



Wrocław, 14.07.2021 roku

**Szanowny Pan Prezydent Wrocławia
Jacek Sutryk**

za pośrednictwem

**Przewodniczącego Rady Miejskiej
Wrocławia**

INTERPELACJA

dotyczy: utworzenia Punktów Obsługi Mieszkańca Urzędu Miejskiego Wrocławia
w galeriach handlowych we Wrocławiu

Szanowny Panie Prezydencie!

W dniu 12 lipca 2021 roku podczas zorganizowanej konferencji prasowej na Stadionie Miejskim we Wrocławiu wraz z Panią Posł na Sejm RP Mirosławą Stachowiak-Różecką oraz Panem Posłem na Sejm RP Przemysławem Czarneckim, zaprezentowałem projekt utworzenia Punktów Obsługi Mieszkańca Urzędu Miejskiego Wrocławia w galeriach handlowych. Pomysłem zainteresowałem się oglądając wywiad z Panem Prezydentem Rzeszowa Tadeuszem Ferencem, który przedstawił funkcjonalność tego rozwiązania na wszelakich polach i pokazał, jak dobrze się te rozwiązanie sprawdza w 4 galeriach handlowych w Rzeszowie.

W związku z powyższym, wystosowałem pismo do Tadeusza Ferencia Prezydenta Miasta Rzeszowa z prośbą o przekazanie szczegółów funkcjonalności tego rozwiązania. W dniu 25 marca 2021 roku otrzymałem odpowiedź z UM Rzeszowa z pełnym opisem działania UM Rzeszowa w galeriach handlowych. Dane z odpowiedzi po-

kazują jasno wszelkie atuty tego rozwiązania tzn.: oszczędność czasu, niski koszt przedsięwzięcia, duże zainteresowanie w rzeszowskim samorządzie gdzie, w 2019 roku Rzeszowianie złożyli 63 tysiące wniosków, a w 2020 roku podczas trwania pandemii Covid-19 gdzie galerie były zamknięte złożono 40 tysięcy wniosków, odpłatność powierzchni handlowych poniżej cen rynkowych, wykorzystanie infrastruktury parkingowej, dostępność kadry Straży Miejskiej do transportu dokumentów czy dostępność już pracującej kadry UM Wrocławia.

Styl życia Wrocławian gdzie najczęściej w weekend znajdują wolną chwilę na większe zakupy, pozwoliliby aby w tym samym czasie załatwić sprawę dot. UM Wrocławia.

Sprawy, które są realizowane w UM Rzeszowa to:

- Wydanie lub wymiana dowodu osobistego,
- Zameldowanie na pobyt stały lub czasowy,
- Nadanie numeru PESEL,
- Wydanie prawa jazdy,
- Rejestracja pojazdu,
- Złożenia pisma do urzędu,
- Zgłoszenie sprzedaży pojazdu,
- Złożenie wniosku Rodzina 500+,
- Pobranie wszelkich wniosków urzędowych,
- Wpłaty za wezwanie do zapłaty.

Powyższe bezsprzecznie potwierdza, że warto brać przykład z dobrych rozwiązań i implementować je naszym samorządzie wrocławskim.

Zwracam się zatem o pozytywne rozpatrzenie niniejszej interpelacji, a swoją osobę oddaję do dyspozycji w kwestii przedmiotowego wsparcia przedsięwzięcia.

W załączeniu przesyłam odpowiedź otrzymaną od Prezydenta Rzeszowa.

Z wyrazami szacunku,

Radny Rady Miejskiej Wrocławia

Dariusz Piwoński

Dariusz Piwoński



Pan

Dariusz Piwoński

Radny Rady Miejskiej Wrocławia

e-mail: Dariusz.Piwonski@rada.wroc.pl

W odpowiedzi na Pana pismo z dnia 11 marca 2021 r. dotyczące funkcjonowania Punktów Obsługi Mieszkańców Urzędu Miasta Rzeszowa zlokalizowanych w galeriach handlowych, informuję kolejno:

Ad. 1. Działalność Punktów Obsługi Mieszkańców Urzędu Miasta Rzeszowa w galeriach handlowych regulują:

- Zarządzenie Nr 34/2012 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 4 czerwca 2012 r. w sprawie zmian w Regulaminie Pracy Urzędu Miasta Rzeszowa,
- Zarządzenie Nr 47/2020 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 16 lipca 2020 r. zmieniające zarządzenie w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Rzeszowa.

Ponadto, pomysł utworzenia punktów obsługi mieszkańców zlokalizowanych poza budynkami urzędu był wynikiem przeprowadzanych wśród Klientów Urzędu Miasta Rzeszowa badań ankietowych. Na pytanie o propozycję zmian w pracy Urzędu Miasta Rzeszowa 32% mieszkańców wskazało na wydłużenie godzin pracy urzędu, kolejno 20% na skrócenie czasu na załatwienie sprawy, blisko 10% na utworzenie miejsc parkingowych, czy wyposażenie w windy.

