
	OPIS PROCESU	Nr: GR 3.1	
	Grupa procesów Usługi Administracyjne	Strona: 1/9	Wyd. 1
	<i>Obsługa klienta</i>	Data wydania: 29.03.2006	

Załącznik nr 20 do zarządzenia Nr 655/2006
Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 29 marca 2006 r.


OBSŁUGA KLIENTA W URZĘDZIE MIASTA KRAKOWA

SPIS TREŚCI

1. PRZEDMIOT PROCESU	str. 3
2. ZAKRES STOSOWANIA	str. 3
3. DEFINICJE I OBOWIĄZUJĄCE SKRÓTY	str. 3
4. CEL	str. 4
5. MIERNIKI I WSKAŹNIKI PROCESU	str. 4
6. TRYB POSTĘPOWANIA	str. 4
7. ODPOWIEDZIALNOŚCI I KOMPETENCJE	str. 7
8. APLIKACJE INFORMATYCZNE (BAZY DANYCH)	str. 7
9. DOKUMENTY ZWIĄZANE	str. 8
10. ZAŁĄCZNIKI I FORMULARZE	str. 9

	OPIS PROCESU		Nr: GR 3.1
	Grupa procesów Usługi Administracyjne		Strona: 2/9
	<i>Obsługa klienta</i>		Wyd. 1 Data wydania: 29.03.2006

	Imię i nazwisko	Data	Podpis
Opracował Zespół w składzie:			
	Andrzej Tarko		
	Anna Sochacka		
	Michał Speruda		
	Marian Wnęk		
	Wojciech Łaptaś		
	Krzysztof Puchalski		
	Edyta Skóra		
	Jakub Diduch		
	Monika Trybowska		
	Elżbieta Chmiest		
	Luiza Żminkowska		
	Anna Korfel-Jasińska		
	Wiesława Słota		
	Janina Nalepa		
	Łukasz Pawlik		
	Elżbieta Hofman		
	Renata Białek		
	Alicja Jamka		
	Katarzyna Gadocha		
	Tomasz Wyczarski		
	Jan Machowski		
	Jagoda Zasada		
	Barbara Mikołajczyk		
	Maciej Stryjek		
	Renata Woyciechowska		
	Dariusz Hura		
Zatwierdził:	Maria Rusowicz		
Właściciel procesu:	Z-ca Dyrektora Wydziału Organizacji i Nadzoru ds. Organizacyjnych		

	OPIS PROCESU		Nr: GR 3.1
	Grupa procesów Usługi Administracyjne		Strona: 3/9
	<i>Obsługa klienta</i>		Wyd. 1
			Data wydania: 29.03.2006

1 Przedmiot procesu


Przedmiotem procesu jest obsługa klienta przez pracowników Urzędu Miasta Krakowa, za wyjątkiem klienta wewnętrznego.

2 Zakres stosowania

Zakres procesu obejmuje wszystkie czynności od momentu zgłoszenia przez klienta podania do Urzędu Miasta Krakowa do momentu załatwienia podania zgodnie z przepisami prawa.

3 Definicje i obowiązujące skróty

1. **KLIENT** – podmiot, który składa podanie.
2. **PODANIE** - zgłoszenie w określonej formie potrzeby klienta.
Typologia podań:
 - a) podanie ustne (ustne zapytanie w sytuacji osobistego stawiennictwa klienta na terenie UMK, złożone do protokołu, zapytanie telefoniczne). **Uwaga:** klient może złożyć podanie do protokołu. Protokół ten sporządza pracownik Urzędu Miasta Krakowa, podpisuje go osoba składająca podanie i pracownik Urzędu sporządzający protokół.
 - b) podanie pisemne (pismo, e-mail, fax).
Uwaga: istnieją sprawy, dla których podanie musi mieć określoną przepisami prawa formę (druki dokumentów inicjujących stanowią załączniki do procedur zewnętrznych). Podanie może przybrać formę proponowaną przez Urząd Miasta Krakowa (formularze opracowane przez pracowników komórek organizacyjnych stanowią załączniki do procedur zewnętrznych).
3. **REFERENCI SPRAW** - pracownicy komórek organizacyjnych Urzędu Miasta Krakowa realizujący podanie klienta.
4. **PUNKT OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW** - jednostka funkcjonalna zorganizowana w poszczególnych lokalizacjach Urzędu Miasta Krakowa, w której są: przyjmowane podania od klientów, wydawane potwierdzenia przyjęcia podania, udzielane informacje oraz udostępniane procedury zewnętrzne. **Uwaga:** w uzasadnionych przypadkach w punkcie są również wydawane dokumenty załatwiające podanie.
5. **KASA** - miejsce przyjmowania wpłat i realizacji wypłat.
6. **POP** - Punkt Obsługi Przedsiębiorcy funkcjonuje zgodnie z odrębnym zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa w sprawie podziału na wewnętrzne komórki organizacyjne oraz szczegółowego zakresu działania Wydziału Spraw Administracyjnych.
7. **BIP** - Biuletyn Informacji Publicznej Miasta Krakowa.
8. **POCEDURY ZEWNĘTRZNE** – opracowana w określonej formie informacja dla klientów, w zakresie sprawy jaką może załatwić w Urzędzie Miasta Krakowa.

