

ZARZĄDZENIE Nr 354/2019
PREZYDENTA MIASTA KRAKOWA
z dnia 19.02.2019 r.

w sprawie powołania Zespołu Zadaniowego ds. jakości obsługi mieszkańców w Urzędzie Miasta Krakowa i miejskich jednostkach organizacyjnych.

Na podstawie art. 31 oraz art. 33 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2018 r. poz. 994, 1000, 1349, 1432 i 2500), zarządza się, co następuje:

§ 1. 1. Powołuje się Zespół Zadaniowy ds. jakości obsługi mieszkańców w Urzędzie Miasta Krakowa i miejskich jednostkach organizacyjnych, zwany dalej Zespołem, w następującym składzie:

Przewodniczący:

Bogusław Kośmider – III Zastępca Prezydenta Miasta Krakowa

Zastępca Przewodniczącego:

Tomasz Popiołek – Wydział Spraw Administracyjnych

Sekretarz:

Maciej Nazimek – Kancelaria Rady Miasta Krakowa

Członkowie:

- 1) Marta Wójcik – Wydział Organizacji i Nadzoru;
- 2) Rafał Perłowski - Wydział Komunikacji Społecznej;
- 3) Margerita Krasnowolska - Wydział Komunikacji Społecznej;
- 4) Szczepan Ciuła - Urząd Stanu Cywilnego;
- 5) Anita Wójcik - Zarząd Budynków Komunalnych w Krakowie;
- 6) Bożena Marciniak - Krakowskie Centrum Świadczeń;
- 7) Elżbieta Dudra - Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców;
- 8) Wojciech Łaptaś - Wydział Spraw Administracyjnych;
- 9) Ryszard Pażucha - Wydział Mieszkalnictwa;
- 10) Magdalena Furdzik – Wydział Polityki Społecznej i Zdrowia;
- 11) Marzena Taraszkiewicz – Grodzki Urząd Pracy.

2. Celem funkcjonowania Zespołu jest opracowanie i wdrożenie przez komórki organizacyjne UMK i miejskie jednostki organizacyjne procedur komunikowania się z mieszkańcami, uwzględniających takie elementy jak: łatwy i zrozumiały dla obywatela język, jasne i jednoznaczne standardy obsługi, automatyzacja, interaktywność, promocja i wizerunek Gminy Miejskiej Kraków.

§ 2. Do zadań Zespołu należy:

- 1) identyfikacja barier i trudności związanych z realizacją celów, o których mowa w § 1 ust. 2;
- 2) wypracowanie standardów opracowywania i zmian procedur oraz zasad komunikacji w zakresie usług świadczonych na rzecz obywateli przez GMK;

- 3) wypracowanie zasad benchmarking'u realizowanych przez UMK i miejskie jednostki organizacyjne w zakresie obsługi obywateli, ze szczególnym uwzględnieniem wybranych grup społecznych;
- 4) wypracowanie zasad zwiększania ilości punktów obsługi mieszkańca przez UMK i miejskie jednostki organizacyjne;
- 5) opracowanie założeń funkcjonowania Miejskiego Centrum Kontakt, w tym uruchomienia tzw. miejskiego call-center i portalu informacyjno-interwencyjnego;
- 6) opracowanie działań strategicznych w zakresie promocji i poprawy wizerunku GMK w odniesieniu do celów, o których mowa w § 1 ust. 2.

§ 3. 1. Pracami Zespołu kieruje Przewodniczący, zwołując i prowadząc posiedzenia Zespołu z częstotliwością wynikającą z bieżących potrzeb.

2. W razie nieobecności Przewodniczącego, jego funkcję pełni Zastępca Przewodniczącego.

3. Przewodniczący Zespołu może zapraszać do udziału w pracach Zespołu osoby spoza jego składu, w szczególności ekspertów w dziedzinach związanych z przedmiotem zadań Zespołu.

4. Rozstrzygnięcia Zespołu zapadają w drodze uzgodnienia stanowisk osób wchodzących w skład Zespołu.

5. W przypadku gdy osiągnięcie uzgodnienia nie jest możliwe, z inicjatywy Przewodniczącego, rozstrzygnięcia poddawane są głosowaniu. Rozstrzygnięcia, w drodze głosowania, zapadają zwykłą większością głosów w obecności co najmniej połowy składu Zespołu.

6. Z posiedzeń Zespołu sporządzane są pisemne protokoły obejmujące ustalenia i przyjęte stanowiska.

7. Protokoły z posiedzeń Zespołu, Przewodniczący przekazuje Członkom Zespołu.

§ 4. Do realizacji wniosków, zaleceń i stanowisk Zespołu zobowiązane są wszystkie komórki organizacyjne Urzędu Miasta Krakowa oraz miejskie jednostki organizacyjne.

§ 5. Obsługę kancelaryjno – biurową Zespołu, zapewnia Wydział Spraw Administracyjnych UMK. Pełnienie obowiązków obsługi sekretarsko - biurowej Zespołu powierza się Pani Magdalenie Piech – Wydział Spraw Administracyjnych.

§ 6. Wykonanie zarządzenia powierza się Dyrektorowi Wydziału Spraw Administracyjnych.

§ 7. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.