

ZARZĄDZENIE NR 3293/2010
PREZYDENTA MIASTA KRAKOWA
Z DNIA 27 grudnia 2010 roku

w sprawie wdrożenia aplikacji informatycznej, wspomagającej proces zarządzania usługami w zakresie administrowania budynkami i lokalami Urzędu Miasta Krakowa, pod nazwą Obsługa Budynków Urzędu Miasta Krakowa, w skrócie OBUD.

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity Dz. U. z 2001r. Nr 142, poz. 1591 z późn. zm.), art. 36 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity Dz. U. 2002 r. Nr 101 poz. 926, z późn. zm.) oraz Rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz. U. 2004 r. Nr 100 poz. 1024), zarządza się, co następuje:

§ 1

1. Wdraża się w Urzędzie Miasta Krakowa aplikację informatyczną – wspomagającą proces zarządzania usługami, w zakresie administrowania budynkami i lokalami Urzędu Miasta Krakowa, pod nazwą Obsługa Budynków Urzędu Miasta Krakowa, w skrócie OBUD.
2. Zakres funkcjonalny aplikacji obejmuje:
 - a) ewidencjonowanie wszystkich zgłoszeń dotyczących awarii instalacji, problemów i innych zdarzeń zakłócających lub potencjalnie mogących zakłócić korzystanie z infrastruktury technicznej budynków i lokali, przeprowadzek, napraw sprzętu i wyposażenia, innych drobnych usług a także uwag odnośnie sprzątnia,
 - b) przesyłanie do użytkowników OBUD powiadomień o statusie ich zgłoszenia.

§ 2

Do koordynowania i monitorowania zadań realizowanych w aplikacji Obsługa Budynków Urzędu Miasta Krakowa wyznacza się Wydział Obsługi Urzędu, w ramach którego działa Gospodarz Aplikacji.

§ 3

Do realizacji asysty technicznej dla aplikacji Obsługa Budynków Urzędu Miasta Krakowa wyznacza się Wydział Informatyki, w ramach którego działa Administrator Techniczny.

§ 4

Wprowadza się do stosowania instrukcję, dotyczącą koordynacji działań związanych z realizowaniem zadań w aplikacji Obsługa Budynków Urzędu Miasta Krakowa, która stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 5

Wykonanie zarządzenia powierza się Dyrektorowi Wydziału Obsługi Urzędu.

§ 6

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania z mocą obowiązującą od 17 stycznia 2011 roku.

Prezydent Miasta Krakowa

/ - /

Instrukcja

1. Właściciel procedury.
Dyrektor Wydziału Obsługi Urzędu.
2. Cel.
Usprawnienie administrowania budynkami i lokalami Urzędu Miasta Krakowa w zakresie zgłaszania:
 - 1) awarii i innych zdarzeń zakłócających lub potencjalnie mogących zakłócić korzystanie z infrastruktury technicznej budynków i lokali UMK.
 - 2) przewodów.
 - 3) napraw sprzętu i wyposażenia.
 - 4) drobnych usług.
 - 5) uwag odnośnie sprzątnia.
3. Zakres stosowania.
 - 1) Dostęp do aplikacji OBUD posiadają wszyscy użytkownicy Systemu Informatycznego UMK, którzy mogą logować się do domeny GMK.
 - 2) Do rejestrowania zgłoszeń w aplikacji OBUD mają dostęp tylko uprawnieni użytkownicy.
 - 3) Do nadzoru i realizacji zgłoszeń ma dostęp gospodarz aplikacji oraz uprawnieni administratorzy budynków.
4. Definicje i skróty.
Ilekcroć w niniejszej procedurze jest mowa o:
 - 1) użytkownika – rozumie się przez to wyznaczonych przez kierującego komórką organizacyjną pracownika i jego zastępcę, upoważnionych do rejestracji zgłoszeń w aplikacji,
 - 2) gospodarzu – rozumie się przez to pracowników Wydziału Obsługi Urzędu, którzy sprawują nadzór nad realizacją zgłoszeń poprzez aplikację OBUD,
 - 3) zgłoszeniu – rozumie się przez to wpisane do OBUD przez użytkownika zgłoszenie, z zakresu administrowania budynkami i lokalami Urzędu Miasta Krakowa.
5. Opis postępowania.
 - 1) Obsługa zgłoszeń:
 - a) Wszystkie zgłoszenia należy rejestrować przy pomocy aplikacji OBUD - udostępnionej na stronie intranetowej Urzędu Miasta Krakowa. Użytkownik otrzymuje potwierdzenie o rejestracji zgłoszenia za pomocą poczty e-mail, zawierające indywidualny, niepowtarzalny numer zgłoszenia.
 - b) Zgłoszeń może dokonywać tylko użytkownik OBUD lub jego zastępcę.
 - c) W opisie zgłoszenia użytkownik OBUD podaje lokalizację oraz szczegóły dotyczące zdarzenia np: piętro, pokój itp.

- d) Tylko w sprawach awaryjnych dopuszczalne jest zgłoszenie za pomocą telefonu. Zgłoszenia telefoniczne są przyjmowane wyłącznie pod numerem 012-616-1209 - w takim przypadku zgłoszenie w aplikacji OBUD rejestruje gospodarz aplikacji.
 - e) Niezwłocznie po zarejestrowaniu zgłoszenia, administrator budynku, którego dotyczy zgłoszenie, podejmuje stosowne działania.
 - f) Zgłoszenie pozostaje otwarte do czasu zakończenia jego realizacji.
 - g) Użytkownik OBUD jest informowany za pomocą poczty e-mail o zmianie statusu jego zgłoszenia.
 - h) W trakcie realizacji zgłoszenia w razie konieczności możliwe jest wykonywanie dodatkowych zapytań.
 - i) Po zakończeniu realizacji zgłoszenia jest ono zamykane w aplikacji przez gospodarza aplikacji, a użytkownik jest o tym poinformowany za pomocą poczty e-mail.
 - j) Po zamknięciu zgłoszenia użytkownik może ponownie otworzyć zgłoszenie za pomocą aplikacji OBUD celem uzupełnienia zgłoszenia lub zgłoszenia reklamacji.
 - k) Użytkownik ma możliwość załączenia w aplikacji OBUD swojej opinii na temat realizacji zgłoszenia.
 - l) Wszystkie problemy techniczne związane z aplikacją OBUD należy zgłaszać do Wydziału Informatyki za pomocą aplikacji ATMOSFERA.
- 2) Przegląd zgłoszeń:
- a) Okresowo, nie rzadziej niż raz w miesiącu gospodarz aplikacji wykona raporty z obsłużonych zgłoszeń.
 - b) Raporty przedkładane są do analizy Dyrektorowi Wydziału Obsługi Urzędu w formie elektronicznej.
6. Obowiązki i odpowiedzialność.
- 1) Użytkownik jest zobowiązany do rejestracji zgłoszeń wyłącznie za pomocą aplikacji OBUD (zgłoszenia awaryjnie - telefonicznie na numer 012-616-1209)
 - 2) Gospodarz odpowiada za rejestrację wszystkich awaryjnych zgłoszeń telefonicznych w aplikacji OBUD,
 - 3) Administrator budynku odpowiada za:
 - a) podejmowanie działań mających na celu realizację zgłoszenia,
 - b) przekazywanie niezrealizowanych zgłoszeń do firm zewnętrznych.
 - 4) Dyrektor Wydziału Obsługi Urzędu zobowiązany jest do dokonywania okresowej analizy wszystkich zgłoszeń.