



Wrocław, 26 lipca 2021 r.

Pan Dariusz Piwoński

Radny Rady Miejskiej Wrocławia

WOK.0003.4.2021

Odpowiadając na interpelację z dnia 14 lipca br. dotyczącą utworzenia punktów obsługi mieszkańców we wrocławskich galeriach handlowych, na wstępie dziękuję bardzo za przekazane uwagi. Zapewniam, iż każda konstruktywna opinia odnośnie podnoszenia standardów obsługi klientów jest rozpatrywana a możliwość ich realizacji analizowane pod kątem organizacyjnym, technicznym, jak i finansowym.

Jak zapewne Panu wiadomo, komórki organizacyjne Urzędu znajdują się w 20 różnych lokalizacjach na terenie Miasta. Po analizie zakresu tematycznego spraw najczęściej załatwianych przez klientów, podjęto decyzję o organizacji Centrów Obsługi Mieszkańca i Centrum Obsługi Podatnika (dalej COM i COP), gdzie zgrupowano stanowiska obsługi w obszarach spraw obywatelskich, komunikacyjnych, architektury, podatkowych i obsługi kancelaryjnej. Już obecnie, funkcjonuje pięć COMów, COP oraz – odrębnie budynkowo - Urząd Stanu Cywilnego. Bezpośrednia obsługa klientów w ramach tych punktów, odbywa się w następujących lokalizacjach i czasie:

- **COM I** przy ul. G. Zapolskiej 4 w godz. **8.00 –17.15**,
- **COM II** przy pl. Nowy Targ 1-8 w godz. **8.00 –17.15**,
- **COM III** przy ul. W. Bogusławskiego 8, 10 w godz. **8.00 –17.15**,
- **COM IV** przy al. M. Kromera 44 w godz. **8.00 –15.15**,
- **COM V** przy ul. Hubskiej 8-16 w godz. **8.00 –15.15**,
- **COP** przy ul. Kotlarskiej 41 w godz. **8.00 –15.15**,
- **USC** przy ul. P. Włodkowica 20 w godz. **8.00 –15.15**.

Nadmieniam, iż powierzchnia tych obiektów jest już optymalnie zagospodarowana pod kątem możliwości obsługi okienkowej.

Pokrótkę odniosę się do urzędu rzeszowskiego, wskazanego przez Pana jako wzorcowego: Urząd ten posiada tylko jedną lokalizację i dlatego utworzono tam 4 Punkty Obsługi Mieszkańców w galeriach handlowych, gdzie zorganizowano od 2 do 4 stanowisk obsługi w jednym punkcie. Dla porównania w Urzędzie Miejskim Wrocławia takich miejsc obsługi klienta mieszczących się w budynkach urzędowych jest 7, a stanowisk pracy od kilkunastu do kilkudziesięciu w zależności od wielkości centrum, i tak:

- COM I przy ul. Zapolskiej 4, w którym znajduje się 26 stanowisk dla spraw związanych z rejestracją pojazdów, 4 stanowiska dla spraw uprawnień kierowców, 16 stanowisk dla spraw meldunkowych oraz punkt Informacji Ogólnej,

- COM II przy pl. Nowy Targ 1-8, w którym znajduje się 10 stanowisk dla spraw rejestracji pojazdów, 1 stanowisko dla spraw praw jazdy, 8 stanowisk dla spraw meldunkowych i dowodów osobistych oraz 4 stanowiska dla spraw rejestracji działalności gospodarczej, punkt Kancelarii Ogólnej, punkt Informacji Ogólnej oraz punkt Kancelarii Wydziału Architektury i Budownictwa,
- COM-III przy ul. Bogusławskiego 8, 10, w którym znajduje się 5 stanowisk dowodów osobistych i 14 stanowisk do rejestracji pojazdów dedykowanych podmiotom prawnym oraz punkt Kancelarii Ogólnej (wspólny dla kompleksu Zapolskiej, Bogusławskiego, Świdnicka),
- COM IV przy al. Kromera 44, w którym znajduje się 7 stanowisk rejestracji pojazdów, 1 stanowisko praw jazdy oraz 5 stanowisk dla spraw dowodów osobistych i meldunków oraz punkt Kancelarii Ogólnej.

