



WSO. 0003.6.2023

Kalisz, 6 marca 2023 roku

Pan  
Dariusz Grodziński  
Radny Rady Miasta Kalisza

Szanowny Panie Radny,

w odpowiedzi na interpelację z 23 lutego 2023 roku dotyczącą obsługi interesantów Urzędu Miasta Kalisza informuję, iż godziny pracy Urzędu reguluje § 23 pkt 1 i 2 Regulaminu Pracy Urzędu Miasta Kalisza, stanowiący załącznik Nr 1 do Zarządzenia Nr 275/2009 Prezydenta Miasta Kalisza z dnia 26.06.2009 r. Zgodnie z ww. dokumentem pracownicy zatrudnieni na stanowiskach pracy w Biurze Obsługi Interesanta pracują od wtorku do piątku w godz. 7:30 – 15:30, a w poniedziałki zgodnie z opracowanym przez kierownika komórki organizacyjnej harmonogramem:

- 1) pierwsza zmiana w godzinach: od 7:30 do 15:30,
- 2) druga zmiana w godzinach: od 9:00 do 17:00.

Ewentualne wcześniejsze zakończenie wydawania biletów w Biurze Obsługi Interesanta jest uwarunkowane liczbą obecnych pracowników, oczekujących interesantów w danym dniu i czasem potrzebnym na realizację zadań.

Jednocześnie informuję, iż system kolejkowy został wprowadzony w celu uświadomienia interesantom możliwości zrealizowania interesujących ich spraw w danym dniu oraz o ewentualnej konieczności przyścia do Urzędu w innym terminie.

Podkreślam, iż pracownicy Wydziału Spraw Obywatelskich od ponad roku realizują dodatkowe, czasochłonne zadania związane z nadawaniem numerów PESEL oraz statusów UKR obywatelom Ukrainy. Kolejnym czynnikiem powodującym małe opóźnienia są sytuacje związane z odejściem poszczególnych pracowników na emeryturę oraz przeprowadzaniem naboru oraz wdrożeniem nowych pracowników.

Trwają postępowania konkursowe, które mają wyłonić trzech pracowników Biura Obsługi Interesanta na stanowiskach: do spraw kierujących pojazdami oraz nadzoru nad funkcjonowaniem stacji kontroli pojazdów i ośrodków szkolenia kierowców, a także do spraw ewidencji ludności i wydawania dowodów osobistych w Wydziale Spraw Obywatelskich.

Odnosząc się do kwestii e-usługi należy zauważyć, że usługi elektroniczne są usługami centralnymi, ujednoliconymi dla wszystkich urzędów, dostępnymi na portalu [www.obywatel.gov.pl](http://www.obywatel.gov.pl). Od dłuższego czasu w Wydziale Spraw Obywatelskich odnotowuje się większe zainteresowanie realizowaniem wniosków za pośrednictwem platformy e-PUAP. Rozpatrzeniem elektronicznych wniosków zajmują się pracownicy, którzy w danym momencie nie obsługują osób oczekujących w Biurze Obsługi Interesanta.



Obsługa na stanowisku ds. informacji podatkowej odbywa się płynnie, bez konieczności zatrzymywania wydawania biletów uprawniających do miejsca w kolejce. Dodatkowo zauważyć należy, że styczeń i luty to okres wzmożonego składania deklaracji na podatek od nieruchomości oraz deklaracji na podatek od środków transportowych, a mimo to nie zgłaszano problemów w obsłudze interesantów w powyższym zakresie.

W styczniu i lutym, z uwagi na liczne pisma urzędowe kierowane do mieszkańców dotyczące decyzji podatkowych oraz informacji o zmianie numerów kont do wnoszenia opłat za gospodarowanie odpadami komunalnymi, na stanowisku wydawania korespondencji zwiększono tymczasowo liczbę pracowników.

Zapewniam, że pracownicy poszczególnych wydziałów Urzędu Miasta Kalisza dokładają wszelkich starań, by zapewnić płynną i komfortową obsługę obywateli.

Z wyrazami szacunku  
Prezydent Miasta Kalisza  
/.../  
Krystian Kinastowski

Kalisz, dn. 23 lutego 2023 r.

**Sz. P.**  
**Krystian Kinastowski**  
**Prezydent Miasta Kalisza**

**Interpelacja w sprawie obsługi klientów Urzędu Miasta Kalisza.**

Na przestrzeni ostatnich miesięcy piętrzą się uwagi krytyczne w zakresie obsługi urzędowej mieszkańców w Urzędzie Miasta Kalisza przy ul. Kościuszki. Skargi te dotyczą głównie dostępności godzinowej, zatrzymania wydawania numerków uprawniających do miejsca w kolejce, mimo że urząd jeszcze ma długo pracować, itp. Okres pandemiczny już minął, a z rozmów jakie przeprowadziłem z naczelnikami wynika, że problem dotyczy w niewystarczającej obsadzie kadrowej BOI.

Proszę o przeanalizowanie tematu, propozycji zmian organizacyjnych w zakresie obsługi klienta urzędu, rozwoju i promocji e-usługi oraz zwiększenia zatrudnienia na stanowiskach obsługujących mieszkańców na bieżąco.

Uważam, że jednym z ważniejszych zadań urzędu jest zapewnienie płynnej i komfortowej obsługi spraw obywateli.

Z poważaniem

/-/ Dariusz Grodziński

Radny Rady Miasta Kalisza