

ZARZĄDZENIE Nr 4566 /VII/16
PREZYDENTA MIASTA ŁODZI
z dnia 28 kwietnia 2016 r.

**w sprawie określenia zasad obsługi zgłoszeń w systemie 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 2016 r. poz. 446), 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 2016 r. poz. 814)

zarządzam, co następuje:

§ 1.1. Zarządzenie określa zasady obsługi przez Urząd Miasta Łodzi zgłoszeń w systemie teleinformatycznym Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami, zwanym dalej systemem w zakresie:

- 1) udzielania informacji o sposobie realizowania procedur w Urzędzie Miasta Łodzi i miejskich jednostkach organizacyjnych wymienionych w załączniku Nr 1 do niniejszego zarządzenia;
- 2) przyjmowania interwencji w sprawach należących do właściwości Urzędu Miasta Łodzi i miejskich jednostek organizacyjnych, z wyłączeniem interwencji dotyczących zagrożenia zdrowia i życia;
- 3) przyjmowania skarg i wniosków, z zastrzeżeniem ust. 2;
- 4) prowadzenia zapisów do Prezydenta Miasta Łodzi i Wiceprezydentów Miasta Łodzi.

2. Skargi i wnioski zarejestrowane w systemie są rozpatrywane zgodnie z zasadami określonymi odrębnym zarządzeniem.

§ 2. Ilekroć w zarządzeniu jest mowa o:

- 1) Urzędzie, należy przez to rozumieć Urząd Miasta Łodzi;
- 2) Wydziale Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami, należy przez to rozumieć Wydział Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami w Departamencie Obsługi i Administracji Urzędu;
- 3) sali obsługi Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami, należy przez to rozumieć miejsce obsługi bezpośredniej mieszkańców zlokalizowane w Łodzi przy ul. Piotrkowskiej 110;
- 4) mieszkańcu, należy przez to rozumieć osobę fizyczną lub prawną;
- 5) Bazie Wiedzy, należy przez to rozumieć zbiór opisów procedur realizowanych przez Urząd oraz miejskie jednostki organizacyjne;
- 6) artykule Bazy Wiedzy, należy przez to rozumieć opis procedury zamieszczony w Bazie Wiedzy;
- 7) zgłoszeniu, należy przez to rozumieć przekazaną przez mieszkańca informację o zdarzeniu wymagającym interwencji służb miejskich, skargę, wniosek, prośbę o spotkanie z Prezydentem Miasta Łodzi lub Wiceprezydentem Miasta Łodzi oraz zapytanie dotyczące sposobu realizowania procedury;
- 8) konsultancie, należy przez to rozumieć pracownika Wydziału Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami odpowiedzialnego za rejestrowanie, monitorowanie realizacji i zamykanie zgłoszeń w systemie;
- 9) pracownikach I linii wsparcia, należy przez to rozumieć konsultantów oraz pracowników Urzędu i miejskich jednostek organizacyjnych odpowiedzialnych za udzielanie informacji o sposobie realizacji procedur;
- 10) pracownikach II linii wsparcia, należy przez to rozumieć pracowników Urzędu i miejskich jednostek organizacyjnych odpowiadających za realizację zgłoszenia w systemie lub poza nim;

11) formularzu ePUAP – należy przez to rozumieć zgłoszenie wpływające przez Elektroniczną Skrzynkę Podawczą Urzędu na platformę ePUAP.

§ 3. W systemie są rejestrowane zgłoszenia, które wpływają telefonicznie z wykorzystaniem numeru (42) 638-44-44, formularza ePUAP, formularza WWW, czatu, pocztą elektroniczną na adres lckm@uml.lodz.pl, faksem na numer (42) 272-60-01, pisemnie oraz poprzez kontakt bezpośredni w sali obsługi Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami i punktach informacyjnych Urzędu.

§ 4. 1. W ramach systemu funkcjonuje portal (<https://www.lckm.uml.lodz.pl>), na którym dostępny jest formularz WWW oraz czat.

2. Zasady korzystania z portalu określa jego regulamin.

3. Regulamin, o którym mowa w ust. 2, ustala Pełnomocnik Prezydenta Miasta Łodzi ds. Obsługi Kontakt z Mieszkańcami. Regulamin jest publikowany na portalu.

§ 5. Obsługa zgłoszeń odbywa się w oparciu o wprowadzone do systemu artykuły Bazy Wiedzy.

