

**ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA  
– DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ**

<b>Urząd Miasta Płocka BOK</b>	<b>Obsługa klientów w Urzędzie Miasta Płocka</b>	<b>Wydanie 02 z dnia 6.10.2009</b>
<b>P- 2 / In - 32</b>	<b>Obsługa klienta</b>	<b>Strona 1</b>

**OPIS POSTĘPOWANIA**

**WEJŚCIE:** wniosek ( pisemny bądź ustny )

1. Na stanowisku podawczym w Biurze Obsługi Klienta (zwanym dalej „BOK”) przyjmowane są pisma składane bezpośrednio przez klientów do komórek organizacyjnych, które nie mają swoich przedstawicieli w BOK-u .
2. Pracownik BOK przyjmuje wniosek właściwy merytorycznie dla jego stanowiska i dokonuje kontroli wniosku pod względem kompletności.
3. Pracownicy na stanowiskach: „Architektura i Urbanistyka” oraz „Geodezja i Obrót Nieruchomościami” dokonują rejestracji, w wewnętrznych wydziałowych systemach obiegu korespondencji wpływającej do Wydziału Urbanistyki i Architektury oraz Wydziału Geodezji i Katastru za pośrednictwem Kancelarii ogólnej.
4. W Oddziale Komunikacji, Wydziale Kultury i Sportu, Wydziale Edukacji, Zespole ds. Dodatków Mieszkaniowych oraz u Pełnomocnika ds. Organizacji Pozarządowych korespondencja przyjmowana jest na stanowisku ds. obsługi kancelaryjnej.
5. Sprawy z zakresu zameldowania / wymeldowania, wpisu numeru PESEL, potwierdzenia wpisu do ewidencji działalności gospodarczej ( na kopii zaświadczenia o wpisie ) oraz udzielenia informacji o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej ( ustnie ) są załatwiane na miejscu, w obecności klienta.
6. Wniosek może zostać złożony również na stanowisku podawczym, nie podlega jednak sprawdzeniu i jest przekazywany na stanowisko merytoryczne celem jego rejestracji.
7. W przypadku stwierdzenia niekompletności wniosku pracownik BOK wydaje pokwitowanie, w którym stwierdza odbiór wyszczególnionych dokumentów i wskazuje braki, pouczając o terminie 7 dni na ich uzupełnienie, pod rygorem pozostawienia wniosku bez rozpoznania. Niekompletny wniosek pozostaje w BOK do czasu uzupełnienia.
8. Pracownik BOK przyjmujący wniosek informuje klienta o przewidywanym terminie załatwienia sprawy i ustala w porozumieniu z nim formę doręczenia (odbioru) zaświadczenia, decyzji bądź innego właściwego dokumentu.
9. Kompletny wniosek jest rejestrowany w rejestrze dziennym i przekazywany za potwierdzeniem odbioru na stanowisko ds. obsługi kancelaryjnej właściwej merytorycznie komórki organizacyjnej. W przypadku wniosków dotyczących wydania wyrysu i wypisu z rejestru gruntów, są one przekazywane bezpośrednio na samodzielne stanowisko pracy realizujące wymienione sprawy i tam ewidencjonowane.
10. Dokumenty sprawy ( decyzje, zaświadczenia oraz dokumentacja załączona do wniosku, o ile podlega zwrotowi) są wydawane klientowi na właściwym stanowisku w BOK bądź doręczane w inny, uzgodniony wcześniej sposób.

**WYJŚCIE:** załatwienie sprawy na miejscu bądź wydanie dokumentów sprawy załatwianej przez właściwą merytorycznie komórkę organizacyjną Urzędu.

**OPIS ZAGROŻEŃ**

1. Złożenie niekompletnego wniosku przez klienta;
2. Nie uzupełnienie wniosku przez klienta we wskazanym terminie;
3. Opóźnienie z komórek organizacyjnych Urzędu w przekazaniu gotowej dokumentacji do wydania.
4. Problemy z aktualizacją informacji zawartych w kartach obsługi klienta.
5. Brak aktualnej informacji dla klientów o sprawach realizowanych w Urzędzie.

<b>Autor dokumentu:</b> Anna Domańska – Oddział Organizacyjny	<b>Zatwierdził merytorycznie:</b> Mariola Gajewska – Kierownik Oddziału Organizacyjnego	<b>Zatwierdził do użytkowania:</b> Krystyna Kowalewska – Sekretarz Miasta Płocka
--	--	---