

ZARZĄDZENIE Nr 734/2023
PREZYDENTA MIASTA ŁODZI
z dnia 31 marca 2023 r.

**zmieniające zarządzenie 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. W Instrukcji w sprawie zasad wykorzystywania systemu Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami, stanowiącej załącznik Nr 2 do zarządzenia Nr 102/2023 Prezydenta Miasta Łodzi z dnia 19 stycznia 2023 r. w sprawie zasad wykorzystywania systemu Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami, wprowadzam następujące zmiany:

1) w § 2 pkt 6 otrzymuje brzmienie:

„6) Oddziale ds. Procedur i Zgłoszeń Interwencyjnych, należy przez to rozumieć Oddział ds. Procedur i Zgłoszeń Interwencyjnych w Wydziale Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami;”;

2) w § 7 ust. 2 otrzymuje brzmienie:

„2. Informacje mogą być także zamieszczane z inicjatywy kierownika Oddziału ds. Procedur i Zgłoszeń Interwencyjnych.”;

3) w § 8 dodaje się ust. 5 w brzmieniu:

„5. Aktualizacja opisów procedur komórek organizacyjnych i miejskich jednostek organizacyjnych, w zakresie dotyczącym informacji dla pracownika Oddziału Call Center, dokonywana jest również na wniosek kierownika Oddziału Call Center.”;

4) w § 9 ust. 3 otrzymuje brzmienie:

„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. Procedur i Zgłoszeń Interwencyjnych.”;

5) w § 11 ust. 2 otrzymuje brzmienie:

„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, po uprzednim uzgodnieniu z Oddziałem ds. Procedur i Zgłoszeń Interwencyjnych.”;

6) § 12 otrzymuje brzmienie:

„§ 12. Za publikację materiałów w systemie odpowiadają wyznaczeni pracownicy Oddziału ds. Procedur i Zgłoszeń Interwencyjnych.”;

7) Wzór opisu procedury, stanowiący załącznik do Instrukcji w sprawie zasad wykorzystywania systemu Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami, otrzymuje brzmienie jak w załączniku do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem wydania.

PREZYDENT MIASTA

Hanna ZDANOWSKA

Załącznik
do zarządzenia Nr 734/2023
Prezydenta Miasta Łodzi

Załącznik
do Instrukcji w sprawie zasad
wykorzystywania systemu
Łódzkiego Centrum Kontakt
z Mieszkańcami

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 i nie są opublikowane na portalu Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami.

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), ani w BIP UMŁ (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), ani w BIP UMŁ (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 – złoż wniosek i załączniki @

komentarz: elektronicznie, w urzędzie lub pocztą elektroniczną albo tradycyjną

krok 2 - czekaj na zaświadczenie

komentarz: zaświadczenia są wysyłane pocztą

krok 3 – złoż wniosek 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

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
- telefonicznie: +48 (42) 638-44-44
- elektronicznie:
 - ePUAP
 - 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.

Koordinator*:

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.