	OPIS PROCESU		Nr: GR 3.1
	Grupa procesów Usługi Administracyjne		Strona: 4/9
	<i>Obsługa klienta</i>		Wyd. 1 Data wydania: 29.03.2006

4 Cel

Celem procesu jest sprawna obsługa klienta **poprzez** działanie kompetentne, zgodne z prawem, terminowe **tak aby** załatwić podanie klienta.

Cel strategiczny	Cel operacyjny	Program
CEL STRATEGICZNY I: Kraków miastem przyjaznym rodzinie, atrakcyjnym miejscem zamieszkania i pobytu	CEL OPERACYJNY I-8 : Rozwój samorządności lokalnej i doskonalenie metod zarządzania, zwiększenie świadomości obywatelskiej i zainteresowania życiem miasta	Program podnoszenia jakości usług publicznych

5 Mierniki i wskaźniki procesu

Mierniki procesu	Wskaźnik procesu	Wartość docelowa procesu	Termin zbierania wskaźników
Znajomość trybu obsługi klienta przez pracowników UMK	Stopień znajomości trybu obsługi klienta przez pracowników UMK na skali od 1 do 5**	100 %	Raz w roku

** Na skali od 1 do 5 - **1** to 20% znajomości trybu obsługi klienta, **2** to 40% znajomości trybu obsługi klienta, **3** to 60% znajomości trybu obsługi klienta, **4** to 80% znajomości trybu obsługi klienta, **5** to 100% znajomości trybu obsługi klienta.

6 Tryb postępowania

W ramach procesu „Obsługa klienta” wydzielono dwa tryby:

- postępowanie informacyjne,
- postępowanie w przypadku podań innych niż te, które zmierzają do udzielenia informacji.

Obsługa klienta związana z przyjmowaniem wpłat i realizacją wypłat odbywa się zgodnie z procesem *Obsługa finansowo – księgowo*.


TRYB A: POSTĘPOWANIE INFORMACYJNE

Klient może uzyskać informacje na temat funkcjonowania Urzędu Miasta Krakowa i sposobu załatwiania podań:

- w Centralnym Punkcie Informacji (informacje udzielane przez osoby posługujące się językiem migowym, językiem angielskim),
- w punktach obsługi mieszkańców,
- na Stanowiskach ds. Informacji Prawnej,
- w sekretariatach komórek organizacyjnych,
- w POP,
- w BIP oraz na urzędowych stronach internetowych,
- u referentów spraw.

Klient, w trybie informacyjnym, może zwrócić się do Urzędu:

- telefonicznie,
- za pośrednictwem poczty,

	OPIS PROCESU	Nr: GR 3.1	
	Grupa procesów Usługi Administracyjne	Strona: 5/9	Wyd. 1
	<i>Obsługa klienta</i>	Data wydania: 29.03.2006	

- c) za pośrednictwem fax-u,
- d) osobiście z wpisem do protokołu,
- e) za pośrednictwem poczty elektronicznej,
- f) osobiście.

Pracownik Urzędu Miasta Krakowa udziela odpowiedzi klientowi w ramach obowiązujących przepisów. W sytuacji wymaganej przepisami prawa dostęp do informacji może być ograniczony. Zapisy związane z ograniczeniem dostępu do informacji są opisane w procesie *Komunikacja z mieszkańcami*.

