

Przewodniczący Rady Miejskiej
w Pakości

Interpelacja

w sprawie: **Jakości obsługi interesantów w Urzędzie Miasta Pakość**

W związku ze złagodzeniem ograniczeń związanych § 13 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 19 kwietnia 2020 r. w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii (Dz. U. poz. 697) wprowadzających ograniczenia związane z obsługą klientów przez Urząd Miejski w Pakości zwracam się z zapytaniem kiedy Urząd Miasta w Pakości planuje powrót do obsługi klientów w tradycyjnej formie.

Najważniejszymi czynnikami, wpływającymi na jakość obsługi interesantów oprócz terminowości załatwienia sprawy, uprzejmości i kultury osobistej obsługującego ich urzędnika, jest przede wszystkim komunikatywność urzędnika u którego załatwiają się sprawę, ponieważ przekazywanie informacji w sposób osobisty, komunikatywny i klarowny ma ogromny wpływ na jakość bezpośrednich relacji klient-urzędnik.

Do mnie jako Radnego docierają skargi mieszkańców na prawidłową pracę Biura Obsługi Interesanta w Urzędzie Miasta w Pakości, gdzie nie udziela się jasnych, zrozumiałych i wyczerpujących informacji klientom. Mieszkańcy największą uwagę zwracają na zachowanie pracowników oraz szybkość rozpatrywania spraw. Najwięcej skarg jest na dział ewidencji ludności, wydawania dowodów osobistych, aktów urodzenia, zgonów.

Nie brakuje także uwag, wyrażanych przez pracowników urzędu na negatywne nastawienie klientów do Urzędu, będące wynikiem negatywnego sposobu załatwienia sprawy danego klienta przez konkretnego urzędnika, braku uprzejmości obsługującego urzędnika, braku urzędnika w biurze czy budynku urzędu w godzinach pracy, czy też po prostu złego nastroju pracownika.



Urząd Miejski w Pakości
88-170 Pakość, ul. Rynek 4,
kujawsko-pomorskie
tel. 525665024, fax 525666075
<http://www.pakosc.pl>, <http://bip.pakosc.pl>
e-mail: um@pakosc.pl

NIP 556-11-03-533, REGON 000530732
BS w Pruszczu Pomorskim Oddział w Pakości:
43 8170 1034 0050 0207 2000 0010
SWIFT Code: GBWCPLPP
poniedziałek, środa, czwartek 7:00-15:00,
wtorek 7:00-16:00, piątek: 7:00-14:00

Pakość, 22 czerwca 2021 r.

OKS.0003.12.2021

Pan
Tomasz Oset
Radny Rady Miejskiej w Pakości

W odpowiedzi na Pana interpelację z dnia 9 czerwca 2021 r., w której sygnalizuje Pan niewłaściwą obsługę i funkcjonowanie Urzędu Miejskiego w Pakości na wskazanych stanowiskach pracy, wyjaśniam poniżej co następuje.

Sytuacja pandemiczna, z którą przyszło wszystkim nam się zmierzyć począwszy od marca 2020 r. zmieniła dotychczasowe zwyczaje i funkcjonowanie większości firm i instytucji. Działalność wielu branż uległa ograniczeniu lub całkowitemu zamknięciu. W tych trudnych pandemicznych miesiącach zmianie uległa również forma obsługi klientów Urzędu Miejskiego w Pakości. W trosce o bezpieczeństwo i zdrowie zarówno klientów jednostki, jak i pracowników Urzędu, wprowadzono szereg środków zaradczych, które umożliwiły skuteczną i bezpieczną obsługę klientów w budynku ratusza. Z zachowaniem wszystkich wymogów sanitarnych wydzielone zostało stanowisko obsługi klienta, w którym obsługiwane jednocześnie były dwie osoby. Szereg spraw załatwianych było telefonicznie lub za pośrednictwem poczty email i Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej (ePUAP). Podstawą prawną wprowadzenia takich zmian organizacyjnych był ówczesny przepis § 13 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 31 marca 2020 r. w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii (Dz. U. z 2020 r., poz. 566), zgodnie z którym wykonywanie zadań przez urząd administracji publicznej lub jednostkę organizacyjną wykonującą zadania o charakterze publicznym, może podlegać ograniczeniu polegającym na wykonywaniu:

- 1) wyłącznie zadań niezbędnych do zapewnienia pomocy obywatelom;
- 2) określonych zadań przez ten urząd lub jednostkę w sposób wyłączający bezpośrednią obsługę interesantów.

W obecnie obowiązującym stanie prawnym, zgodnie z § 21 ust.1 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 6 maja 2020 r. w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii (Dz. U. z 2021 r., poz.861), do dnia 31 sierpnia 2021 r. wykonywanie zadań przez urząd administracji publicznej lub jednostkę organizacyjną wykonującą zadania o charakterze publicznym może podlegać ograniczeniu polegającym na wykonywaniu wyłącznie zadań niezbędnych do zapewnienia pomocy obywatelom.

Przypomnieć przy tym należy, że pomimo przytoczonych wyżej możliwości prawnych, z których w znacznie szerszym zakresie niż pakoski Urząd skorzystało szereg ościennych instytucji publicznych, Urząd Miejski w Pakości na żadnym etapie realizacji postanowień ww. rozporządzeń nie wykluczył bezpośredniego kontaktu z klientami ani nie ograniczył załatwiania spraw, do tzw. zadań niezbędnych. Starał się natomiast rozpatrywać, zgodnie z ustawowymi terminami, wszystkie sprawy wpływające do Urzędu, w tym również te wnoszone przez mieszkańców innych gmin. Podkreślenia wymaga fakt, że w tym czasie nie odnotowano żadnej skargi na działania Urzędu i jej pracowników.



