



# Sekretarz Miasta Lublin



Pl. Władysława Łokietka 1, 20-109 Lublin, tel.: +48 81 466 2010,  
fax: +48 81 466 2011, e-mail: sekretarz@lublin.eu

OM.OR.0114-33/08

Lublin, dn.28.11.2008 r.

Urząd Miasta Lublin Biuro Obsługi Mieszkańców I W PŁYNNIŁO	
Dnia	2008 -12- 02
L. Dz.	..... zał. ....

Pan  
Krzysztof Podkański  
Radny Rady Miasta Lublin  
za pośrednictwem  
Pana  
dr Piotr Drehera  
Przewodniczącego  
Rady Miasta Lublin

W odpowiedzi na interpelację Pana Radnego dotyczącą efektów działalności Biura Obsługi Mieszkańców odpowiadam na zadane pytania:

1. Liczba mieszkańców obsłużona przez BOM-y przy ul. Filaretów, Wieniawskiej Kleeberga (dane ujęte kwartalnie).

**Biuro Obsługi Mieszkańców przy ul. Filaretów 44**

W 2007 r. obsłużyło 49 997 osób:

I kwartał: 6 521, II kwartał: 9 594, III kwartał: 19 069, IV kwartał: 14 813.

W 2008 r. (od stycznia do września) obsłużyło: 21 328 osób.

I kwartał: 11 136, II kwartał: 6 322, III kwartał: 3 870.

**Biuro Obsługi Mieszkańców przy ul. Wieniawskiej 14 (data utworzenia: 05.11.2007 r.)**

w roku 2007 obsłużyło: 43 971 osób.

listopad: 18 536

grudzień: 25 435

W 2008 r. (od stycznia do września) obsłużyło 109 221 osób.

I kwartał: 49 925, II kwartał: 30 571, III kwartał: 28 725.

**Biuro Obsługi Mieszkańców przy ul. Kleeberga 12a (data utworzenia: 06.12.2007 r.)**

w 2007 r. obsłużyło: 2 203 osoby

w 2008 r. (od stycznia do września) obsłużyło: 8 679

I kwartał: 2 729, II kwartał: 3 484, III kwartał: 2 466.

2. Wyjaśniam, że w 2007 r. w komórce organizacyjnej Biuro Obsługi Mieszkańców zatrudnionych było łącznie z kierownikiem Biura 10 pracowników. W Biurze pracowali również pracownicy zatrudnieni na podstawie umowy o prace interwencyjne i umowy o staż.

W 2008 r. w Biurze Obsługi Mieszkańców zatrudnionych jest 19 osób w tym 4 na stanowisku pomocniczym Starsza Telefonistka które obsługują infolinię Urzędu. Trzy pracownice Infolinii mają orzeczenie o stopniu niepełnosprawności i ich wynagrodzenie jest częściowo refundowane przez PEFRON.

Pracownicy BOM obsługują punkty informacyjne w pięciu miejscach: Wieniawska 14 (parter, I piętro), Filaretów 44, Kleeberga 12a, Ratusz. W BOM-ach osiedlowych pracownicy BOM zajmują się również obsługą interesantów w zakresie spraw związanych z prawem jazdy i dodatkiem mieszkaniowym.

Pozostali pracownicy świadczący pracę w BOM-ie to pracownicy wydziałów Urzędu Miasta które mają w BOM-ie swoje stanowiska. W zależności od decyzji dyrektorów wydziałów część pracowników na stałe świadczy pracę w BOM-ie, a inni pracują w systemie rotacyjnym (np. WSA: poszczególne lokalizacje BOM-Wydział).

3. Miesięczne koszty brutto związane z utrzymaniem BOM-ów :

**Biuro Obsługi Mieszkańców przy ul. Filaretów 44**

czynsz: brak

media (woda, prąd, ogrzewanie, wywóz śmieci) 2.600 zł

sprzątanie: 2.000 zł.

Środki chemiczne: 500 zł.

**Biuro Obsługi Mieszkańców przy ul. Kleeberga 12a**

(z pomieszczeń korzysta również Rada Dzielnicy Kalinowszczyzna)

czynsz: 1.688 zł.

media (woda, prąd, ogrzewanie, wywóz śmieci): 926 zł.

sprzątanie: 500 zł.

Środki chemiczne 350 zł.