§ 6. 1. Za realizację zgłoszeń dotyczących udzielenia informacji o sposobie realizowania procedur odpowiadają pracownicy I linii wsparcia.

2. Konsultanci udzielają informacji na podstawie artykułów Bazy Wiedzy, a po zakończeniu obsługi zgłoszenia zamykają je w systemie.

3. W przypadku, gdy udzielenie odpowiedzi na podstawie informacji zawartych w artykule Bazy Wiedzy nie jest możliwe przez konsultanta, zgłoszenie jest przekazywane, zgodnie z właściwością, do pracownika komórki organizacyjnej Urzędu lub miejskiej jednostki organizacyjnej wymienionej w załączniku Nr 1 do niniejszego zarządzenia.

4. Monitorowanie zgłoszenia odbywa się w systemie, a w razie konieczności w inny dostępny sposób, np.: telefonicznie.

5. Konsultant monitoruje stan realizacji przekazanego zgłoszenia i po zakończeniu jego obsługi przez pracownika komórki organizacyjnej Urzędu lub miejskiej jednostki organizacyjnej, zamyka zgłoszenie w systemie.

6. W przypadku, gdy wymaga tego zgłoszenie, konsultant – przed jego zamknięciem – dołącza do zgłoszenia inne potrzebne informacje.

§ 7. Za realizację zgłoszeń, o których mowa w § 1 pkt 2-4 odpowiadają pracownicy II linii wsparcia, w zakresie swojej właściwości.

§ 8. 1. Zgłoszenia interwencyjne są przekazywane przez konsultantów do komórki organizacyjnej Urzędu lub miejskiej jednostki organizacyjnej właściwej do realizacji zgłoszenia.

2. Konsultant, który przyjął zgłoszenie, oznacza je w systemie jako interwencyjne i monitoruje stan jego realizacji przez pracownika II linii wsparcia.

3. Pracownik II linii wsparcia, który otrzymał zgłoszenie interwencyjne do realizacji ma obowiązek niezwłocznie poinformować konsultanta o sposobie jego realizacji oraz o zakończeniu jego obsługi.

4. Konsultant, który przyjął zgłoszenie, na podstawie informacji, o której mowa w ust. 3, oznacza je jako zakończone.

§ 9. 1. Zgłoszenia dotyczące zapisów na spotkanie do Prezydenta Miasta Łodzi oraz Wiceprezydentów Miasta Łodzi w sprawie skarg i wniosków są rejestrowane przez konsultantów w systemie.

2. Po ustaleniu terminu spotkania konsultant zamyka zgłoszenie w systemie.

§ 10. 1. Jeżeli w systemie zostanie zarejestrowane zgłoszenie, które nie dotyczy zakresu wskazanego w § 1 zgłoszenie jest przekazywane, zgodnie z właściwością, do komórki organizacyjnej Urzędu lub miejskiej jednostki organizacyjnej i oznaczane w systemie jako zakończone.

2. Informacja o przekazaniu zgłoszenia zostaje przekazana do mieszkańca.

§ 11. Pracowników komórek organizacyjnych Urzędu oraz miejskich jednostek organizacyjnych wymienionych w załączniku Nr 1 do niniejszego zarządzenia zobowiązuję do współpracy z konsultantami w zakresie niezwłocznego przekazywania informacji niezbędnych do obsługi zgłoszeń w systemie.

§ 12. 1. Kierowników komórek organizacyjnych Urzędu oraz miejskich jednostek organizacyjnych wymienionych w załączniku Nr 1 do niniejszego zarządzenia zobowiązuję do bieżącego przekazywania do Wydziału Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami artykułów Bazy Wiedzy i ich aktualizacji, zgodnie ze wzorem określonym w załączniku Nr 2 do niniejszego zarządzenia.

2. Kierowników komórek organizacyjnych Urzędu zobowiązuję do przekazywania artykułów Bazy Wiedzy równolegle do komórki organizacyjnej Urzędu, właściwej do koordynacji udostępniania informacji w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu.

§ 13. Pracowników I oraz II linii wsparcia w komórkach organizacyjnych Urzędu oraz miejskich jednostkach organizacyjnych wymienionych w załączniku Nr 1 do niniejszego zarządzenia, wskazują w artykułach Bazy Wiedzy ich kierownicy.

