



Wrocław, 11 marca 2024 r.

Pan Mateusz Jędrachowicz
Radny Rady Miejskiej Wrocławia

WOK-DO.0003.2.2024

W odpowiedzi na interpelację z dnia 26 lutego br. w sprawie możliwości utworzenia nowych punktów Centrum Obsługi Mieszkańca we Wrocławiu informuję, co następuje.

Tytułem wstępu chciałbym zapewnić Pana, iż satysfakcja i zadowolenie klientów ze sprawnej i szybkiej obsługi podczas załatwianych spraw urzędowych należących do kompetencji samorządu lokalnego, zawsze były priorytetem dla władz Wrocławia. Jednoznacznie świadczą o tym spadki liczby przyjmowanych interwencji i skarg.

Odnosząc się do meritum Pana interpelacji, informuję, iż na dzień dzisiejszy nie jest planowane tworzenie nowych Centrów Obsługi Mieszkańców w takim zakresie obsługi jak jest obecnie w COM. Powyższe jest podyktowane kilkoma aspektami, które wskażę poniżej:

Otwarty w 2022 r. punkt COM w Magnolii, pozwolił już w znaczący sposób zaspokoić bieżące potrzeby mieszkańców w kwestii spraw meldunkowych i komunikacyjnych. To tu ulokowano 29 stanowisk, przy których klienci mogą załatwić najczęstsze, niezbędne i priorytetowe sprawy takie jak rejestracja pojazdu, prawo jazdy, dowód osobisty oraz meldunek. Od ubiegłego roku w COM działa również Terenowy Punkt Paszportowy, w którym można załatwić sprawy związane z wydaniem paszportu, który to zakres – co ważne – wykracza poza kompetencje samorządu. Na chwilę obecną punkt COM w Magnolii znacząco przejął pozostałe punkty COM. Nie obserwuje się już natłoków powodujących zatory, a dzięki możliwości rezerwacji kolejki przez Internet klienci mogą umówić wizytę w Urzędzie bez konieczności oczekiwania. Poprawę jakości obsługi klienta zapewnia również rozpoczęta modernizacja istniejącego COM-u przy ul. G. Zapolskiej 4. W marcu br. oddano do użytkowania wyremontowaną część COM-u w zakresie obsługi spraw komunikacyjnych – rejestracji pojazdów.

Dodatkowo Urząd zapewnia też szeroką możliwość złożenia dokumentów w swoich kancelariach na terenie Miasta, gdzie obsługa klientów odbywa się na bieżąco, a złożenie dokumentów trwa zaledwie kilka chwil. Dodatkowo obserwowany jest duży wzrost spraw obsługiwanych drogą elektroniczną, co jest rozwiązaniem optymalnym i pożądanym zarówno dla klientów, jak i Urzędu. Coraz większa ilość spraw może być załatwiana bez konieczności wizyty klienta w Urzędzie.

Pozyskanie natomiast lokalizacji do ewentualnego tworzenia nowych Centrów jest dużym wyzwaniem organizacyjnym (profesjonalna kadra pracownicza, system pracy równoważnej i zmianowej), technicznym (odpowiednia ilość sprzętu komputerowego, dostęp do bezpiecznej sieci komputerowej, dostęp do zasobów systemów rządowych), jak i kosztowym (koszt najmu od podmiotów trzecich,

ewentualne dostosowanie pomieszczeń z obiektów zasobu komunalnego, budowa nowego obiektu), ponieważ na dzień dzisiejszy nie dysponujemy gminnym obiektami, które spełniałyby wymogi do obsługi klientów w zakresie porównywalnym jak obecne COM.

Biorąc jednak pod uwagę rozrost na terenie Miasta budownictwa mieszkaniowego i wzrost liczby mieszkańców w niektórych Osiedlach, kwestia tworzenia nowych Centrów będzie na pewno przedmiotem analizy i wyzwaniem dla wybieranych wkrótce nowych władz Miasta.

Do wiadomości:

Biuro Prezydenta

Biuro Rady Miejskiej Wrocławia

Z poważaniem
Z up. Sekretarza
Alicja Bogusz
DYREKTOR WYDZIAŁU
Organizacyjnego i Kadr