

OPIK.0003.463.2015

Włocławek, 28 grudnia 2015 r.

130483/6

13 31 12 2015  
SEKRETARIA  
Przewodniczącego Rady Miasta

**Pan**  
**Krzysztof Kukucki**  
**Radny Miasta Włocławek**  
w/m

Odpowiadając na interpelację międzysesyjną wniesioną przez Pana w dniu 9 grudnia 2015 roku w sprawie przeanalizowania możliwości zorganizowania Punktu Obsługi Mieszkańców w jednym z funkcjonujących Centrów Handlowych informuję, co następuje:

Dotychczas we Włocławku nie przeprowadzono badań dotyczących społecznego zapotrzebowania na świadczenie usług urzędowych w centrach handlowych, nie jest zatem znana skala ewentualnego zapotrzebowania ani preferencje dotyczące lokalizacji takich punktów obsługi. Wcześniej nie odnotowano wpływu wniosków w tym zakresie.

Dlatego analizy możliwości zorganizowania dodatkowego zewnętrznego Biura Obsługi Mieszkańców dokonano przy założeniu, że celem utworzenia Punktu Obsługi Mieszkańców poza siedzibą Urzędu jest osiągnięcie poprawy jakości obsługi poprzez przybliżenie Urzędu do miejsc, w których mieszkańiec Włocławka realizuje wiele swoich spraw.

Analizę przeprowadzono biorąc pod uwagę:

- ✓ zgodność proponowanych rozwiązań organizacyjnych z prawem,
- ✓ możliwości i ewentualne ograniczenia organizacyjne i techniczne przy wdrażaniu proponowanych zmian,
- ✓ ekonomikę proponowanych rozwiązań
- ✓ ocenę stopnia zaspokojenia oczekiwań mieszkańców po wdrożeniu zmian.

W wielu przypadkach obowiązujące przepisy stanowią, że sprawa powinna być załatwiana w siedzibie gminy, dotyczy to na przykład składania wniosków na dowody osobiste i wydawania dowodów osobistych. W zakresie załatwiania spraw związanych z rejestracją pojazdów oraz wydawaniem uprawnień do kierowania pojazdami obowiązują organ ustawowe jak również wynikające z przepisów wykonawczych procedury oraz umowy zapewniające prawidłową realizację tych zadań.

W przypadku tworzenia zewnętrznego punktu obsługi klienta oznacza to konieczność utworzenia biura Urzędu spełniającego wymagania określone tymi przepisami.

Znacznym ograniczeniem możliwości „wyprowadzenia” działalności poza budynek Urząd są scentralizowane systemy informatyczne, jak na przykład Centralna Ewidencja Pojazdów i Kierowców (CEPIK) i czy System Rejestrów Państwowych a konkretnie aplikacja „ŹRÓDŁO”, na której oparta jest praca w Urzędach Stanu Cywilnego i Wydziale Spraw Obywatelskich. Systemy te wdrażane są centralnie, podobnie jak centralnie realizowane i finansowane są inwestycje w tym zakresie (wyodrębniona sieć informatyczna i sprzęt komputerowy). Istotnym problemem pozostaje również kwestia zagwarantowania bezpieczeństwa systemów informatycznych, zatwierdzania i zabezpieczenia dokumentów urzędowych i ochrony danych osobowych poza budynkiem urzędem.

Obsługę mieszkańców w nowoutworzonym BOM-ie prowadziliby dotychczasowi pracownicy Urzędu - nie należy bowiem zakładać wzrostu zatrudnienia w administracji. W takiej sytuacji mielibyśmy do czynienia z pozorną poprawą jakości obsługi, w praktyce nastąpiłoby jej obniżenie na dotychczasowych stanowiskach.

Utworzenie nowego punktu obsługi mieszkańców wiąże się z koniecznością wydatkowania środków budżetowych na zorganizowanie i utrzymywanie tychże stanowisk pracy w szczególności na umeblowanie, sejfy, sprzęt komputerowy, rozbudowę centralnej sieci informatycznej, na dodatkowe łącza internetowe, telefoniczne, systemy zabezpieczeń, codzienny transport, obsługa administracyjna i opłaty za media. Szacunkowy koszt utworzenia jednego nowego stanowiska pracy wyniósłby od 5 do 10 tys. zł (nie wliczając w to kosztów inwestycji w systemy scentralizowane). Jednak podstawowym wydatkiem byłby czynsz dzierżawny, który wg raportu firmy CBRE, sporządzonego na bazie badania 7 000 umów najmu w galeriach handlowych, wyniósł średnio 17,5 euro za metr kwadratowy powierzchni miesięcznie.

W świetle przedstawionej powyżej argumentacji, w podsumowaniu należy stwierdzić, że:

- nie jest znana wielkość społecznego zapotrzebowania na tworzenie dodatkowych punktów obsługi mieszkańców, warunkującego ocenę celowości zamierzenia;
- z powodu obowiązujących uregulowań prawnych „wyprowadzenie” większości czynności wskazanych w interpelacji poza siedzibę urzędu możliwe jest dopiero po spełnieniu wszystkich warunków określonych tymi przepisami;
- występują istotne ograniczenia techniczne i organizacyjne, których rozwiązanie pociągnęłoby za sobą potrzebę wydatkowania środków publicznych;
- prowadzenie obsługi mieszkańców w dodatkowych punktach przy tej samej ilości pracowników, nie wniosłaby pozytywnej zmiany jakościowej;
- tworzenie punktów obsługi niemogących świadczyć usług w pełnym zakresie to rozwiązanie połowiczne, nieprzynoszące oczekiwanej pozytywnej zmiany.


Miarą każdej racjonalnie podejmowanej decyzji jest osiągnięcie zamierzonego celu oraz efektu wyrażającego się przewagą uzyskiwanych korzyści nad kosztami wprowadzanych rozwiązań. Projekt utworzenia w centrum handlowym kosztownego zewnętrznego Biura Obsługi Mieszkańców, niemającego z przyczyn obiektywnych zabezpieczać realizację zadań w pełnym zakresie, budzi uzasadnione wątpliwości.

W 100-tysiecznym Włocławku, w którym większość „centr” handlowych położona jest w promieniu 1-2 km od siedziby Urzędu Miasta, dyskusyjnym staje się uzasadnienie decyzji o „wyprowadzeniu” obsługi do prywatnych obiektów, na których utrzymanie wydatkowane będą środki publiczne.

Alternatywą dla proponowanych rozwiązań jest skoncentrowanie się na ciągłym podnoszeniu jakości obsługi mieszkańców i usprawnianiu obsługi na dotychczasowych stanowiskach a także na stworzeniu mieszkańcom lepszych warunków obsługi oraz umożliwianiu załatwiania spraw urzędowych poprzez internet.

Tak zdefiniowany cel wpisuje się w projekt utworzenia centrum obsługi mieszkańców w nowym budynku urzędu, który powstanie u zbiegu ulic 3 Maja i Tumskiej. W przeciwieństwie do wizji tworzenia placówek urzędu w wynajmowanych pomieszczeniach marketów, to budynek Urzędu Miasta służyć ma rewitalizacji dawnego centrum Włocławka i jego dalszemu rozwojowi oraz podnoszeniu standardu usług przez Urząd Miasta.

**PREZYDENT MIASTA**

  
**dr Marek Wojtkowski**