

Urząd Miasta Płocka	Obsługa klientów w Urzędzie Miasta Płocka Kategoria informacji: informacja publicznie dostępna	Wydanie 04 z dnia 19.04.2024
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 EDOK 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 EDOK.
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. Dokument 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, na którą składają się również: pakiet 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 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 Komunikator Miejski (dawny LocalSpot).

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

1.

Autor dokumentu:	Zatwierdził merytorycznie:	Zatwierdził do użytkowania:
Albert Dyna – Kierownik Referatu Spraw Interesantów	Daniel Urbański – Dyrektor Wydziału Organizacyjnego	Michał Bodenszac – Sekretarz Miasta Płocka – Pełnomocnik ds. ZSZ