§ 14. Włączenie miejskiej jednostki organizacyjnej do obsługi informacyjnej, o której mowa w § 1 ust. 1 pkt 1, następuje na wniosek kierownika tej jednostki lub z inicjatywy Pełnomocnika Prezydenta Miasta Łodzi ds. Obsługi Kontaktów z Mieszkańcami, w uzgodnieniu z kierownikiem tej jednostki.

§ 15. 1. Zarządzanie systemem, z zastrzeżeniem ust. 2, powierzam Pełnomocnikowi Prezydenta Miasta Łodzi ds. Obsługi Kontaktów z Mieszkańcami.

2. Utrzymanie i rozwój systemu powierzam Dyrektorowi Wydziału Informatyki w Departamencie Obsługi i Administracji Urzędu Miasta Łodzi.

§ 16. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem wydania.



WZ. PREZYDENTA MIASTA

Tomasz TRELA
Pierwszy Wiceprezydent Miasta

Załącznik Nr 1
do zarządzenia Nr 4566/VII/16
Prezydenta Miasta Łodzi
z dnia 28 września 2016 r.

Wykaz miejskich jednostek organizacyjnych, których obsługa informacyjna o sposobie realizowania procedur jest realizowana z wykorzystaniem systemu

- 1) Łódzki Ośrodek Geodezji;
- 2) Miejski Zespół Żłobków w Łodzi;
- 3) Schronisko dla Zwierząt;
- 4) Straż Miejska w Łodzi;
- 5) Zarząd Dróg i Transportu;
- 6) Zarząd Gospodarowania Odpadami;
- 7) Zarząd Lokali Miejskich;
- 8) Zarząd Zieleni Miejskiej w Łodzi.

Wzór opisu artykułu Bazy Wiedzy¹⁾

Procedura	
1.	Nazwa procedury: <i>Zaleca się, by nazwa procedury, czyli jej tytuł, była zwięzła i zawierała opis czynności.</i>
2.	Procedura wewnętrzna*: (TAK/NIE) <i>Procedura wewnętrzna dotyczy artykułów, które są prowadzone w systemie pomocniczo i są widoczne jedynie dla konsultantów. Artykuły te nie są publikowane w portalu ŁCKzM (www.lckm.uml.lodz.pl). Przykładem takiego artykułu są np. procedury ogólne, które są wykorzystywane przez konsultantów, gdy z treści działania nie wynika konkretna procedura.</i>
3.	Powiązane procedury (nazwa procedury/ procedur)*: <i>Należy wskazać wszystkie procedury, które mają związek z opisywaną procedurą.</i>
4.	Obowiązuje od*: <i>Należy wskazać dokładną datę (RRRR-MM-DD) od kiedy obowiązuje procedura w tej postaci.</i>
5.	Obowiązuje do*: <i>Należy wskazać dokładną datę (RRRR-MM-DD) do kiedy obowiązuje procedura w tej postaci. W przypadku, gdy nie można określić terminu obowiązywania procedury pole należy pozostawić puste.</i>
6.	Data wytworzenia informacji: <i>Należy wskazać dokładną datę (RRRR-MM-DD) opracowania procedury w tej postaci.</i>
Klasyfikacja	
7.	Słowa kluczowe: <i>Należy wskazać słowa, które ułatwią wyszukiwania procedury.</i>
8.	Klasyfikacja: - kategoria: - podkategoria: <i>Należy wskazać propozycje grup, do których procedura powinna być przypisana.</i>
Opis procedury	
9.	Sposób załatwienia sprawy: <i>Należy szczegółowo – krok po kroku – opisać, jakie czynności wykonuje się realizując procedurę. W sposobie załatwienia sprawy nie należy wpisywać podstawy prawnej.</i>
10.	Informacje uzupełniające (dodatkowe): <i>Należy wpisać informacje dodatkowe, niewymienione w „Sposobie załatwienia sprawy”, na które trzeba zwrócić uwagę przy załatwianiu sprawy.</i>
11.	Termin realizacji: <i>Termin określa się w dniach, tygodniach, miesiącach. Poza danymi liczbowymi dopuszcza się uzupełnienie informacji o część opisową.</i>
12.	Miejsce załatwienia: <i>Należy wprowadzić wyłącznie dane adresowe komórki organizacyjnej realizującej procedurę wraz ze wskazaniem komórki wewnętrznej oraz numery</i>