**Biuro Obsługi Mieszkańców przy ul. Wieniawskiej 14**

**Biuro Obsługi Mieszkańców – Ratusz**

opłaty są w fakturze zbiorczej na całą nieruchomość

4. Uprzejmie informuję, że istniejące Biura Obsługi Mieszkańców są stale doskonalone, ponieważ bezpośrednio obsługa stanowi dla mnie ważny obszar budowy i umacniania dobrych relacji z interesantami. Pracownicy Biura Obsługi Mieszkańców wykorzystują maksymalnie swoją wiedzę, oraz rozwiązania informatyczne aby szybko i efektywnie załatwiać sprawy interesantów.

5. Odpowiadając na pytanie Pana Radnego czy w najbliższym czasie Urząd Miasta planuje budowę BOM w dzielnicy Czuby wyjaśniam, że na XXVI sesji Rady Miasta Lublin V kadencji w dniu 27 listopada 2008 r. została podjęta uchwała dotycząca nabycia prawa użytkownika wieczystego nieruchomości położonych w Lublinie przy ul. Szaserów 13 i 15 wraz z prawem własności usytuowanego na tych nieruchomościach budynku użytkowego. WW nieruchomości rozważane jest utworzenie siedziby Filii Biblioteki Publicznej im. H. Łopacińskiego oraz Biura Obsługi Mieszkańców. W chwili obecnej Wydział Gospodarowania Mieniem zajmuje się kwestiami prawnymi związanymi z tą nieruchomością.

6. Pracownicy BOM udzielają kompleksowych informacji o strukturze Urzędu Miasta Lublin, rodzajach i trybach załatwianych spraw oraz informacji z zakresu funkcjonowania Urzędu, czyli gdzie i jakie sprawy są załatwiane, jakie jest topograficzne rozmieszczenie komórek organizacyjnych Urzędu Miasta i jego jednostek. W każdym punkcie Biura Obsługi Mieszkańców interesant może złożyć wszelkie pisma, skargi i wnioski, które są przekazywane odpowiednim komórkom organizacyjnym Urzędu Miasta. Pracownicy BOM wydają również karty informacyjne i ujednolicone wnioski niezbędne do załatwienia sprawy w Urzędzie oraz udzielają pomocy przy ich wypełnieniu, czyli informują jak załatwić konkretną sprawę i jakie są potrzebne do tego dokumenty.

W punktach Biura Obsługi Mieszkańców przy ul. Filaretów 44 i ul. Kleeberga 12a każdy interesant bez względu na miejsce zameldowania na terenie Lublina może złożyć wniosek o wydanie dowodu osobistego oraz odebrać dokument tożsamości, zameldować i wymeldować się, złożyć podanie o wydanie zaświadczenia o zameldowaniu, złożyć wniosek o przyznanie dodatku mieszkaniowego oraz wniosek o wymianę prawa jazdy i wydanie międzynarodowego prawa jazdy.

W Biurze Obsługi Mieszkańców w budynku przy ul. Wieniawskiej 14 na I piętrze mieszczą się stanowiska Wydziału Spraw Mieszkaniowych (dodatki mieszkaniowe), Wydziału Architektury, Budownictwa i Urbanistyki (wypis i wyrys z planu zagospodarowania przestrzennego, decyzje o ustaleniu lokalizacji celu publicznego, decyzje o ustaleniu warunków zabudowy, opinie o możliwości podziału działki, pozwolenia na budowę i rozbiórkę, zgłoszenia nie wymagające pozwolenia na budowę, zaświadczenia o przeznaczeniu działek, o samodzielności lokali), Wydziału Gospodarowania Mieniem (sprzedaż nieruchomości (lub udziałów) gruntowych, budynkowych, lokalowych, dzierżawy i najmy, oddawanie w użytkowanie wieczyste nieruchomości gruntowych, przekształcanie użytkownika wieczystego w prawo własności, opłaty z tytułu użytkownika wieczystego (– aktualizacje – bonifikaty), udostępnianie gruntu pod inwestycje – czasowe zajęcia nieruchomości, służebności gruntowe, użyczenia nieruchomości, oddawanie nieruchomości w trwały zarząd, zwroty nieruchomości wywłaszczonych, sprzedaż kiermaszowa – wydawanie decyzji, zezwolenia na budowę obiektów przy granicach (lub w ich pobliżu) z nieruchomościami Gminy lub Skarbu Państwa), Wydziału Geodezji (zatwierdzanie projektów podziałów nieruchomości, wydawanie duplikatów aktów własności ziemi, potwierdzanie okresów pracy w gruntach z produkcji rolnej, wydawanie duplikatów aktów własności ziemi, potwierdzanie okresów pracy w indywidualnych gospodarstwach rolnych dla potrzeb emerytalnych, wydanie karty wędkarskiej, uzgadnianie dokumentacji projektowej sieci uzbrojenia terenu, wykonywanie wypisów i wyrysów z ewidencji gruntów, sprzedaż map ewidencyjnych i zasadniczych, nadawanie numeru porządkowego nieruchomości, dokonywanie zmian w ewidencji gruntów), Wydziału Spraw Administracyjnych (dowody osobiste, sprawy meldunkowe).