POSTĘPOWANIE Z KORESPONDENCJĄ ELEKTRONICZNĄ

1. Adresy elektroniczne są publikowane na stronach BIP oraz na urzędowych stronach internetowych.
2. Termin udzielenia odpowiedzi na e-mail: 14 dni.
3. W przypadku, gdy e-mail nie wymaga zajęcia stanowiska przez komórkę organizacyjną (przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego) odpowiedź sporządza pracownik, który e-mail otrzymał. Zgodnie z życzeniem klienta w ramach obowiązujących przepisów.
4. W przypadku, gdy zapytanie strony wymaga zajęcia stanowiska przez komórkę organizacyjną (przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego) pracownik przesyła do adresata e-mail z prośbą o złożenie podania w Urzędzie.
5. W przypadku, gdy e-mail wpływa na adres BIP Referat Informacji Publicznej odpowiada zgodnie z posiadanymi informacjami lub przesyła e-mail do merytorycznej komórki, która winna poinformować ww. Referat o udzielonej odpowiedzi klientowi.

Obsługa klienta przez Bibliotekę Urzędu Miasta Krakowa jest realizowana zgodnie z procesem *Obsługa biblioteczna*.

TRYB B: POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU PODAŃ INNYCH NIŻ TE, KTÓRE ZMIERZAJĄ DO UDZIELENIA INFORMACJI


Klient może złożyć podanie:

- a) w punktach obsługi mieszkańców,
- b) w sekretariatach komórek organizacyjnych,
- c) u referenta załatwiającego sprawę (**Uwaga:** szczególne zasady postępowania w Wydziale Architektury i Urbanistyki).

Klient otrzymuje potwierdzenie złożenia podania pisemnego co opisuje proces *Obieg korespondencji w Urzędzie*.

Podanie może być przesłane za pośrednictwem poczty - chyba, że przepisy prawa wymagają osobistego stawiennictwa klienta w Urzędzie. Sposób postępowania z podaniami przesłanymi pocztą opisuje proces *Obieg korespondencji w Urzędzie*.

UDZIELANIE INFORMACJI KLIENTOM O ETAPIE REALIZACJI PODANIA

	OPIS PROCESU		Nr: GR 3.1
	Grupa procesów Usługi Administracyjne		Strona: 6/9
	<i>Obsługa klienta</i>		Wyd. 1
			Data wydania: 29.03.2006

Klienci mogą uzyskać informacje o biegu (realizacji) indywidualnych spraw:

- a) w punktach obsługi mieszkańców
- b) w sekretariatach komórek organizacyjnych
- c) u referenta spraw (**Uwaga:** szczególne zasady postępowania w Wydziale Architektury i Urbanistyki)

Informacje o biegu spraw klient może uzyskać drogą telefoniczną, a także w Biuletynie Informacji Publicznej (dotyczy: praw jazdy, dowodów rejestracyjnych). Sekretariaty komórek organizacyjnych, w przypadku, gdy nie dysponują pełnymi danymi o etapie realizacji podania, kierują klienta do komórki merytorycznej, która podanie realizuje.

SPOSÓB ZAŁATWIENIA PODANIA

Sposób załatwienia podania jest opisany w procedurach zewnętrznych w części *Forma załatwienia*.

POSTĘPOWANIE W WYDZIALE ARCHITEKTURY I URBANISTYKI (dotyczy składania podań i udzielania informacji o etapie ich realizacji)

1. W siedzibie Wydziału istnieje punkt obsługi mieszkańców, w którym przyjmowane są podania od stron. W ramach punktu funkcjonują stanowiska informacyjne (podzielone tematycznie), na których dyżurują referenci spraw z poszczególnych referatów Wydziału. Dyżury pracowników ustalają kierownicy referatów.
2. Pracownicy na ww. stanowiskach udzielają informacji:
 - co do sposobu załatwienia danej sprawy indywidualnej,
 - o etapie realizacji podania (w zakresie danych umieszczonych w aplikacjach informatycznych).
3. Istnieje możliwość przeglądania akt sprawy przez klienta w obecności referenta sprawy. Przeglądanie akt odbywa się w godzinach pracy pracowników merytorycznych na specjalnie przygotowanych stanowiskach.

OBSŁUGA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH

W Urzędzie Miasta Krakowa są przeszkolone osoby w zakresie języka migowego. W przypadkach uniemożliwiających osobiste stawiennictwo w UMK referent spraw obsługuje klienta w jego miejscu zamieszkania w ramach obowiązujących przepisów prawa (dotyczy: dowodów osobistych, spraw z zakresu rejestracji stanu cywilnego).


