



Urząd Miasta Lublin



Sekretarz Miasta Lublin

Plac Króla Władysława Łokietka 1, 20-109 Lublin, tel.: 81 466 2010, fax: 81 466 2011
e-mail: sekretarz@lublin.eu, ePUAP: /GminaLublin/skrytka, www.um.lublin.eu



ISO 9001:2008
FS 583555

OR-ZU-II.0003.1.42.2014

Lublin, dnia 20.03.2014 r.

Pan
Sylwester Tułajew
Radny Rady Miasta Lublin
za pośrednictwem
Pana
Piotra Kowalczyka
Przewodniczącego Rady Miasta Lublin

Dotyczy sprawy: BRM-II.0003.1.42.2014

Szanowny Panie Radny,

odpowiadając na interpelację w sprawie negatywnej oceny Urzędu przez mieszkańców Lublina w rankingu Pisma Samorządu Terytorialnego WSPÓLNOTA uprzejmie informuję, co następuje.

Poproszony o opinię na temat przeprowadzonego rankingu wykładowca Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego Jana Pawła II i Wyższej Szkoły Ekonomii i Innowacji w Lublinie, członek Polskiego Towarzystwa Socjologicznego podniósł, że reprezentatywność próby badawczej dla miasta Lublin nie została zagwarantowana. Przy kilkuset interesantach codziennie obsługiwanych w lokalizacjach Biura Obsługi Mieszkańców w Lublinie próba wielkości 30 osób z pewnością nie odzwierciedla reprezentatywnych wyników. Zastosowana w pytaniach skala od 0 do 10 punktów jest oczywiście całkowicie dopuszczalna. Jednak przeliczenie na punkty odpowiedzi „nie wiem” poprzez przypisanie jej wartości 0 pkt już takie nie jest. Wystarczy, że liczba respondentów unikających w ten sposób odpowiedzi w Lublinie była większa niż w pozostałych miastach i to już drastycznie obniżało uzyskany wynik. A przecież ci respondenci swojej opinii nie wyrazili! To jest poważny błąd metodologiczny. Należałoby więc poznać odsetek osób wybierających odpowiedź „nie wiem” w każdym z badanych miast, żeby można było odnieść się do opublikowanych wyników i ocen. W badaniu zastosowano krótkie pytania ze skalą punktową, co uniemożliwiło zebranie pogłębionych informacji. Respondenci mogli więc odpowiadać zdawkowo, „na odczepnego”. Rzetelne badania powinny konkretnie sprawdzić, dlaczego poszczególni klienci w taki, a nie inny sposób oceniają. Ryzyko uzyskiwania odpowiedzi sformułowanych „na odczepnego” jest większe w badaniach przeprowadzanych na ulicy, kiedy respondentów wyłapuje się wśród ludzi śpieszących za swoimi sprawami. Dlatego badań tych nie można traktować jako dostarczających informacji rzetelnej i odzwierciedlającej stan faktyczny. Oczywiście, zapoznałem się z wynikami tych badań i wdrożyłem dodatkowe działania, które powinny wpłynąć na



jakość obsługi i satysfakcję klientów.

W Urzędzie Miasta Lublin badania satysfakcji klientów prowadzone były od 2008 roku. Za każdym razem próba badawcza wynosiła kilkaset osób i więcej. Osoby, które zauważyły zmiany na lepsze w naszym Urzędzie zwracały uwagę na to, iż pracownicy są bardziej otwarci na klientów, kompetentni, uprzejmi i pomocni oraz że cały proces załatwiania spraw urzędowych przebiega teraz szybciej i sprawniej, w komfortowych warunkach.

Ponadto Wydział Audytu i Kontroli prowadzi monitoring skarg i wniosków. W 2013 roku nie odnotowano ani jednej skargi na pracowników Biura Obsługi Mieszkańców. Nadmieniam również, że w bieżącym roku studenci Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie metodą „tajemniczego klienta” zbadali jak urzędnicy naszego Urzędu traktują potencjalnych inwestorów. Lublin zajął drugie miejsce w kraju i otrzymał najwyższą notę „Gmina na 5”.

Od 13 listopada – 06 grudnia 2013 r. prowadzone było badanie satysfakcji mieszkańców Lublina w ramach projektu „Korzystamy z doświadczeń – szwajcarski benchmark w Lublinie”. Po opracowaniu tych danych będą one przedstawione opinii publicznej. Z wstępnych informacji wynika, iż mieszkańcy naszego Miasta i klienci Urzędu wysoko oceniają organizację i realizację usług publicznych, w tym realizację usług administracyjnych.

Natomiast w dniach 17 marca - 3 kwietnia br. prowadzone jest w Urzędzie badanie opinii mieszkańców (próba 1070 respondentów) na temat funkcjonowania Urzędu oraz wybranych aspektów życia związanych z dostarczaniem usług publicznych. Urząd Miasta Lublin został zakwalifikowany do współudziału w realizacji projektu „Benchmarking – narzędzie efektywnej kontroli zarządczej w urzędach miast na prawach powiatu, urzędach gmin i starostwach powiatowych”. Badanie, w formie wywiadu ankietowego prowadzone jest w 40 jednostkach samorządu terytorialnego w Polsce. W naszym mieście badanie przeprowadza niezależna firma BIOSTAT z Rybnika. Badanie opinii publicznej jest w całości finansowane ze środków zewnętrznych, w tym współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Chciałbym zaznaczyć, że Urząd Miasta Lublin wprowadził szereg udogodnień dla klientów. Mieszkańcy Lublina mogą załatwiać sprawy urzędowe w czterech Biurach Obsługi Mieszkańców zlokalizowanych w największych dzielnicach Lublina. Ułatwia to rozstrzyganie spraw osobom starszym, niepełnosprawnym, rodzicom wychowującym małe dzieci. W przyszłości planowane jest uruchomienie nowych Biur Obsługi Mieszkańców w dzielnicy Dziesiąta i w północnej części Miasta.

