

ZARZĄDZENIE Nr 8797/VII/18
PREZYDENTA MIASTA ŁODZI
z dnia 29 czerwca 2018 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 2018 r. poz. 994 i 1000), 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 2018 r. poz. 995 i 1000)

zarządzam, co następuje:

§ 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 należących do właściwości Urzędu Miasta Łodzi i miejskich jednostek organizacyjnych, z wyłączeniem interwencji dotyczących zagrożenia zdrowia i życia.

§ 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) artykuły 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 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.

§ 3. 1. W systemie są rejestrowane zgłoszenia, które wpływają telefonicznie na numer (42) 638-44-44, z wykorzystaniem formularza WWW i czatu, faksem na numer (42) 272-60-01 oraz poprzez kontakt bezpośredni w sali obsługi Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami i punktach informacyjnych Urzędu.

2. Zgłoszenia zarejestrowane w systemie, w tym nagrania rozmów telefonicznych, są przechowywane przez okres sześciu miesięcy, licząc pełne miesiące kalendarzowe poprzedzające miesiąc, w którym zgłoszenie zostało zarejestrowane.

§ 4. 1. Formularz WWW oraz czat są dostępne na portalu (<https://www.lckm.uml.lodz.pl>), który funkcjonuje w ramach systemu.

2. Zasady korzystania z portalu określa jego regulamin.

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

§ 5. 1. Zgłoszenia wpływające telefonicznie oraz z wykorzystaniem czatu są przyjmowane przez konsultantów Oddziału Call Center w Wydziale Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami.

2. Zgłoszenia wpływające innym kanałem niż wskazany w ust. 1 są przyjmowane przez konsultantów Oddziału ds. Informacyjno-Kancelaryjnej Obsługi Mieszkańców w Wydziale Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami.

§ 6. 1. Obsługa zgłoszeń odbywa się w oparciu o wprowadzone do systemu artykuły Bazy Wiedzy, z zastrzeżeniem ust. 2.

2. Obsługa zgłoszeń wpływających faksem jest prowadzona poza systemem.

§ 7. Monitorowanie zgłoszeń odbywa się w systemie, a w miarę potrzeb w inny dostępny sposób.

§ 8. 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, z zastrzeżeniem ust. 4.

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

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

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

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

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

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

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

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

§ 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. Jeżeli w systemie zostanie zarejestrowane zgłoszenie, które nie dotyczy właściwości Urzędu Miasta Łodzi lub miejskich komórek organizacyjnych, zgłoszenie jest procedowane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i oznaczane w systemie jako zakończone.

§ 11. Pracowników komórek organizacyjnych Urzędu oraz miejskich jednostek organizacyjnych wymienionych w załączniku Nr 1 do niniejszego zarządzenia zobowiązują 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 zobowiązują 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. W przypadku aktualizacji opisu artykułu Bazy Wiedzy należy precyzyjnie oznaczyć dane do usunięcia oraz wskazać dane, które należy wprowadzić, w tym dokumenty oraz formularze elektroniczne.

3. W przypadku aktualizacji dokumentów należy przygotować zaktualizowane, gotowe do zamieszczenia pliki. Dokumenty, z wyjątkiem wniosków przeznaczonych do wypełnienia przez mieszkańca, powinny być zapisane w formacie .pdf.

4. Artykuły Bazy Wiedzy są publikowane w systemie oraz Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu.

5. Aktualizacja artykułów Bazy Wiedzy komórek organizacyjnych Urzędu i miejskich jednostek organizacyjnych dokonywana jest również z inicjatywy Dyrektora Wydziału Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami.

§ 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 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. Traci moc zarządzenie Nr 4566/VII/16 Prezydenta Miasta Łodzi z dnia 28 września 2016 r. w sprawie określenia zasad obsługi zgłoszeń w systemie Łódzkiego Centrum Kontakt z Mieszkańcami, zmienione zarządzeniami Prezydenta Miasta Łodzi Nr 5514/VII/17 z dnia 20 marca 2017 r. i Nr 7177/VII/17 z dnia 3 listopada 2017 r.