Proces *Komunikacja z mieszkańcami* opisuje:

- a) tryb przyjmowania klientów przez Prezydenta Miasta Krakowa i Jego Zastępców,
- b) tryb przyjmowania stron przez Przewodniczącego RMK i Jego Zastępców,
- c) sposób uzyskiwania przez klienta porad prawnych w indywidualnych sprawach na Stanowiskach ds. Informacji Prawnej.

Tryb przyjmowania skarg, wniosków i interwencji od klientów przez kierujących komórkami organizacyjnymi UMK opisuje odrębne zarządzenie Prezydenta Miasta Krakowa.

Obsługa klientów przez pracowników Urzędu Miasta Krakowa odbywa się zgodnie z zasadami zawartymi w Kodeksie etyki pracowników UMK. Kodeks etyki jest dostępny dla klientów we wszystkich lokalizacjach UMK.

Godziny przyjmowania stron w Urzędzie Miasta Krakowa zostały określone w Regulaminie Pracy Urzędu Miasta Krakowa. Dla zapewnienia sprawnej obsługi klientów w niektórych komórkach

	OPIS PROCESU		Nr: GR 3.1
	Grupa procesów Usługi Administracyjne		Strona: 7/9
	<i>Obsługa klienta</i>		Wyd. 1 Data wydania: 29.03.2006

organizacyjnych Urzędu Miasta Krakowa są przedłużane godziny obsługi klientów zgodnie z odrębnym poleceniem służbowym Dyrektora Magistratu.

System Identyfikacji Wizualnej zapewnia funkcjonowanie spójnego i czytelnego systemu oznakowania wewnętrznego w Urzędzie Miasta Krakowa. Przy drzwiach znajdują się tabliczki informujące o nazwie komórki organizacyjnej, osobach, które pracują w danym pokoju oraz zakresie załatwianych spraw. Aktualizacja danych zawartych na tabliczkach następuje zgodnie z odrębną procedurą. Pracownicy zobowiązani są nosić w widocznym miejscu identyfikatory osobiste. W ramach Systemu Identyfikacji Wizualnej wprowadzono jednolitą linię graficzną dla materiałów promocyjnych i informacyjnych oraz wzory druków firmowych.

Procedury zewnętrzne są opracowywane zgodnie z zasadami opisanymi w odrębnym zarządzeniu Prezydenta Miasta Krakowa. Zarządzenie to określa wzór procedury zewnętrznej oraz odpowiedzialności i kompetencje uczestników biorących udział w ich opracowywaniu. Aktualizacja procedur przebiega zgodnie z trybem opisanym w odrębnej procedurze wewnętrznej. Wszystkie obowiązujące procedury zewnętrzne są udostępniane dla klientów w BIP.

7 Odpowiedzialności i kompetencje

Lp.	Uczestnik	Odpowiedzialności
1.	Pracownicy komórek organizacyjnych Urzędu Miasta Krakowa – referenci spraw	Realizacja podań zgodnych z zakresem czynności pracownika, w tym udzielonymi upoważnieniami i pełnomocnictwami
2.	Klient	Złożenie kompletnego podania zgodnego ze stanem faktycznym i prawnym

8 Aplikacje informatyczne (bazy danych)

RISS, ENIER_G, POGOS, SYSTEM KIEROWCA, SYSTEM POJAZD, SYSTEM KASA, SYSTEM RADA, SYSTEM EWIDENCJI OBIEKTÓW ZABYTKOWYCH, V-BIURO, ELUD, OPGRU, WYBUD, PLAN-BUD, PB USC, MACROSTATION, SWR, program DODATKI MIESZKANIOWE, SOO, MIPS, OBSŁUGA POBORU, RYNEK, I OBWODNICA, COALA, KARTA, LexPolonica, LAMBDA, OTAGO.