Urząd Miejski w Pakości
88-170 Pakość, ul. Rynek 4,
kujawsko-pomorskie
tel. 525665024, fax 525666075
<http://www.pakosc.pl>, <http://bip.pakosc.pl>
e-mail: um@pakosc.pl

NIP 556-11-03-533, REGON 000530732
BS w Pruszczu Pomorskim Oddział w Pakości:
43 8170 1034 0050 0207 2000 0010
SWIFT Code: GBWCPLPP
poniedziałek, środa, czwartek 7:00-15:00,
wtorek 7:00-16:00, piątek: 7:00-14:00

Przeciwnie bardzo często klienci pakoskiego ratusza w przychylnych słowach wypowiadali się nt. jakości i sprawności prowadzonej obsługi

Dla zobrazowania zakresu wykonanych w tym czasie działań w ramach ewidencji ludności oraz Urzędu Stanu Cywilnego przytoczyć można następujące liczby. Urząd Stanu Cywilnego w okresie od wprowadzenia stanu epidemii do dnia dzisiejszego obsłużył ponad 640 klientów, którzy tylko i wyłącznie wnioskowali o wydanie odpisów aktów stanu cywilnego, w efekcie wydanych zostało ponad 1300 odpisów aktów, w tym skróconych, zupełnych i wielojęzycznych. Ponadto zarejestrowanych zostało ponad 80 zgonów, 13 uznań ojcostwa, udzielono 10 ślubów cywilnych, w tym jeden odbył się w plenerze oraz zarejestrowano jedno urodzenie dziecka. Na bieżąco uzupełniana jest Baza Usług Stanu Cywilnego poprzez m.in. migrację aktów, dodawanie wzmianek i przypisków przy aktach, dzięki czemu możliwy jest odbiór aktu w dowolnym Urzędzie Stanu Cywilnego w Polsce. Liczba tych czynności wyniosła ponad 1300 łącznie. W przypadku stanowiska ds. ewidencji ludności w rozpatrywanym czasie wydanych zostało ponad 500 dowodów osobistych, natomiast unieważniono ponad 150 dowodów osobistych. Od początku 2021 r. podczas procedury wydawania dowodów uruchamiano jego warstwę elektroniczną, nadając kody PIN przy bezpośrednim kontakcie klient-urzędnik. W okresie pandemii nieprzerwanie prowadzono sprawy związane z zameldowaniem oraz wymeldowaniem w miejscu pobytu stałego lub czasowego obywateli Polski jak i również cudzoziemców (ponad 360 osób zameldowanych na pobyt stały i czasowy) Na bieżąco, bez zbędnej zwłoki wydawano zaświadczenia na wnioski interesanta o zameldowaniu oraz wymeldowaniu w danym lokalu. Ponadto w sposób nieprzerwany prowadzono procedury związane z wymeldowaniem decyzją administracyjną.

W odniesieniu do Pana uwagi co do sprawności wydawania np. odpisów aktów stwierdzić należy, że proces wydania odpisu mieści się w przedziale 30 minut, który jest przewidziany w katalogu czynności określonych przez Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji. Co więcej, na ogół wydanie odpisu zajmuje w tut. Urzędzie do 10 minut, jeżeli ten akt znajduje się w Bazie Usług Stanu Cywilnego. Jeżeli dany akt nie znajduje się w rejestrze stanu cywilnego wówczas należy zlecić jego migrację do właściwego urzędu stanu cywilnego. Przewidywany okres migracji aktu wynosi od 7-10 dni, przy czym w uzasadnionych przypadkach możliwe jest skrócenie czasu oczekiwania na wprowadzenie aktu do systemu i wydanie go klientowi.

Konkludując, zbyt daleko posunięta ogólność przedstawionych w Pana interpelacji zarzutów, nie poparta konkretnymi przykładami nie pozwala w sposób jednoznaczny zająć stanowiska w zgłoszonej przez Pana sprawie. Natomiast w świetle przedstawionych powyżej okoliczności sformułowania zawarte w interpelacji z pewnością mogłyby być potraktowane jako krzywdząca opinia o pracy urzędników pakoskiego ratusza, z którą zdecydowanie nie mogę się zgodzić. Przypomnieć bowiem należy, iż w Urzędzie nie odnotowano żadnej skargi na czynności wykonywane przez urzędników we wskazanym przez Pana czasie i zakresie. Oczywiście zdaję sobie sprawę, że nie każda negatywna ocena działalności Urzędu i jego pracowników skutkuje jednocześnie wniesieniem skargi przez klienta. Stąd też mimo wszystko Pana uwagi traktujemy bardzo poważnie i z pewnością stanowiąc będą bodziec do weryfikacji i usprawnienia sposobu załatwiania spraw przez Urząd Miejski w Pakości. Wierzymy jednocześnie, że ta krytyczna ocena zawarta w przedmiotowej interpelacji jest wyłącznie wynikiem Pana troski o zapewnienie jeszcze wyższego poziomu obsługi interesantów pakoskiego ratusza.

Otrzymują:

1. Pan Tomasz Oset – Radny Rady Miejskiej w Pakości
2. Pan Michał Siembab – Przewodniczący Rady Miejskiej w Pakości
3. Biuro Rady Miejskiej
4. Aa. S.R.

BURMISTRZ
Zygmunt Gron