	<i>telefonów, które powinny być wyświetlane w BIP UMŁ.</i>
Oplaty	
13.	<p>Oplaty:</p> <ul style="list-style-type: none"> - skarbową: - inne (należy wymienić jakie oraz podać kwoty): <p>nr konta bankowego do opłaty skarbowej: nr konta bankowego do innych opłat: <i>W przypadku braku opłat należy wpisać „brak”.</i></p>
Dokumenty	
14.	<p>Wymagane dokumenty (nazwa wymagania, szablon dokumentu, formularz):</p> <p><i>Należy wskazać wszystkie dokumenty niezbędne do załatwienia sprawy oraz adresy internetowe, pod którymi zamieszczone są formularze elektroniczne – nie należy wskazywać stron internetowych, na których znajdują się odnośniki do formularzy, ale adresy, pod którymi formularze elektroniczne są opublikowane. Dokumenty powinny być pogrupowane na dokumenty do wglądu i do złożenia.</i></p> <p><i>Pliki dokumentów oraz - jeśli jest to możliwe - przykładowo wypełnione wnioski należy dołączyć do opisu artykułu Bazy Wiedzy.</i></p> <p><i>Przed przekazaniem plików do zamieszczenia w Bazie Wiedzy należy sprawdzić zawartość i dokonać aktualizacji informacji zawartych we „Właściwościach” plików.</i></p>
Informacje dodatkowe	
15.	<p>Informacje dla konsultanta*:</p> <p><i>Należy wskazać odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania przez mieszkańców oraz numery telefonów do pracowników, którzy mogą udzielić wsparcia konsultantowi.</i></p> <p><i>Informacje zawarte w tym polu nie wyświetlają się na portalu ŁCKzM (nie są widoczne dla mieszkańca).</i></p>
Podstawa prawna	
16.	<p>Podstawa prawna:</p> <p><i>Należy wskazać ustawy, rozporządzenia, zarządzenia Prezydenta Miasta Łodzi, uchwały Rady Miejskiej w Łodzi, na podstawie których jest realizowana procedura.</i></p> <p><i>W przypadku ustaw i rozporządzeń należy wskazać publikator.</i></p>
17.	Tryb odwoławczy:
18.	<p>Warunki ponownego wykorzystywania informacji publicznej:</p> <p><i>Tylko w przypadku, gdy są szersze od warunków określonych w BIP UMŁ.</i></p>
Realizator	
19.	<p>Właściciel*:</p> <p><i>Nazwisko i imię pracownika odpowiedzialnego za zapewnienie prawidłowego opisu procedury. Uwaga! Można wskazać tylko jednego pracownika.</i></p>
20.	<p>Osoba, która wytworzyła informację lub osoba, która odpowiada za treść informacji**:</p> <p><i>Nazwisko i imię pracownika lub pracowników, którzy wytworzyli informację lub odpowiadają za jej treść.</i></p>
21.	<p>Koordinator*:</p> <p><i>Nazwisko i imię pracownika odpowiedzialnego za nadzorowanie prac związanych z realizacją procedury.</i></p> <p><i>Uwaga! Można wskazać tylko jednego pracownika.</i></p>
22.	<p>Realizator/realizatorzy*:</p> <p><i>Nazwisko i imię pracowników odpowiedzialnych za realizację procedury.</i></p>

	<i>Uwaga! Można wskazać maksymalnie pięćdziesięciu pracowników.</i>
23.	Jednostka*: <i>Należy wpisać jednostkę odpowiedzialną za realizację procedury, tj. Urząd Miasta Łodzi bądź nazwę miejskiej jednostki organizacyjnej.</i>
24.	Komórka: <i>Należy podać nazwę komórki organizacyjnej Urzędu Miasta Łodzi lub miejskiej jednostki organizacyjnej odpowiedzialnej za realizację procedury.</i>
Dane techniczne	
25.	Integracja (nazwa systemu dziedzinowego, centralnego)*: <i>Należy wskazać nazwę systemu dziedzinowego wykorzystywanego podczas realizacji procedury.</i>
26.	Procedura prowadzona w POD*: (TAK/NIE)

- ¹⁾ - dane są publikowane w portalu Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami i Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Miasta Łodzi, o ile nie zostały oznaczone * lub **.
- * - informacje zamieszczane tylko w portalu Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami.
- ** - informacje zamieszczane tylko w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Miasta Łodzi.