



Pani

Joanna Pieczyńska

Radna Rady Miejskiej Wrocławia

Wrocław, 17 luty 2025 r.

WOU-OB.0003.1.2025

PP/4591893

Dotyczy: odpowiedzi na interpelację z dnia 06.02.2025 r. w sprawie możliwości utworzenia nowych punktów Centrum Obsługi Mieszkańca we Wrocławiu

Tytułem wstępu chciałabym Panią zapewnić, iż satysfakcja i zadowolenie klientów ze sprawnej i szybkiej obsługi podczas załatwianych spraw urzędowych należących do kompetencji samorządu lokalnego, zawsze były i są priorytetem dla władz Wrocławia.

Otwarty w 2022 r. punkt COM w Centrum Handlowym Magnolia przy ul. Legnickiej we Wrocławiu, pozwolił już w znaczący sposób zaspokoić bieżące potrzeby mieszkańców w kwestii spraw meldunkowych i komunikacyjnych. Przy 29 stanowiskach klienci mogą załatwić najczęstsze, niezbędne i priorytetowe sprawy takie jak rejestracja pojazdu, prawo jazdy, dowód osobisty czy meldunek. Ponadto od 2023 r. 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 obsługę pozostałych punktów na terenie Miasta, w których 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 zapewniła również zakończona w 2024 r. kompleksowa modernizacja istniejącego COM-u przy ul. Zapolskiej 4 (I etap), w którym realizowana jest obsługa spraw komunikacyjnych – rejestracja pojazdów. Należy zaznaczyć, że w marcu

2025 r. rozpocznie się kolejny etap modernizacji COM, w którym realizowane są sprawy związane z prawami jazdy. Jest to istotne ze względu na zbliżającą się ustawową wymianę bezterminowych praw jazdy.

Dodatkowo Urząd zapewnia też szeroką możliwość złożenia dokumentów w swoich kancelariach na terenie Miasta, gdzie obsługa klienta odbywa się na bieżąco, a złożenie dokumentów trwa zaledwie kilka chwil. Z roku na rok utrzymuje się również tendencja wzrostowa w zakresie ilości spraw obsługiwanych drogą elektroniczną, co jest rozwiązaniem optymalnym i pożądanym zarówno dla klientów, jak i Urzędu. Ponadto coraz większa ilość spraw może już być załatwiana bez konieczności wizyty klienta w Urzędzie.

Pozyskanie natomiast lokalizacji do ewentualnego tworzenia nowych Centrów jest dużym wyzwaniem organizacyjnym (profesjonalna kadra, system pracy zrównoważonej 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 czy budowa nowego obiektu), ponieważ na dzień dzisiejszy Urząd nie dysponuje gminnymi lokalami, które spełniałyby wymogi do obsługi klientów w zakresie porównywalnym jak obecne COM.

Biorąc jednak pod uwagę rozrost na terenie Wrocławia budownictwa mieszkaniowego i wzrost liczby mieszkańców w niektórych osiedlach, sprawa jest na bieżąco monitorowana i analizowana.

Renata Granowska
Wiceprezydent Wrocławia

Do wiadomości:

1. Biuro Prezydenta
2. Biuro Rady Miejskiej Wrocławia