Punkty Obsługi Mieszkańców Urzędu Miasta Rzeszowa zostały uruchomione kolejno:

- 15 października 2011 r. w centrum handlowo–rozrywkowym „Millenium Hall”,
- 7 maja 2012 r. w galerii handlowej „Nowy Świat”,
- 7 kwietnia 2014 r. - w Centrum Handlowym „Plaza Rzeszów”,
- 16 marca 2015 r. - w „Galerii Rzeszów”.

Ad. 2. Przed przystąpieniem do realizacji projektu (tj. uruchomienia pierwszego Punktu Obsługi Mieszkańców zlokalizowanego w galerii handlowej) wystąpiono o uzyskanie zgody do właściwych organów:

- wniosek o wyrażenie zgody na otwarcie Punktu Obsługi Mieszkańców Urzędu Miasta Rzeszowa skierowany do Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji oraz do Polskiej Wytwórni Papierów Wartościowych S.A.
- wizyta robocza w Departamencie Ewidencji Państwowych i Teleinformatyki MSWiA w Warszawie. Na spotkaniu przedstawiono koncepcję zabezpieczenia urządzeń i sieci informatycznej służącej obsłudze ewidencji ludności oraz CEPiK-u.
- wytyczne Polskiej Wytwórni Papierów Wartościowych S.A. dotyczące spełnienia określonych warunków zabezpieczeń,
- wytyczne ochrony fizycznej dotyczące zabezpieczeń pomieszczeń punktu, gospodarka kluczami, pracowników ochrony i kontrolowanego dostępu do chronionego pomieszczenia, zabezpieczenia drzwi do pomieszczenia oraz zabudowane murem ściany zewnętrzne lokalu.
- akceptacja Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji dot. uruchomienia Punktu Obsługi Mieszkańców Urzędu Miasta Rzeszowa.

Ad. 3. Zarządcy galerii handlowych udostępnili Urzędowi Miasta Rzeszowa nieodpłatnie lokale na działalność punktów obsługi mieszkańców. Urząd opłaca Zarządcy galerii jedynie media, które są rozliczane zgodnie ze wskaźnikami liczników znajdujących się w poszczególnych galeriach i wynoszą miesięcznie około 280 zł za jeden punkt obsługi.

Ad. 4. W dwóch mniejszych punktach pracuje: 1 osoba z Wydziału Komunikacji i 1 osoba z Wydziału Spraw Obywatelskich, natomiast w dwóch większych punktach, z uwagi na większą liczbę załatwianych spraw, mieszkańców obsługują: 2 osoby z Wydziału Komunikacji, 1 osoba z Wydziału Spraw Obywatelskich, 1 osoba z Zarządu Transportu Miejskiego w Rzeszowie.

Ad. 5. Liczba spraw załatwianych w Punktach Obsługi Mieszkańców:

2013 r.– ok. 20 tys. spraw,

2015 r.– ok. 40 tys. spraw,

2018 r. - ponad 60 tys. spraw ,

2019 r. – 63 tys. spraw,

2020 r. – 40 tys. spraw (w okresie od 12 marca do 2 czerwca 2020 r. POM-y były zamknięte w związku z pandemią).

Z prowadzonych statystyk wynika, że mieszkańcy wolą dokonać wszelkich formalności związanych np. z wydaniem dowodu osobistego czy rejestracją pojazdu w punktach obsługi zlokalizowanych w galeriach handlowych.

Efektem innowacyjnego rozwiązania jest zadowolenie klientów poprzez:

- wydłużony czas pracy urzędu, tj. punkty są czynne 6 dni w tygodniu od poniedziałku do soboty w godz. od 10.00 do 18.00,
- większą dostępność do urzędnika i swojej sprawy w urzędzie,
- możliwość załatwienia wielu spraw urzędowych w jednym miejscu, przy okazji wyjścia na zakupy,
- możliwość uiszczenia na miejscu wymaganej opłaty za pomocą karty płatniczej,
- zapewnienie miłej i fachowej obsługi w szybkim czasie,
- dostępność architektoniczną dla osób ze szczególnymi potrzebami (m.in. szersze ciągi komunikacyjne, wygodny parking podziemny, dostęp do wind).

Ad. 6. Punkty Obsługi Mieszkańców umożliwiają w komfortowych warunkach załatwienie wiele urzędowych spraw, m.in.:

- wydania lub wymiany dowodu osobistego,
- zameldowania na pobyt stały lub czasowy,
- wymeldowania z pobytu stałego lub czasowego,
- nadania numeru PESEL,
- rejestracji pojazdu,
- zgłoszenia sprzedaży pojazdu,
- wydania prawa jazdy,
- dokonania płatności za pomocą karty płatniczej z tytułu wydania prawa jazdy lub dowodu rejestracyjnego.
- złożenia pisma do urzędu,
- złożenia deklaracji dotyczącej gospodarowania odpadami komunalnymi w Rzeszowie,
- złożenie wniosku i wydania Karty Rodziny Wielodzietnej 3+, Rodziny Zastępczej,
- złożenie wniosku i wydania Karty Dużej Rodziny,
- złożenie wniosku Rodzina 500+

- pobrania wszelkich wniosków urzędowych.