7. 28 listopada 2008 r. została rozszerzona oferta usług administracyjnych świadczonych w Biurze Obsługi Mieszkańców przy ul. Wieniawskiej 14 na I piętrze o przyjmowanie wniosków o wydanie zaświadczeń w zakresie podatków lokalnych, zwrot opłaty skarbowej, zwrot producentom rolnym podatku akcyzowego zawartego w cenie oleju napędowego wykorzystywanego do produkcji rolnej, przyjmowanie informacji w sprawie podatku od nieruchomości, rolnego i leśnego od osób fizycznych (Wydział Podatków i Egzekucji) oraz sprawy związane z zajęciem pasa drogowego, lokalizację przyłączy, sieci, zjazdów oraz innych obiektów w pasie drogowym, pozwolenia na wjazd w obszar obowiązywania identyfikatorów, wnioskami dotyczącymi dróg na terenie Miasta Lublin (Wydział Dróg i Mostów).

8. W Urzędzie Miasta Lublin działa profesjonalna Infolinia obsługiwana przez pracowników Biura Obsługi Mieszkańców, która jest również wyposażona w automatyczną zapowiedź (IVR) umożliwiającą odsłuchanie podstawowych informacji o Urzędzie oraz załatwianych w nim sprawach (informacje pogrupowane są w działy: godziny pracy UML, numery kont bankowych, dowody, meldunki, prawa jazdy). Interesant może również połączyć się z konsultantem w celu uzyskania informacji nieuwjętych w automatycznej zapowiedzi.

Na stronie internetowej Urzędu Miasta Lublin jest zamieszczona zakładka Elektroniczna Skrzynka Podawcza. Serwis ten pozwala interesantom dysponującym własnym podpisem kwalifikowanym na składanie i odbieranie dokumentów za pośrednictwem internetu, przy wykorzystaniu bezpiecznych technologii. Za pośrednictwem internetu interesant może złożyć następujące dokumenty: wniosek o przeniesienie własności rzeczy lub praw majątkowych w zamian za zaległości podatkowe, wniosek o zaliczenie nadpłaty podatku, wniosek o dokonanie potrącenia



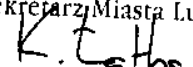
zobowiązania podatkowego z wzajemnej, bezspornej, wymagalnej wierzytelności podatnika wobec gminy, wniosek o zwrot opłaty skarbowej, wniosek o wydanie zaświadczenia z akt ewidencji ludności, zgłoszenie do ewidencji obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie, wniosek o wydanie zaświadczenia o wpisie do ewidencji obiektów hotelarskich, wniosek o wydanie zaświadczenia/odpisu statutu uczniowskiego klubu sportowego, wniosek o wydanie zaświadczenia/odpisu statutu dla klubu wpisanego do Ewidencji klubów sportowych.

Na stronie internetowej Urzędu Miasta Lublin została zainstalowana również aplikacja VOIP, za pomocą której interesant może zadzwonić do Urzędu w celu uzyskania żądanej informacji (połączenie jest bezpłatne – do skorzystania z aplikacji wymagane są jedynie słuchawki i mikrofon).  
Interesant może również skorzystać z możliwości rezerwacji terminu wizyty w Wydziale Komunikacji Urzędu Miasta Lublin za pośrednictwem internetu, a Mieszkańcy niemający do niego dostępu mogą zarezerwować dzień i godzinę wizyty w Wydziale Komunikacji w dowolnym punkcie Biura Obsługi Mieszkańców (bezpośrednio lub telefonicznie).

Bardzo cieszy mnie fakt, że praca Biura Obsługi Mieszkańców została zauważona przez Pana Radnego. BOM dąży do świadczenia usług najwyższej jakości w przyjaznej atmosferze, oszczędzania czasu interesantów oraz ograniczania do minimum biurokracji.

Otrzymują:

1. Adresat,
2. Przewodniczący Rady Miasta Lublin,
3. a/a

Sekretarz Miasta Lublin  
  
Krzysztof Łątka

