



Wrocław, dnia 26 lipca 2019 r.



W odpowiedzi na petycję zawartą w korespondencji z dnia 8 lipca 2019 r. informuję, iż w Urzędzie Miejskim Wrocławia działania w zakresie optymalizacji obsługi klienta drogą telefoniczną zostały przeprowadzone już w 2011 r. Od tego czasu funkcjonuje bowiem specjalny numer telefonu obsługiwany przez konsultantów Teleinformatycznego Centrum Obsługi Mieszkańca, pod którym można uzyskać wszelkie informacje dotyczące spraw obsługiwanych przez Urząd Miejski Wrocławia i miejskie jednostki organizacyjne, a także załatwić sprawy nie wymagające obecności w urzędzie. Jest to również numer, pod którym można zgłosić wszelkie zgłoszenia i awarie mające związek z ruchem i infrastrukturą drogową, komunikacją miejską, czy różnymi awariami na terenie Miasta. Centrum to jest zintegrowane z innymi służbami.

Ponadto na stronach Biuletynu Informacji Publicznej [tut. Urzędu \(bip.um.wroc.pl\)](http://tut. Urzędu (bip.um.wroc.pl)) znajdują się niezbędne dane identyfikujące poszczególne departamenty, wydziały i biura ze wskazaniem realizowanych zadań.

W związku z powyższym przeprowadzenie działań, o których mowa w Państwa petycji jest na dzień dzisiejszy bezcelowe. Nadmieniam również, iż podawanie do publicznego obiegu kilkudziesięciu numerów telefonów, zwłaszcza komórkowych (a nie poprzez centralę telefoniczną), jak pokazuje doświadczenie, powoduje tylko chaos komunikacyjny i wydłużenie de facto czasu na pozyskanie informacji.

DYREKTOR WYDZIAŁU

 Alicja Bogusz

Do wiadomości:
Wydział Partycypacji Społecznej