

ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA
- DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ

Urząd Miasta Płocka	SCHEMAT PROCESU	Wydanie 06 z dnia 18/12/2009
P- 2	Obsługa klienta	Strona 1

CEL PROCESU: sprawna obsługa klientów w Urzędzie Miasta Płocka

WSKAŹNIK: badania satysfakcji klientów Urzędu Miasta Płocka

Wejście
(wniosek, podanie)

- Ochrona praw konsumentów. Podejmowanie interwencji na rzecz konsumentów
- Ochrona praw konsumentów. Przeciwdziałanie stosowaniu praktyk monopolistycznych
- Przyznanie dodatku mieszkaniowego
- Rejestracja wniosku o wynajem lokalu mieszkalnego
- Wydawanie praw jazdy
- Cofanie i zwracanie praw jazdy
- Wpis do rejestru przedsiębiorców prowadzących stacje kontroli pojazdów
- Wpis do rejestru przedsiębiorców prowadzących ośrodki szkolenia kierowców
- Rejestrowanie i wyrejestrowanie pojazdów
- Czasowe wycofanie z ruchu
- Wydawanie dowodów osobistych
- Udostępnianie danych z ewidencji ludności, zbioru PESEL oraz ewidencji wydanych i unieważnionych dowodów osobistych
- Wydawanie decyzji w sprawach imprez masowych, sportowych i zgromadzeń
- Wydawanie decyzji o uznaniu żołnierzy za posiadających na wyłącznym utrzymaniu członków rodziny
- Zmiana danych adresowych
- Zameldowanie i wymeldowanie
- Wydawanie zezwoleń na sprzedaż i podawanie napojów alkoholowych
- Wydawanie zaświadczeń na przewozy drogowe osób i rzeczy na potrzeby własne, zezwoleń na wykonywanie przewozów regularnych w krajowym transporcie drogowym i regularnych specjalnych, udzielanie licencji na wykonywanie transportu drogowego i pośrednictwa przy przewozie rzeczy
- Wydawanie zaświadczeń i decyzji z zakresu ewidencji działalności gospodarczej
- Wydawanie decyzji poświadczających prawo do świadczeń zdrowotnych finansowanych ze środków publicznych
- Nadzór nad stanem środowiska – opiniowanie lokalizacji przedsięwzięcia
- Wydawanie zgody na usunięcie drzew i krzewów, zezwoleń na prowadzenie działalności w zakresie odzysku lub unieszkodliwiania odpadów oraz pozwoleń na wprowadzanie gazów lub pyłów do powietrza
- Wydawanie zezwoleń na prowadzenie działalności w zakresie zbierania i transportu odpadów
- Wydawanie pozwolenia wodno-prawnego
- Wydawanie zaświadczeń związanych z posiadaniem gospodarstwa rolnego
- Rejestracja sprzętu do połowu ryb
- Wydawanie decyzji środowiskowych
- Przyjmowanie klientów zgłaszających się do Prezydenta Miasta, jego Zastępców oraz Sekretarza Miasta
- Sprawowanie nadzoru – realizacja remontu, usuwanie awarii
- Opiniowanie lokalizacji przedsiębiorstwa, wydawanie warunków technicznych i uzgadnianie projektów technicznych
- Wydawanie zezwoleń na utrzymanie psa rasy uznanej za agresywną
- Obsługa klientów w Urzędzie Miasta Płocka
- Wpis do ewidencji innych obiektów świadczących usługi hotelarskie (nie będących obiektami hotelarskimi) na terenie Gminy – Miasto Płock
- Ustanowienie pomnika przyrody

**Ocena i analiza
procesu**

Wyjście
(załatwienie sprawy)

Autor dokumentu: Anna Domańska	Zatwierdził merytorycznie Cezary Dzięcielski	Zatwierdził do użytkowania Krystyna Kowalewska
-----------------------------------	---	---