

ZARZĄDZENIE Nr 1073/2023
PREZYDENTA MIASTA ŁODZI
z dnia 11 maja 2023 r.

zmieniające zarządzenie 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 2023 r. poz. 40 i 572) 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 oraz z 2023 r. poz. 572)

zarządzam, co następuje:

§ 1. W Procedurze rejestracji i obsługi zgłoszeń w ramach projektu „Usterka”, stanowiącej załącznik Nr 1 do zarządzenia Nr 2851/2022 Prezydenta Miasta Łodzi z dnia 21 grudnia 2022 r. w sprawie wprowadzenia procedury rejestracji i obsługi zgłoszeń w ramach projektu „Usterka”, wprowadzam następujące zmiany:

1) w § 2:

a) pkt 12 otrzymuje brzmienie:

„12) operatorze, należy przez to rozumieć wyznaczonego pracownika Oddziału ds. Procedur i Zgłoszeń Interwencyjnych w Wydziale Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami odpowiedzialnego w szczególności za przyjmowanie zgłoszeń oraz ich rejestrację, podejmowanie i przekazywanie w aplikacji do koordynatora;”;

b) pkt 14 otrzymuje brzmienie:

„14) supernadzorcy, należy przez to rozumieć wyznaczonego pracownika Oddziału ds. Procedur i Zgłoszeń Interwencyjnych 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;”;

2) w § 3:

a) ust. 3 otrzymuje brzmienie:

„3. Obsługę kanałów komunikacji, wymienionych w ust. 1, zapewniają wyznaczeni pracownicy Oddziału ds. Procedur i Zgłoszeń Interwencyjnych w Wydziale Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami.”;

b) dodaje się ust. 4 w brzmieniu:

„4. Kierownicy komórek organizacyjnych oraz kierownicy miejskich jednostek organizacyjnych obsługujących zgłoszenia w aplikacji zobowiązani są do udostępnienia na prowadzonych stronach internetowych bieżącej informacji o kanałach komunikacji wyznaczonych do zgłaszania interwencji.”;

3) w § 5 dodaje się ust. 3 w brzmieniu:

„3. Rozmowy telefoniczne są nagrywane i przechowywane poza aplikacją.”;

- 4) w § 16 ust. 2 otrzymuje brzmienie:
„2. Koordynatorzy i realizatorzy zobowiązani są do niezwłocznego podejmowania zgłoszeń w aplikacji (czas reakcji), nie później jednak niż w terminie jednego dnia roboczego, licząc od dnia przekazania do nich zgłoszenia.”;
- 5) w § 18 ust. 1 otrzymuje brzmienie:
„1. Zgłoszenia interwencyjne są realizowane niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 10 dni roboczych, licząc od dnia wpływu zgłoszenia do Urzędu, za wyjątkiem zgłoszeń dotyczących, tzw. dzikich wysypisk, które są realizowane nie później niż w terminie 14 dni roboczych.”;
- 6) w § 19 dodaje się ust. 5 w brzmieniu:
„5. Zgłoszenie zwrócone przez realizatora ponieważ jego wykonanie zostało zlecone poza aplikacją innej komórce organizacyjnej lub miejskiej jednostce organizacyjnej pracującej w aplikacji zwraca do operatora wskazując komu należy je przekazać w aplikacji.”;
- 7) w § 20:
- a) ust. 1 otrzymuje brzmienie:
„1. W przypadku zwrócenia operatorowi zgłoszenia, które zostało przekazane niezgodnie z właściwością, operator dokonuje jego ponownej weryfikacji i przekazuje je do właściwego adresata.”;
- b) dodaje się ust. 3 w brzmieniu:
„3. Zgłoszenia zwrócone ponieważ jego wykonanie zostało zlecone poza aplikacją innej komórce organizacyjnej lub miejskiej jednostce organizacyjnej pracującej w aplikacji operator przekazuje w aplikacji, zgodnie z otrzymaną informacją, do koordynatora właściwej grupy.”;
- 8) w § 21 w ust. 2:
- a) pkt 1 otrzymuje brzmienie:
„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; w pozostałych przypadkach zmienia ich klasyfikację przyporządkowując je do grupy zgłoszeń nieinterwencyjnych wraz ze wskazaniem właściwej podgrupy”;
- b) w pkt 5 kropkę zastępuje się średnikiem i dodaje pkt 6 w brzmieniu:
„6) prowadzi obsługę zgłoszenia w aplikacji, a następnie, w przypadku gdy jego wykonanie zostało zlecone innej komórce organizacyjnej lub miejskiej jednostce organizacyjnej pracującej w aplikacji, zwraca zgłoszenie do koordynatora; w zgłoszeniu wskazuje przyczynę zwrotu, dane komórki organizacyjnej lub miejskiej jednostki organizacyjnej, do której zgłoszenie zostało przekazane poza aplikacją oraz sposób i termin jego przekazania (np. przekazane pismem znak ZDiT-DL.054.126.2022 w dniu 5.04.2023 roku, przekazano pocztą elektroniczną na adres bim@uml.lodz.pl w dniu 5.04.2023 roku).”;

- 9) w rozdziale 4 przed § 22 dodaje się § 21a w brzmieniu:
„§ 21a. Koordynatorzy i realizatorzy zobowiązani są do przekazywania operatorom, pocztą elektroniczną na adres monitoring@uml.lodz.pl, informacji, które są istotne dla przyjmowania zgłoszeń (np. zmiana terminu odbioru odpadów z uwagi na utrudniony dojazd).”;
- 10) w § 23 ust. 3 otrzymuje brzmienie:
„3. W przypadku braku możliwości przełączenia rozmowy do realizatora operator:
1) w przypadku zgłoszenia interwencyjnego, którego realizacja nie została ukończona, dodaje do zgłoszenia informacje o wpływie zapytania, wykonanych czynnościach oraz oczekiwaniach zgłaszającego; obsługa zgłoszonych oczekiwań oraz kontakt ze zgłaszającym należy do realizatora zgłoszenia;
2) w przypadku zgłoszenia interwencyjnego, którego realizacja została ukończona rejestruje w aplikacji zapytanie i przekazuje je do koordynatora właściwego do jego rozpatrzenia; w zgłoszeniu, którego dotyczy zapytanie operator odnotowuje informację o jego wpływie.”;
- 11) po § 27 dodaje się § 27a w brzmieniu:
„§ 27a. Nagrania rozmów telefonicznych są przechowywane przez okres sześciu miesięcy, nie licząc miesiąca, w którym rozmowa została nagrana.”;
- 12) § 28 i 29 otrzymują brzmienie:
„§ 28. 1. Za usuwanie zgłoszeń w aplikacji odpowiada supernadzorca.
2. Za usuwanie nagrań rozmów telefonicznych odpowiada wyznaczony pracownik Wydziału Informatyki.
§ 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. Procedur i Zgłoszeń Interwencyjnych w Wydziale Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami.”.
- § 2. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem wydania.

PREZYDENT MIASTA

Hanna ZDANOWSKA