



Prezydent Miasta Lublin



ISO 9001:2008
FS 583555

Plac Króla Władysława Łokietka 1, 20-109 Lublin, tel.: +48 81 466 2000, fax: 81 466 2001
e-mail: prezydent@lublin.eu, ePUAP: /GminaLublin/skrytka, www.um.lublin.eu

OR-ZU-II.0003.1.127.2014

Lublin, dnia 9.07.2014 r.

Pan
Marcin Nowak
Radny Rady Miasta Lublin
za pośrednictwem
Pana
Piotra Kowalczyka
Przewodniczącego Rady Miasta Lublin

Do sprawy: BRM-II.0003.1.128.2014

Szanowny Panie Radny,

Odpowiadając na interpelację z dnia 18 czerwca 2014 r. w sprawie utworzenia weekendowych punktów Biura Obsługi Mieszkańców w lubelskich marketach uprzejmie informuję, że propozycja Pana Radnego została poddana analizie pod kątem organizacyjnym, technicznym i infrastruktury informatyczno-telekomunikacyjnej.

Pracownicy obsługujący klientów Urzędu Miasta Lublin wykonują obowiązki przy pomocy centralnych rejestrów państwowych oraz baz danych, które objęte są ochroną wynikającą z przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity – Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm.). W związku z tym niezbędnym wymogiem utworzenia stanowiska obsługi klientów (zarówno w budynku Urzędu Miasta Lublin, jak i poza nim), np. w zakresie praw jazdy i rejestracji pojazdów, jest uzyskanie zgody administratora, czyli Ministra Spraw Wewnętrznych. Zgoda taka jest wydawana po spełnieniu szeregu warunków dotyczących m.in. ochrony fizycznej pomieszczeń i sprzętu, zabezpieczenia pomieszczeń pod kątem ochrony przetwarzanych danych osobowych, zabezpieczenia sieci komputerowej. Dodatkowo Urząd Miasta Lublin ma obowiązek poinformować PWPW S.A. o potrzebie utworzenia stanowiska obsługi klientów z 3-miesięcznym wyprzedzeniem, natomiast zamówienie w PWPW S.A. przeniesienia łącza internetowego musi nastąpić na 6 miesięcy przed zainstalowaniem zestawu komputerowego. Podobne warunki Urząd Miasta Lublin musi spełnić w przypadku tworzenia stanowiska obsługi klientów w zakresie, np. dowodów osobistych.

Oprócz spełnienia wymogów organizacyjno-technicznych Urząd Miasta Lublin musi ponieść koszty przygotowania niezbędnej infrastruktury informatyczno-



telekomunikacyjnej wymaganej, np. przez Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji. W przypadku uruchomienia jednego stanowiska obsługi klientów w zakresie dowodów osobistych to koszt ponad 14 000 PLN. Jeżeli w weekendowym punkcie Biura Obsługi Mieszkańców klienci mieliby mieć możliwość załatwiania również innych spraw urzędowych niż tylko złożenie wniosku o wydanie dowodu osobistego, to należy uwzględnić również koszty wyposażenia tych stanowisk.

Dodatkowo pracownicy obsługujący klientów Urzędu Miasta Lublin w zakresie dowodów osobistych, dokumentów potwierdzających uprawnienia do kierowania pojazdami oraz spraw związanych z rejestracją pojazdów weryfikują składane dokumenty oraz dane dotyczące praw jazdy i pojazdów w archiwach prowadzonych w siedzibach Wydziałów: Spraw Administracyjnych i Komunikacji, co w przypadku weekendowych punktów Biura Obsługi Mieszkańców nie będzie możliwe.

Z ostatniego badania sondażowego mieszkańców Lublina (przeprowadzonego w listopadzie i grudniu 2013 r. we współpracy z Miastem St. Gallen oraz Institute for Quality Management and Business z University of Applied Science w St. Gallen), podczas którego respondenci mieli możliwość sformułowania własnych opinii na temat pracy Urzędu Miasta Lublin i urzędników, nie wynika, aby mieszkańcy oczekiwali zmian godzin pracy Biura Obsługi Mieszkańców, jak również możliwości załatwiania spraw urzędowych w soboty i niedziele. Z doświadczeń ubiegłych lat, kiedy to Biuro Obsługi Mieszkańców było otwarte do godziny 18.30, wynika, że klienci nie korzystali z tego udogodnienia.

Należy zauważyć, że w Rzeszowie, który przywołuje Pan Radny w swojej interpelacji, Punkty Obsługi Mieszkańców w galeriach handlowych zastępują istniejące w Lublinie osiedlowe punkty Biura Obsługi Mieszkańców. Informuję, że rozważamy uruchomienie kolejnych punktów Biura Obsługi Mieszkańców w dzielnicach oddalonych od głównych budynków Urzędu Miasta Lublin. Tym samym nie wykluczam uruchomienia punktów Biura Obsługi Mieszkańców w galeriach handlowych, które obsługiwałyby klientów w godzinach pracy Urzędu Miasta Lublin.

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom klientów Urząd Miasta Lublin poszerza katalog usług publicznych świadczonych drogą elektroniczną. Klienci Urzędu Miasta Lublin mają możliwość skorzystania z opisów usług publicznych i dotyczących ich elektronicznych formularzy umożliwiających wnoszenie pism do Urzędu i załatwienie niektórych spraw w Urzędzie poprzez Elektroniczną Skrzynkę Podawczą (ESP) na elektronicznej Platformie Usług Administracji Publicznej (ePUAP.)

Urząd Miasta Lublin cyklicznie prowadzi monitoring dobrych praktyk i rozwiązań w skali całego kraju w zakresie obsługi klientów. Alternatywne rozwiązania, które pozwolą wyeliminować przytoczone wyżej ograniczenia natury organizacyjno-technicznej oraz informatyczno-telekomunikacyjnej, to „Wieczór w Urzędzie” organizowany, np. w szczecińskim Biurze Obsługi Interesantów oraz „Sobota w Urzędzie” organizowana, np. w Biurze Obsługi Interesanta Urzędu Miasta Ostrowca Świętokrzyskiego.



Dziękuję Panu Radnemu za cenne sugestie. Urząd Miasta Lublin jest organizacją ciągle doskonalącą i uczącą się. Pomysły, które mogą wpłynąć na komfort klientów załatwiających sprawy w Urzędzie Miasta Lublin są dla mnie bardzo ważne.

w.z. Prezydenta Miasta Lublin
/-/ dr Katarzyna Mieczkowska-Czerniak
Zastępca Prezydenta