Ponadto, aby umożliwić klientom wybór dogodnego czasu i terminu załatwienia sprawy w 3 centrach (COM I, COM II i COM III) pracownicy Wydziału Spraw Obywatelskich (dalej WSO) w systemie dwuzmianowym, przyjmują klientów od poniedziałku do piątku, w godz. 8.00-17.15, a COM I dodatkowo jest czynne w 2-3 soboty w każdym miesiącu w godz. 8.00-13.00. Zaznaczyć należy też, że wszystkie sprawy klientów Urzędu załatwiane są na bieżąco, a bezpośrednia obsługa klientów odbywa się w Urzędzie nieprzerwanie mimo panującej pandemii. Klienci mają możliwość umówienia wizyty internetowo, ponadto wiele spraw mogą załatwić zdalnie za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub e-PUAP.

Natomiast w zakresie obsługi kancelaryjnej mieszkańców Wrocławia, oprócz wskazanych wyżej punktów Kancelarii Ogólnej, utworzono stanowiska w budynku przy ul. Hubskiej 8-16. Kancelaria Ogólna pracuje w godzinach 8-15.45. We wszystkich 4 lokalizacjach klient indywidualny i instytucjonalny może złożyć korespondencję adresowaną do wszystkich wydziałów i biur (oprócz tych specjalistycznych jak WSO, czy USC). Pomieszczenia Kancelarii są wyposażone w odpowiedni sprzęt umożliwiający stałą wymianę korespondencji oraz odpowiednie zabezpieczenie dokumentów pod kątem ochrony danych osobowych.

Analizując przepływ mieszkańców pomiędzy poszczególnymi lokalizacjami COM i z roku na rok zwiększające się obłożenia stanowisk obsługi w zakresie spraw obywatelskich i komunikacyjnych, zaobserwowano zapotrzebowanie na dodatkowy punkt obsługujący klientów z zachodniej części Wrocławia. Szczególne warunki odnośnie zmiany w obsłudze klientów wymusza też pandemia, chociażby poprzez konieczność udostępnienia stref oczekiwania spełniających wymagania sanitarne co do ich wielkości, wentylacji i ruchu pieszych. Już z początkiem zeszłego roku, rozpoczęto prace nad koncepcją utworzenia nowego COM w Centrum Handlowym Magnolia, jednakże kolejne fale pandemii przerwały uzgodnienia z Właścicielem Centrum odnośnie możliwości technicznych zorganizowania tam COM, jak też warunków finansowych (wynajem powierzchni we wrocławskich galeriach handlowych jest zdecydowanie odpłatny). Zaznaczam, iż za utworzeniem COM w lokalizacji poza budynkami Urzędu musi iść szereg uzgodnień związanych z warunkami lokalowymi, wyposażenia stanowisk pracy w niezbędną infrastrukturę meblową, komputerową, dostępu do sieci teleinformatycznej, jak też spełnienia wymagań bhp wobec pracowników (chociażby brak dostępu do światła dziennego, czy czasu pracy). Należy również mieć na względzie stale zmieniające się otoczenie prawne w sytuacji, gdy na przykład ustawodawca wprowadzi tylko elektroniczny sposób załatwienia spraw, których obsługę ulokujemy w COM. Zwracam na to uwagę, iż uruchomienie kolejnej lokalizacji w „obcym” obiekcie, gdzie składowane będą dokumenty urzędowe wymaga szczegółowych rozwiązań związanych z ich przechowywaniem, zabezpieczeniem i przewożeniem pomiędzy siedzibami Urzędu i operatorem pocztowym. Te działania logistyczne wymagają zaangażowania dodatkowych pracowników i poniesienia wydatków na odpowiednie zabezpieczenia. Powstała koncepcja dotyczy aż 33 stanowisk obsługi bezpośredniej, natomiast decyzja o uruchomieniu będzie podjęta po przeanalizowaniu wszystkich powyższych warunków i negocjacjach kwoty wynajmu.

Na koniec chciałbym jeszcze podkreślić, iż obecnie funkcjonujące COM-y zapewniają dostępność mieszkańcom Wrocławia w realizacji ich urzędowych spraw.

Natomiast z dotychczasowego doświadczenia naszych centrów, można wywnioskować, iż system małych punktów obsługi w wielu galeriach (tak jak w urzędzie rzeszowskim) w systemie pracy dwuzmianowej jest mniej efektywny, niż w centrach większych, gdzie chociażby obsadzenie stanowisk pracy jest bardziej elastyczne i dostosowane do liczby klientów.

Mam nadzieję, iż powyższe wyjaśnienia są dla Pana satysfakcjonujące i obrazują kierunek przyjętego modelu organizacji obsługi spraw urzędowych.

Z up. PREZYDENTA


Wiesław Patała
Sekretarz Miasta Wrocławia

Do wiadomości:

Biuro Prezydenta
Biuro Rady Miejskiej Wrocławia