

ZARZĄDZENIE Nr 1981 /VIII/19
PREZYDENTA MIASTA ŁODZI
z dnia 30 sierpnia 2019 r.

zmieniające zarządzenie w sprawie określenia zasad obsługi zgłoszeń w systemie Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami.

Na podstawie art. 31 i art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2019 r. poz. 506 i 1309) 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 2019 r. poz. 511)

zarządzam, co następuje:

§ 1. W zarządzeniu 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, wprowadzam następujące zmiany:

1) w § 3 ust. 1 otrzymuje brzmienie:

„1. W systemie są rejestrowane zgłoszenia, które wpływają telefonicznie na numer (42) 638-44-44, z wykorzystaniem formularza WWW i czatu oraz poprzez kontakt bezpośredni w sali obsługi Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami i w punktach informacyjnych Urzędu.”;

2) § 6 otrzymuje brzmienie:

„§ 6. Obsługa zgłoszeń odbywa się w oparciu o wprowadzone do systemu artykuły Bazy Wiedzy.”;

3) wzór opisu artykułu Bazy Wiedzy, stanowiący załącznik Nr 2 do zarządzenia, otrzymuje brzmienie jak w załączniku do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem wydania.



PREZYDENT MIASTA

Hanna Zdanowska
Hanna ZDANOWSKA

Załącznik
do zarządzenia Nr ~~1981~~1981/VIII/19
Prezydenta Miasta Łodzi
z dnia 30 ~~sierpnia~~ ~~2019~~ r.

Załącznik Nr 2
do zarządzenia Nr 805/VIII/19
Prezydenta Miasta Łodzi
z dnia 25 marca 2019 r.

Wzór opisu artykułu Bazy Wiedzy

Procedura
1. Nazwa procedury: <i>Zaleca się, by nazwa procedury, czyli jej tytuł, był zwięzły i zawierał opis czynności. Tytuł nie może zawierać więcej niż 850 znaków, włącznie ze spacjami.</i>
2. Procedura wewnętrzna*: (TAK/NIE) <i>Procedura wewnętrzna dotyczy artykułów, które są prowadzone w systemie pomocniczo. Przykładem takiego artykułu są 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 bezpośredni związek z opisywaną procedurą, np.: te, których realizacja jest wymagana do załatwienia opisywanej procedury.</i>
4. Obowiązuje od*: <i>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 (www.lckm.uml.lodz.pl), ani w BIP UMŁ (bip.uml.lodz.pl).</i>
5. Obowiązuje do*: <i>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 (www.lckm.uml.lodz.pl), ani w BIP UMŁ (bip.uml.lodz.pl).</i>
6. Data wytworzenia informacji: <i>Należy wskazać dokładną datę (RRRR-MM-DD) opracowania procedury w tej postaci.</i>
Klasyfikacja
7. Kategoria/kategorie: <i>Należy wskazać propozycje grup/kategorii, do których procedura powinna być przypisana. Ostateczna decyzja dotycząca przyporządkowania artykułu Bazy Wiedzy do zaproponowanej kategorii należy do Wydziału Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami.</i>
Opis procedury
8. Sposób załatwienia sprawy: <i>Należy podać wszystkie informacje niezbędne wnioskodawcy dla załatwienia sprawy, np.: kto (osobiście, przez pełnomocnika, przez osobę trzecią) i w jaki sposób (osobiście, listem, za pomocą jakich środków komunikacji elektronicznej, itp.) 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 wpisywać podstawy prawnej.</i>

9. Informacje uzupełniające (dodatkowe):

Należy wpisać informacje dodatkowe, niewymienione w „Sposobie załatwienia sprawy”, które trzeba wziąć pod uwagę przy załatwianiu sprawy, np. dotyczące sposobu umawiania wizyt (telefonicznie, przez internet, biletomat).

10. Termin realizacji:

Termin określa się w dniach, tygodniach, miesiącach. Poza danymi liczbowymi dopuszcza się uzupełnienie informacji o część opisową.

11. Miejsce załatwienia:

Należy wprowadzić wyłącznie dane adresowe komórki organizacyjnej realizującej procedurę wraz ze wskazaniem komórki wewnętrznej. W miejscu załatwienia nie są zamieszczane numery telefonów do komórki/jednostki realizującej procedurę z wyjątkiem procedur wymagających bezpośredniego kontaktu mieszkańca z komórką organizacyjną/miejską jednostką organizacyjną, np. w sprawach dotyczących opłat.

Oplaty**12. Oplaty:**

Należy wskazać rodzaj opłaty, 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

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.

Przed przekazaniem plików do zamieszczenia w Bazie Wiedzy należy sprawdzić zawartość i dokonać aktualizacji informacji zawartych we „Właściwościach” plików.

13. 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.

14. 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 istnieją - powinny zostać wskazane:

- 1) nazwa pliku dokumentu;
- 2) adresy internetowe, pod którymi zamieszczone są dokumenty.

Informacje dla konsultanta

Przy wypełnianiu pól w tej sekcji wskazane są ustalenia z pracownikami Oddziału Call Center.

15. Telefony do pracowników jednostki/komórki*:

Należy wskazać imiona i nazwiska oraz numery telefonów pracowników, którzy mogą udzielić wsparcia konsultantowi.

<p>16. Opis*: Należy wprowadzić istotne dla konsultanta informacje, które nie są udostępniane mieszkańcom.</p>
<p>17. Najczęściej zadawane pytania*: Należy wskazać odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania przez mieszkańców.</p>
<p>18. Inne*: Pole uzupełniane przez pracowników Oddziału Call Center.</p>
<p>Podstawa prawna</p>
<p>19. Podstawa prawna: Należy wskazać ustawy, rozporządzenia, uchwały Rady Miejskiej w Łodzi, zarządzenia Prezydenta Miasta Łodzi, na podstawie których jest realizowana procedura. W przypadku ustaw i rozporządzeń oraz uchwał Rady Miejskiej w Łodzi ogłoszonych w Dzienniku Urzędowym Województwa Łódzkiego, należy wskazać publikator.</p>
<p>20. Tryb odwoławczy: Należy podać informacje dotyczące postępowania odwoławczego. W przypadku braku prawa do odwołania należy wpisać „brak”.</p>
<p>21. Warunki ponownego wykorzystywania informacji publicznej: Należy wskazać tylko wtedy, gdy są szersze od warunków określonych w BIP UMŁ.</p>
<p>Realizator</p>
<p>22. Właściciel*: Nazwisko i imię pracownika odpowiedzialnego za zapewnienie prawidłowego opisu procedury. Uwaga! Można wskazać tylko jednego pracownika.</p>
<p>23. 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.</p>
<p>24. Koordynator*: Nazwisko i imię pracownika odpowiedzialnego za nadzorowanie prac związanych z realizacją procedury. Uwaga! Można wskazać tylko jednego pracownika z danej komórki organizacyjnej.</p>
<p>25. Jednostka: Należy wpisać jednostkę odpowiedzialną za realizację procedury, tj. Urząd Miasta Łodzi bądź nazwę miejskiej jednostki organizacyjnej.</p>
<p>26. Komórka: Należy podać nazwę komórki organizacyjnej Urzędu Miasta Łodzi lub miejskiej jednostki organizacyjnej odpowiedzialnej za realizację procedury.</p>
<p>Dane techniczne</p>
<p>27. Procedura prowadzona w systemie do elektronicznego zarządzania dokumentacją*: (TAK/NIE)</p>

*dane nie są widoczne dla mieszkańców, dostęp do nich mają wyłącznie pracownicy posiadający uprawnienia do pracy w systemie.