w ust. 1, nie jest możliwe z przyczyn technicznych dopuszcza się ich przekazanie pocztą elektroniczną na adres [monitoring@uml.lodz.pl](mailto:monitoring@uml.lodz.pl), po uprzednim uzgodnieniu z Oddziałem ds. Monitoringu i Controllingu.

§ 12. Za publikację materiałów w systemie odpowiadają wyznaczeni pracownicy Oddziału ds. Monitoringu i Controllingu.

# Wzór opisu procedury

## 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 opisów procedur, które są prowadzone w systemie pomocniczo, np. procedury ogólne, które są wykorzystywane przez pracowników Oddziału Call Center, 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.

W przypadku, gdy data opracowania procedury w tej postaci nie zostanie wskazana, za datę wytworzenia informacji przyjmuje się datę wniosku o aktualizację procedury.

### 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.: złoż wniosek, złoż wniosek i załączniki, aplikuj, czekaj na informację, czekaj na decyzję, wnieś opłatę, zgłoś nieprawidłowość, odbierz dokument, odbierz decyzję, podpisz umowę, 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 dany etap procedury jest możliwy do realizacji bez konieczności stawiennictwa w urzędzie, tj. za pośrednictwem formularza elektronicznego, pocztą elektroniczną, telefonicznie, na elektroniczną skrzynkę podawczą należy oznaczyć go „@”.

Przykładowo:

krok 1 – złożenie wniosku i załączniki @

komentarz: elektronicznie, w urzędzie lub pocztą elektroniczną albo tradycyjną

krok 2 - czekaj na zaświadczenie

komentarz: zaświadczenia są wysyłane pocztą

krok 3 – złożenie wniosku 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, otrzymanie dofinansowania, otrzymanie świadczenia, 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 przestania 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 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 (w tym za pełnomocnictwo), 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 pokojów, adresy poczty elektronicznej, numery telefonów, platformy na których są udostępnione formularze elektroniczne, itp. Nie należy wymieniać formularzy elektronicznych, które zamieszcza się w polu Wymagane dokumenty. Jako elektroniczną formę składania dokumentów należy rozumieć możliwość złożenia wniosku z wykorzystaniem formularza elektronicznego w rozumieniu ustawy o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne. 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:
  - u. Piotrkowska 104, pok. 151
  - ul. Piotrkowska 110, wejście od Pasażu Schillera (Łódzkie Centrum Kontakt 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 pracownika Oddziału Call Center**

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 pracownikowi Oddziału Call Center lub do których można przełączyć rozmówcę.

#### **Opis\*:**

Należy wprowadzić istotne dla pracownika Oddziału Call Center 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.

### 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.

### Koordynator\*:

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 (wydział lub równorzędną komórkę organizacyjną o innej nazwie) 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 na portalu Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami, ani w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Miasta Łodzi, dostęp do nich mają wyłącznie pracownicy posiadający uprawnienia do pracy w systemie, w szczególności pracownicy Oddziału Call Center.