



Pan

Dariusz Piwoński

Radny Rady Miejskiej Wrocławia

Wrocław, 24 marzec 2025 r.

WOU-OB.0003.2.2025

PP/4592156

Dotyczy: odpowiedzi na zapytanie z dnia 17.03.2025 r. w sprawie powstania Centrów Obsługi Mieszkańca w południowej i północnej części Wrocławia

W odpowiedzi na zapytanie informuję, że 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 obecnie trwa również remont kolejnego etapu 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, co nie jest bez znaczenia przy podejmowaniu decyzji o utworzeniu nowych punktów obsługi. Nadmieniam, że w rejonie północnym

Miasta znajduje się już Centrum Obsługi Mieszkańca w budynku Urzędu Miejskiego Wrocławia przy al.M.Kromera 44.

Pozyskanie lokalizacji do utworzenia 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-y.

W celu określenia kosztów utworzenia Centrum niezbędne są informacje o lokalizacji i formie władania nieruchomością/lokałem jak również przewidywana powierzchnia użytkowa wraz z zapleczem, od której zależeć będzie liczba pracowników i koszty wyposażenia.

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