OPIS PROCESU		Nr: GR 3.1	
Grupa procesów Usługi Administracyjne		Strona: 8/9	Wyd. 1
<i>Obsługa klienta</i>		Data wydania: 29.03.2006	

9 Dokumenty związane

Lp.	Rodzaj dokumentu	Nr	Z dnia	W sprawie
1.	Ustawa	Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591, z późn. zm.	8 marca 1990 r.	o samorządzie gminnym
2.	Ustawa	Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1592, z późn. zm.	5 czerwca 1998 r.	o samorządzie powiatowym
3.	Kodeks etyki pracowników Urzędu Miasta Krakowa	_____	_____	_____
4.	Zarządzenie Prezydenta Miasta Krakowa	21/94, z późn. zm.	21 marca 1994 r.	trybu i terminów spraw wnoszonych przez strony do Urzędu Miasta Krakowa
5.	Zarządzenie Prezydenta Miasta Krakowa	75/99	4 czerwca 1999 r.	zasad obsługi klientów i jednostek organizacyjnych Urzędu Miasta Krakowa oraz obiegu korespondencji i przesyłek w Urzędzie
6.	Zarządzenie Prezydenta Miasta Krakowa	206/2005	8 lutego 2005 r.	przyjmowania i rozpatrywania skarg, wniosków i interwencji kierowanych do Urzędu Miasta Krakowa dotyczących jego działalności i miejskich jednostek organizacyjnych
7.	Zarządzenie Prezydenta Miasta Krakowa	1376/2005	25 lipca 2005 r.	poleceń służbowych Prezydenta Miasta Krakowa i Dyrektora Magistratu
8.	Zarządzenie Prezydenta Miasta Krakowa	2224/2005	25 listopada 2005 r.	wprowadzenia kodeksu postępowania etycznego pracowników Urzędu Miasta Krakowa
9.	Polecenia służbowe Dyrektora Magistratu	_____	_____	procedur zewnętrznych komórek organizacyjnych Urzędu Miasta Krakowa
10.	Polecenie służbowe Dyrektora Magistratu	83/2005	22 grudnia 2005 r.	godzin obsługi mieszkańców w niektórych wydziałach Urzędu Miasta Krakowa
11.	Polecenie służbowe Dyrektora Magistratu	2/18//2005	22 listopada 2005 r.	wprowadzenia procedury wewnętrznej aktualizacji informacji znajdujących się na tablicach informacyjnych i wywieszkach na drzwiach w budynkach Urzędu Miasta Krakowa
12.	Polecenie służbowe Dyrektora Magistratu	2/16/2005	31 października 2005 r.	wprowadzenia procedury wewnętrznej dotyczącej aktualizacji procedur regulujących sposób i tryb załatwiania spraw wnoszonych przez strony
13.	Polecenie służbowe Dyrektora Magistratu	36/2005	4 kwietnia 2005 r.	wprowadzenia w Urzędzie Miasta Krakowa Systemu Identyfikacji Wizualnej
14.	Polecenie służbowe Dyrektora Magistratu	52/2004	18 sierpnia 2004 r.	w sprawie warunków i trybu obsługi wniosków o przyspieszenie wydania prawa jazdy, międzynarodowego prawa jazdy i pozwolenia do kierowania tramwajem.
15.	Zarządzenie wewnętrzne Dyrektora Wydziału Mieszkalnictwa	8/2003	28 października 2003 r.	sporządzania notatek służbowych z przebiegu przyjęcia stron
16.	Polecenie służbowe Kierownika Urzędu Stanu Cywilnego	10/2005	20 czerwca 2005 r.	udostępniania informacji i wydawania rzeczy i dokumentów w Urzędzie Stanu Cywilnego
17.	Polecenie służbowe Dyrektora Wydziału Mieszkalnictwa	1/2005	1 marca 2005 r.	udzielania odpowiedzi na korespondencję przekazaną do Wydziału Mieszkalnictwa drogą elektroniczną
18.	Zarządzenie wewnętrzne Dyrektora Wydziału Edukacji	5/2005	7 października 2005 r.	obiegu dokumentów oraz załatwiania spraw wynikających z zakresu działania Wydziału Edukacji Urzędu Miasta Krakowa

Przepisy szczegółowe – ustawy, rozporządzenia (branżowe), uchwały RMK regulują zasady postępowania przy realizacji zadań przez merytoryczne komórki Urzędu Miasta Krakowa.

	OPIS PROCESU	Nr: GR 3.1	
	Grupa procesów <i>Usługi Administracyjne</i>	Strona: 9/9	Wyd. 1
	<i>Obsługa klienta</i>	Data wydania: 29.03.2006	

10 Załączniki i formularze

Nazwa	Lokalizacja, nazwa pliku
Wnioski/formularze stanowiące załączniki do procedur zewnętrznych	http://www.bip.krakow.pl/?id=321
Wzór procedury zewnętrznej	http://www.bip.krakow.pl/?id=207&sub=zarzadzeniaq