

System Zarządzania Jakością – dokument nadzorowany		
Urząd Gminy w Małej Wsi	Obsługa klientów w Urzędzie Gminy w Małej Wsi	Wydanie 01 z dnia 06.12.2010r.
P-2/ In-14	Obsługa klienta	Strona 1 z 1

OPIS POSTĘPOWANIA

WEJŚCIE: wniosek (pisemny bądź ustny)

1. Na stanowisku w Sekretariacie Urzędu Gminy przyjmowane są pisma składane bezpośrednio przez interesantów
2. Pracownik Sekretariatu przyjmuje wniosek właściwy merytorycznie dla jego stanowiska i dokonuje kontroli wniosku pod względem kompletności.
3. Korespondencja dla poszczególnych referatów Urzędu Gminy w Małej Wsi przyjmowana jest w Sekretariacie Urzędu.
4. Sprawy z zakresu zameldowania / wymeldowania, wpisu numeru PESEL, potwierdzenia wpisu do ewidencji działalności gospodarczej (na kopii zaświadczenia o wpisie) oraz udzielenia informacji o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej (ustnie) są załatwiane na miejscu, w obecności klienta w odpowiednim referacie.
5. Wniosek może zostać złożony również w Sekretariacie, nie podlega jednak sprawdzeniu i jest przekazywany na stanowisko merytoryczne celem jego rejestracji.
6. Po sprawdzeniu wniosku pod względem merytorycznym przez pracownika referatu i stwierdzeniu niekompletności wniosku informuje on pisemnie klienta o brakach i poucza o terminie 7 dni na ich uzupełnienie, pod rygorem pozostawienia wniosku bez rozpoznania.
7. Pracownik Sekretariatu przyjmujący wniosek informuje klienta o przewidywanym terminie załatwienia sprawy.
8. Każdy wniosek jest rejestrowany w rejestrze dziennym i przekazywany za potwierdzeniem odbioru na stanowisko właściwego merytorycznie stanowiska pracy.

WYJŚCIE: załatwienie sprawy na miejscu bądź wydanie dokumentów sprawy załatwianej przez właściwego pracownika Urzędu.

OPIS ZAGROŻEŃ

1. Złożenie niekompletnego wniosku przez klienta;
2. Nie uzupełnienie wniosku przez klienta we wskazanym terminie;
3. Opóźnienie w przekazaniu gotowej dokumentacji do wydania.
4. Brak aktualnej informacji dla klientów o sprawach realizowanych w Urzędzie.

Autor dokumentu Ewelina Kołodziejska	Zatwierdził do użytkowania Wojciech Józef Zmysłowski
--	--