



WAG.0003.0003.2023 RZ
D2023.11.01339

Kalisz, dnia 14 listopada 2023

**Pan
Artur Kijewski
Radny
Rady Miasta Kalisza**

Szanowny Panie Radny,

w nawiązaniu do Pana interpelacji w sprawie priorytetowej obsługi interesantów uprzywilejowanych, informuję że wiosną 2022 roku podpisałem Zarządzenie nr 288/2022 z dnia 27 kwietnia 2022 roku w sprawie wprowadzenia Procedury obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie Miasta Kalisza. Dokument ten w dużej mierze reguluje obsługę wspomnianych przez Pana Radnego osób.

Ponadto informuję, że poleciłem Wydziałom: Spraw Mieszkaniowych, Spraw Obywatelskich i Administracyjno - Gospodarczemu wypracowanie sposobów usprawnienia realizacji założeń powyższego zarządzenia oraz wprowadzenie postulatów Pana Radnego. Na drzwiach wejściowych Urzędu Miasta Kalisza przy ulicy Kościuszki 1a zostaną umieszczone specjalne oznakowania, umożliwiające identyfikację priorytetu obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.

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

Kalisz, dn. 31 października 2023 r.

**Pan
Krystian Kinastowski
Prezydent Miasta Kalisza**

Szanowny Panie Prezydencie,

kwestia priorytetowej obsługi klientów uprzywilejowanych, powinna być jednym z głównych filarów działania przyjaznego urzędu. Zdarzają się sytuacje, kiedy np. kobiety w ciąży lub osoby z niepełnosprawnościami ruchowymi muszą długo czekać na swoją kolej, a przy dużej liczbie interesantów, pracownicy urzędu nie zawsze są w stanie dostrzec takie osoby i je obsłużyć.

W związku z powyższym, zwracam się z wnioskiem o dodatkowe wprowadzenie odpowiednich regulacji w obsłudze interesantów Urzędu Miasta Kalisza, zarówno w Biurze Obsługi Interesantów, jak i innych jednostkach miasta, które usprawniłby proces obsługiwanie z pierwszeństwem przed innymi interesantami następujących osób:

- osoby niepełnosprawne, legitymujące się orzeczeniem o umiarkowanym albo znacznym stopniu niepełnosprawności;
- kobiety w widocznej ciąży;
- matki lub ojcowie z dziećmi do lat 2.

Ważne byłoby też wprowadzenie odpowiednich oznakowań (infografik), które w czytelny sposób informowałyby jakie grupy interesantów mogą liczyć na pomoc i priorytetową obsługę.

Tego typu rozwiązania są łatwe do wprowadzenia i stosowane w wielu urzędach na terenie kraju, a jednocześnie podnoszą poziom przyjazności urzędu, który jest wrażliwy na osoby w trudniejszej sytuacji. Mam nadzieję, że Pan Prezydent przychylnie odniesie się do tej propozycji i podejmie stosowne kroki, by wspomniane regulacje wprowadzić w życie.

Z poważaniem

Artur Kijewski

Radny Miasta Kalisza