W interpelacji Pan Radny zwraca uwagę, że mieszkańcy negatywnie ocenili warunki, w jakich oczekuje się na spotkanie z urzędnikiem. Wyjaśniam, że obsługa klientów, jak i oczekiwanie na nią, odbywa się w BOM w odpowiednich warunkach. W Biurze Obsługi Mieszkańców przy ul. Wieniawskiej 14 (gdzie było prowadzone badanie) sala obsługi jest estetyczna, klimatyzowana, przestronna, wyposażona w 22 stanowiska, punkt informacyjny oraz 3 punkty kasowe. Na sali znajduje się dystrybutor z wodą. Pomieszczenia, w których odbywa się obsługa klientów, dostosowano pod kątem obsługi osób niepełnosprawnych i starszych (brak barier architektonicznych, materiały informacyjne z powiększonym drukiem). Wydzielone zostało specjalne miejsce dla matek karmiących (istnieje również możliwość przewinięcia niemowląt), a salę obsługi wyposażono w kącik zabaw dla dzieci, z którego mali mieszkańcy Lublina z radością



korzystają. Pod budynkiem Urzędu Miasta Lublin przy ul. Wieniawskiej 14 oznaczono miejsce do parkowania dla kobiet w ciąży. Obecnie, klienci Urzędu mają również możliwość parkowania pojazdów w tym rejonie na istniejących parkingach.

Biuro Obsługi Mieszkańców zostało wyróżnione certyfikatami „Miejsce przyjazne przyszłej mamie”, „Miejsce przyjazne rodzicom i dzieciom” oraz „Miejsce przyjazne seniorom”. Zlokalizowanie sal obsługi ułatwiają informacyjne tablice kierunkowe ustawione w pobliżu przystanków autobusowych i innych uczęszczanych miejsc.

Pan Radny podnosi również w interpelacji, że mieszkańcy są niezadowoleni z godzin pracy. Pracownicy Biura Obsługi Mieszkańców dla wygody klientów pracują w poniedziałki i wtorki do godziny 17.00. Z doświadczenia lat ubiegłych (Urząd Miasta Lublin pracował w poniedziałki do 18.30) wiemy, że po godzinie 17.00 zgłaszało się mało klientów chcących rozstrzygać sprawy w Urzędzie. Istnieje również możliwość wcześniejszego zaplanowania terminu wizyty w Urzędzie przez internet lub telefon. Informacja o możliwości rezerwacji wizyty przez internet jest rozpowszechniana wśród klientów także za pośrednictwem ulotek. Dla osób niesłyszących wprowadzono możliwość umówienia tłumacza języka migowego.

Osoby pracujące w punktach informacyjnych posługują się językiem angielskim (w Biurze Obsługi Mieszkańców przy ul. Wieniawskiej 14 pracuje osoba posługująca się językiem ukraińskim). Wprowadziliśmy ułatwienia dla cudzoziemców załatwiających sprawy w Urzędzie Miasta Lublin (wzory druków, karty usług i oznakowanie Biura Obsługi Mieszkańców dostępne są także w języku angielskim i ukraińskim).

Każdy może zwrócić się do Urzędu drogą mailową oraz zadzwonić na Infolinię Urzędu. Na stronie internetowej zostały opublikowane Karty informacyjne UM opisujące wymagania, które należy spełnić, aby załatwić sprawę. Urząd Miasta Lublin wpisuje się w ogólnokrajową politykę rozwoju i udostępniania usług e-administracji poprzez umożliwienie klientom składania dokumentów drogą elektroniczną za pośrednictwem Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej (ePUAP). Ta forma obsługi klientów będzie rozwijana. Również w najbliższym czasie zostanie zwiększona możliwość komunikowania się poprzez ePUAP ze wszystkimi jednostkami organizacyjnymi Miasta. Dodatkowo klienci mogą zgłaszać swoje uwagi, opinie, pomysły dotyczące Miasta Lublin za pośrednictwem Skrzynki Dialogu Społecznego udostępnionej na stronie internetowej Urzędu. Również w formie elektronicznej są prowadzone konsultacje społeczne dotyczące m. in. budżetu obywatelskiego dla Miasta Lublin oraz szeroko pojętej inicjatywy lokalnej. Urząd Miasta Lublin udostępnia również Elektroniczną Tablicę Ogłoszeń w Biuletynie Informacji Publicznej, która umożliwia klientom zapoznanie się z obwieszczeniami, ogłoszeniami m. in. sądów rejonowych, komorników sądowych, ogłoszeniami o konkursach, giełdzie pracy w szkołach i placówkach Miasta Lublin.

Urząd Miasta Lublin jest organizacją ciągle doskonalącą i uczącą się. Cenne są dla mnie wszelkie sugestie i opinie mogące ulepszyć, usprawnić proces obsługi klienta. Każdy głos mieszkańca Lublina zostanie wysłuchany, a pomysły poddane analizie pod kątem zasadności i możliwości realizacji.

Sekretarz Miasta Lublin

Andrzej Wojewódzki