Dodatkowo w dwóch Punktach Obsługi Mieszkańców funkcjonuje Punkt Obsługi Podróżnego Zarządu Transportu Miejskiego w Rzeszowie z kompleksową obsługą w zakresie:

- Rzeszowskiej Karty Miejskiej,
- sprzedaż biletów jednorazowych i okresowych,
- wpłaty za wezwania do zapłaty,
- płatności w formie gotówkowej lub kartą płatniczą.

Ad. 7. Straż Miejska w Rzeszowie jest odpowiedzialna za konwojowanie wyznaczonych pracowników urzędu przewożących dokumenty do i z punktów obsługi mieszkańców dwa razy w tygodniu.

Ad. 8. W załączeniu przekazuję przykładowe zdjęcia ulotek, banerów i punktów obsługi.

Ad. 9. Zarządcy galerii handlowych zabiegali o możliwość utworzenia w swoich galeriach punktu obsługi mieszkańców, mając na uwadze obopólne korzyści.

Z up. Prezydenta Miasta Rzeszowa

dr Alicja Trzyna
(-)
Dyrektor Wydziału
Organizacyjno-Administracyjnego
Urzędu Miasta Rzeszowa
(podpisano bezpiecznym podpisem elektronicznym)

Otrzymują:

1. Adresat + załączniki
2. a/a

ulotki i banery

URZĄD BLIŻEJ CIEBIE!

**Nowy Punkt Obsługi Mieszkańców
Urzędu Miasta Rzeszowa**

CH Piła Rzeszów, ul. Rejtana 65

POZOSTAŁE PUNKTY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

- Galeria Handlowa Nowy Świat, ul. Francuska 20
- Centrum Kulturowo-Handlowe Millennium Mall, ul. Kijowska 1

Informacje o otwieraniu dla publicznego w godzinach 18.00 – 22.00

piła

RZESZÓW

rzyszów
miasto kultury

URZĄD BLIŻEJ CIEBIE!

Zapraszamy do nowoczesnego Punktu Usług Mieszkańców
Urząd Miasta Rzeszowa w centrum kulturowym *Millennium Hall*
Millennium Hall, Al. Krupniczej 10 To przestrzeń tego typu miejsce w Polsce!

Punkt jest czynny **poniedziałek - piątek w godzinach 8:00 - 18:00**

W ramach obsługi Klienta można:

- uzyskać informacje na temat:
 - Wydatków z budżetu budżetowego
 - Zarządzania majątkiem i usługami w tym zakresie
 - Wykorzystywania i poboru usług w tym zakresie
 - Rezerwacji na zewnątrz
 - Informacji o pracach
 - Informacji o działalności gospodarczej
 - Informacji o działalności administracyjnej
- uzyskać wniosek o nadanie numeru PESEL
- uzyskać pomoc urzędniczą w zakresie:
 - wydatków budżetowych
 - poboru usług w tym zakresie

• uzyskać informacje o sposobie realizacji zadań w tym zakresie
 • uzyskać informacje o sposobie realizacji zadań w tym zakresie

Planując o przyszły wydatki prawa jazdy lub dowodu rejestracyjnego mogą być dokonane:
 • w urzędzie Miejskim (Urząd Miejski w Rzeszowie, Al. Krupniczej 10, 35-001 Rzeszów)
 • w urzędzie Miejskim (Urząd Miejski w Rzeszowie, Al. Krupniczej 10, 35-001 Rzeszów)
 • w urzędzie Miejskim (Urząd Miejski w Rzeszowie, Al. Krupniczej 10, 35-001 Rzeszów)
 • w urzędzie Miejskim (Urząd Miejski w Rzeszowie, Al. Krupniczej 10, 35-001 Rzeszów)
 • w urzędzie Miejskim (Urząd Miejski w Rzeszowie, Al. Krupniczej 10, 35-001 Rzeszów)
 • w urzędzie Miejskim (Urząd Miejski w Rzeszowie, Al. Krupniczej 10, 35-001 Rzeszów)

Kontakt z gminą w Miłkowie, Al.
 17 875 40 35/76/977, milkowo@milkowo.pl

ZAPRASZAMY DO PUNKTÓW OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

CZYNNE RÓWNIEŻ W SOBOTY!

 Centrum Kulturalno-Handlowe
Millenium Hall

 **Galeria Handlowa
Nowy Świat**

poniedziałek – sobota: 10.00-18.00





