

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

Urząd Miasta Płocka	Obsługa klientów w Urzędzie Miasta Płocka Kategoria informacji: informacja publicznie dostępna	Wydanie 03 z dnia 16.08.2021
P- 2 / In - 3	Obsługa klienta	Strona 1

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

1. Na stanowisku podawczym w Biurze Obsługi Klienta (zwanym dalej „BOK”) są przyjmowane i rejestrowane w systemie Mdok pisma składane bezpośrednio przez klientów do wszystkich komórek organizacyjnych, z wyłączeniem tych, które posiadają swoich przedstawicieli w BOK-u .
2. Pracownik BOK przyjmuje wniosek właściwy merytorycznie dla jego stanowiska, dokonuje kontroli wniosku pod względem kompletności i rejestruje w systemie Mdok.
3. W przypadku stwierdzenia niekompletności wniosku pracownik BOK wskazuje braki, pouczając o konieczności uzupełnienia dokumentacji pod rygorem pozostawienia wniosku bez rozpoznania.
4. Pracownik BOK przyjmujący wniosek informuje klienta o przewidywanym terminie załatwienia sprawy i ustala w porozumieniu z nim formę doręczenia (odbioru) zaświadczenia, decyzji bądź innego dokumentu.
5. Kompletny wniosek jest przekazywany za potwierdzeniem odbioru na stanowisko ds. obsługi kancelaryjnej właściwej merytorycznie komórki organizacyjnej.
6. 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, a następnie żądany dokument przekazywany jest ponownie do BOK-u w celu wydania klientowi.
7. 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.
8. Na miejscu w BOK-u klient może potwierdzić profil zaufany ePUAP, otrzymać Ogólnopolską Kartę Dużej Rodziny (dla rodziców i dzieci uczących się lub tylko dla rodziców, którzy odchowali już troje lub więcej dzieci), złożyć wniosek o wydanie Płockiej Karty Mieszkańca oraz pakietów Płockiej Familijnej Karty 3+ i Płockiej Karty Seniora.
9. Obsługą klienta zajmują się również stanowiska w budynku przy al. marsz. J. Piłsudskiego 6 – w zakresie: spraw obywatelskich, ewidencji działalności gospodarczej, rejestracji pojazdów i uprawnień kierowców oraz potwierdzania profilu zaufanego ePUAP.
10. Obsługa klienta odbywa się również poprzez Biuro Interwencji i Informowania Mieszkańców, które odpowiedzialne jest za teleinformatyczny kontakt z mieszkańcami oraz sprawne i rzetelne udzielanie informacji m.in. o miejscu i sposobie załatwienia spraw, potrzebnych dokumentach, wnoszonych opłatach, niezbędnym czasie załatwienia sprawy, działalności Urzędu Miasta Płocka, strukturze i komórkach organizacyjnych Urzędu. Dodatkowo BIM odpowiedzialne jest za obsługę aplikacji LocalSpot.

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

<b>Autor dokumentu:</b> Albert Dyna – Kierownik Referatu Spraw Interesantów	<b>Zatwierdził merytorycznie:</b> Mariola Gajewska – Dyrektor Wydziału Organizacyjnego	<b>Zatwierdził do użytkowania:</b> Magdalena Niedziałkowska – Dyrektor Wydziału Koordynacji Procesów Zarządzania Pełnomocnik ds. ZSZ
--	---	---

KIEROWNIK  
Referatu Spraw Interesantów  
  
Albert Dyna

DYREKTOR  
Wydziału Organizacyjnego  
  
Mariola Gajewska

DYREKTOR  
Wydziału Koordynacji  
Procesów Zarządzania  
  
Magdalena Niedziałkowska

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

Urząd Miasta Płocka	Obsługa klientów w Urzędzie Miasta Płocka Kategoria informacji: informacja publicznie dostępna	Wydanie 03 z dnia 16.08.2021
P- 2 / In - 3	Obsługa klienta	Strona 2

**OPIS RYZYK**

1. Złożenie niekompletnego wniosku przez klienta;
2. Braki w uzupełnieniu wniosku przez klienta we wskazanym terminie;
3. Opóźnienie w komórkach 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.

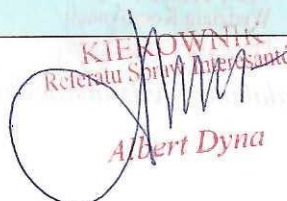
**Autor dokumentu:**

Albert Dyna – Kierownik Referatu Spraw Interesantów

**Zatwierdził merytorycznie:**

Mariola Gajewska – Dyrektor Wydziału Organizacyjnego

**Zatwierdził do użytkowania:**Magdalena Niedziałkowska –  
Dyrektor Wydziału Koordynacji  
Procesów Zarządzania  
Pełnomocnik ds. ZSZ

KIEROWNIK  
Referatu Spraw Interesantów  
  
Albert Dyna

DYREKTOR  
Wydziału Organizacyjnego  
  
Mariola Gajewska

DYREKTOR  
Wydziału Koordynacji  
Procesów Zarządzania  
  
Magdalena Niedziałkowska