

MID: 2056042

| ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA – DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ |   |                                 |
|--|---|---------------------------------|
| Urząd Miasta Płocka  | Obsługa klientów w Urzędzie Miasta Płocka<br>Kategoria informacji: informacja publicznie dostępna | Wydanie 02<br>z dnia 29.01.2019 |
| 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), otrzymać Płocką Familijną Kartę 3+ oraz złożyć wniosek o uzyskanie Płockiej Karty Seniora wydawaną przez Wydział Wspierania Inicjatyw Społecznych.
9. Obsługą klienta zajmują się również:
  - a) 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,
  - b) Punkt Obsługi Mieszkańca „Miodowa” – w zakresie: spraw obywatelskich, rejestracji pojazdów i uprawnień kierowców, potwierdzania profilu zaufanego ePUAP oraz biura podawczego.
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 załatwiania 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.

**Autor dokumentu:**

Magdalena Łuczak – Biuro Obsługi Klienta

**Zatwierdził merytorycznie:**

Magdalena Niedziałkowska – Kierownik Referatu Organizacji Pracy

**Zatwierdził do użytkowania:**

Krzysztof Krakowski – Sekretarz Miasta Płocka – Pełnomocnik ds. ZSZ

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

|                     |   |                                 |
|---------------------|---|---------------------------------|
| Urząd Miasta Płocka | Obsługa klientów w Urzędzie Miasta Płocka<br>Kategoria informacji: informacja publicznie dostępna | Wydanie 02<br>z dnia 29.01.2019 |
| P- 2 / In - 3       | Obsługa klienta   | Strona 2                        |

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

**OPIS RYZYK**

1. Złożenie niekompletnego wniosku przez klienta;
2. Braki w uzupełnieniu 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.

**Autor dokumentu:**

Magdalena Łuczak – Biuro Obsługi Klienta

**Zatwierdził merytorycznie:**Magdalena Niedziałkowska –  
Kierownik Referatu Organizacji Pracy**Zatwierdził do użytkowania:**Krzysztof Krakowski – Sekretarz  
Miasta Płocka / Pełnomocnik ds.  
ZSZ