§ 17. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem wydania, z mocą od dnia 25 maja 2018 r.



wz. PREZYDENTA MIASTA

Tomasz TRELA

Pierwszy Wiceprezydent Miasta

Załącznik Nr 1
do zarządzenia Nr ~~8797~~8797/VII/18
Prezydenta Miasta Łodzi
z dnia 29 Czerwca 2018 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.

Załącznik Nr 2
do zarządzenia Nr ~~8197~~ 8197/VII/18
Prezydenta Miasta Łodzi
z dnia 29 stycznia 2018 r.

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 ani w portalu ECKzM (www.lckm.uml.lodz.pl), ani w BIP UML (bip.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 zaproponować słowa, które ułatwią wyszukiwanie procedury. Ostateczna decyzja dotycząca słów kluczowych należy do Wydziału Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami.</i>
8.	Klasyfikacja: - kategoria: <i>Należy wskazać propozycje grup, 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	
9.	Sposób załatwienia sprawy: <i>Należy szczegółowo – krok po kroku – opisać, jakie czynności wykonuje się realizując procedurę. W sposobie załatwienia sprawy nie należy wpisywać</i>

	<i>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. 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.</i>
Oplaty	
13.	Oplaty: - skarbowa: - inne (należy wymienić jakie oraz podać kwoty): nr konta bankowego do opłaty skarbowej: nr konta bankowego do innych opłat: <i>W przypadku braku opłat należy wpisać „brak”.</i>
Dokumenty	
14.	Wymagane dokumenty (nazwa wymagania, szablon dokumentu, formularz): <i>Należy wskazać wszystkie dokumenty niezbędne do załatwienia sprawy oraz adresy internetowe, pod którymi zamieszczone są formularze elektroniczne lub opisy usług kierujące do formularzy elektronicznych. Dokumenty powinny być pogrupowane na dokumenty do wglądu i do złożenia. Pliki dokumentów oraz - jeśli jest to możliwe - przykładowo wypełnione wnioski należy dołączyć do opisu artykułu Bazy Wiedzy. Przed przekazaniem plików do zamieszczenia w Bazie Wiedzy należy sprawdzić zawartość i dokonać aktualizacji informacji zawartych we „Właściwościach” plików.</i>
Informacje dodatkowe	
15.	Informacje dla konsultanta*: <i>Należy wskazać odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania przez mieszkańców oraz numery telefonów do pracowników, którzy mogą udzielić wsparcia konsultantowi. Informacje zawarte w tym polu nie wyświetlają się na portalu ŁCKzM (nie są widoczne dla mieszkańca).</i>
Podstawa prawna	
16.	Podstawa prawna: <i>Należy wskazać ustawy, rozporządzenia, zarządzenia Prezydenta Miasta Łodzi, uchwały Rady Miejskiej w Łodzi, na podstawie których jest realizowana procedura. W przypadku ustaw i rozporządzeń należy wskazać publikator.</i>
17.	Tryb odwoławczy:
18.	Warunki ponownego wykorzystywania informacji publicznej: <i>Tylko w przypadku, gdy są szersze od warunków określonych w BIP UMŁ.</i>

Realizator	
19.	Właściciel*: <i>Nazwisko i imię pracownika odpowiedzialnego za zapewnienie prawidłowego opisu procedury. Uwaga! Można wskazać tylko jednego pracownika.</i>
20.	Osoba, która wytworzyła informację lub osoba, która odpowiada za treść informacji**: <i>Nazwisko i imię pracownika lub pracowników, którzy wytworzyli informację lub odpowiadają za jej treść.</i>
21.	Koordynator*: <i>Nazwisko i imię pracownika odpowiedzialnego za nadzorowanie prac związanych z realizacją procedury. Uwaga! Można wskazać tylko jednego pracownika.</i>
22.	Realizator/realizatorzy*: <i>Nazwisko i imię pracowników odpowiedzialnych za realizację procedury. 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 systemie do elektronicznego zarządzania dokumentacją*: (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.