

1W-209/2008



Prezydent Miasta Lublin

Plac Władysława Łokietka 1, 20-950 Lublin, tel.: +48 81 443 51 96,
fax: +48 81 443 57 01, e-mail: prezydent@um.lublin.pl

Lublin, dn. 25.03.2008r.

KD.SP.II.0057/2/08

Pan
Michał Widomski
Radny
Rady Miasta Lublin

za pośrednictwem

Pana Piotra Drehera
Przewodniczącego Rady Miasta
Lublin

P. Dreher

Urząd Miasta Lublin
Biuro Obsługi Mieszkańców I
W PŁYNEŁO

Dnia 2008 -03- 26

L. Dz. 3023

BIURO RADY MIASTA LUBLIN
W PŁYNEŁO

dnia 2008 -03- 26

L.dz. 512 podpis *P.D.*

W odpowiedzi na interpelację Pana Radnego w sprawie wprowadzenia zasady braku tolerancji do nieprofesjonalnego zachowania urzędników Urzędu Miasta w stosunku do mieszkańców Lublina uprzejmie wyjaśniam :

1. Obowiązki i prawa pracownika samorządowego są przedmiotem regulacji rozdziału 3 ustawy z dnia 22 marca 1990r. o pracownikach samorządowych (Dz. U. z 2001r., Nr 142, poz. 1593 z późn. zm.).
Zgodnie z art. 15 ust. 2 pkt 5 w/w ustawy do obowiązków pracownika należy w szczególności m.in. zachowanie uprzejmości i życzliwości w kontaktach ze zwierzchnikami, podwładnymi, współpracownikami oraz w kontaktach z obywatelami. Zachowanie urzędników wobec obywateli (interesantów, którzy przybyli do urzędu w swojej sprawie) decyduje także o postrzeganiu urzędu, stąd też jest ono szczególnie ważne.
2. Pracownicy samorządowi podlegają okresowej ocenie kwalifikacyjnej, która obejmuje w szczególności sposób wywiązywania się pracowników z obowiązków określonych także w art. 15 ustawy o pracownikach samorządowych oraz obowiązków wynikających z zakresów czynności.
Ocena kwalifikacyjna służy kompleksowej ocenie wyników pracy pracownika i na jej podstawie Prezydent Miasta podejmuje decyzje w sprawie wynagradzania, awansów, podnoszenia kwalifikacji i umiejętności zawodowych pracownika, a w przypadku dwukrotnej oceny negatywnej – decyzję o rozwiązaniu stosunku pracy.
Ocena kwalifikacyjna jest zatem elementem zarządzania, które ma na celu zmotywowanie pracowników nie tylko do efektywniejszej pracy, również do właściwego zachowania.
3. W związku z zaistniałym incydentem w dniu 27.02.2008r. w Wydziale Spraw Administracyjnych podjęte zostały następujące działania:

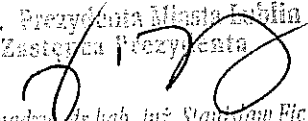
- Do Dyrektora - Pana Andrzeja Szerlaka wystosowane zostało pismo, w którym zwrócono szczególną uwagę na przestrzeganie obowiązków pracownika samorządowego, w tym zachowanie uprzejmości i życzliwości w kontaktach z interesantami, polecono ściśle wypełnianie tego obowiązku. Jednocześnie zobowiązano dyrektora Wydziału Spraw Administracyjnych do dokonania stosownego pouczenia podległych pracowników biorących udział w zdarzeniu o obowiązkach pracownika samorządowego wynikających z przepisów ustawy.
- Wystosowano pismo do rzecznika dyscyplinarnego w Urzędzie Miasta Lublin, w którym polecono przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego związanego z zachowaniem mianowanego urzędnika samorządowego Pana Andrzeja Szerlaka - Dyrektora Wydziału Spraw Administracyjnych, w odniesieniu do interesantki - Pani Lilianny Korby w dniu 27.02.2008r.

Postępowanie wyjaśniające ma na celu m.in. ustalenie okoliczności naruszenia obowiązków przez pracownika i na podstawie jego wyników zostaną podjęte dalsze decyzje.

4. Jeżeli chodzi o inne mechanizmy wspierające właściwe zachowanie pracowników Urzędu Miasta w stosunku do mieszkańców Lublina informuję, że Wydział Organizacji Urzędu podjął szereg działań zmierzających do poprawy jakości obsługi interesantów. Zorganizowano liczne szkolenia dla pracowników Urzędu Miasta dotyczące między innymi komunikacji interpersonalnej, w trakcie których przekazano zasady efektywnej komunikacji werbalnej i niewerbalnej. W chwili obecnej wdrażana jest procedura dotycząca organizacji szkoleń, która wprowadza element ewaluacji, tj. obowiązek oceny efektywności szkoleń i ich wpływu na jakość pracy.

Z dużym prawdopodobieństwem można stwierdzić, iż w ciągu najbliższych miesięcy zostanie podpisana umowa na mocy której Urząd Miasta Lublin otrzyma środki z Norweskiego Mechanizmu Finansowego i Mechanizmu Finansowego EOG, na realizację projektu „Kadry nowoczesnej Europy”. W ramach tego projektu planowana jest organizacja szkoleń m.in. z zakresu profesjonalnej obsługi interesantów dla pracowników Urzędu Miasta. Przewidziane są też szkolenia dla kadry kierowniczej z zakresu zarządzania jednostkami samorządu terytorialnego.

Żywię nadzieję, że przedsięwzięte przez Urząd Miasta działania spowodują zupełne wyeliminowanie przypadków niewłaściwego zachowania urzędników, przyczynią się do lepszej jakości obsługi mieszkańców oraz pozytywnego postrzegania instytucji jaką jest Urząd Miasta.

z up. Prezydenta Miasta Lublin
Zastępcą Prezydenta

prof. nadzw. dr hab. inż. Stanisław Fic