

Legnica, 27.10.2022 r.

Pan Maciej Kupaj
Radny Rady Miejskiej Legnicy

W odpowiedzi na Pana interpelację z dnia 20 października 2022 r. informuję, że Urząd Miasta Legnicy nie jest i nigdy nie był zamknięty dla legniczan. Organizacja i funkcjonowanie Urzędu Miasta wprowadzone w czasie pandemii wynikały z wytycznych Głównego Inspektoratu Sanitarnego.

W celu usprawnienia i podniesienia jakości obsługi mieszkańców w kwietniu 2019 otworzono Biuro Obsługi Klienta w budynku głównym Urzędu Miasta Legnica.

Wyodrębniono stanowiska kasowe oraz specjalnie przygotowane stanowiska dla urzędników z poszczególnych wydziałów, posiadających odpowiednią wiedzę, aby udzielić wyczerpujących informacji o trybie załatwiania spraw, w tym terminach, opłatach, podstawie prawnej, niezbędnych załącznikach, uzgodnieniach itp.

Usytuowanie Biura Obsługi Klienta na parterze umożliwia jednocześnie przebywanie i załatwianie spraw dużej liczbie klientów. Zapewniono miejsca siedzące dla oczekujących na załatwienie sprawy, stoliki oraz blaty na wypełnienie dokumentów, bezpłatny dostęp do Internetu. W BOK eksponowane są materiały informacyjne, broszury, komunikaty z którymi mogą zapoznać się oczekujący. W celu usprawnienia obsługi mieszkańców wprowadzono elektroniczny system kolejkowy.

Szczególną uwagę zwracamy na zapewnienie bezpośredniego kontaktu z mieszkańcem. Dlatego też, dodatkowo do pomocy w obsłudze oddelegowano pracownika, który udziela informacji o sprawach, jakie są załatwiane w Urzędzie lub wskazuje mieszkańcowi właściwy merytorycznie do jej załatwienia podmiot, łącznie z jego adresem i godzinami urzędowania.

Ewidencjonowanie imienia i nazwiska osób wchodzących na teren Urzędu odbywa się w celu zapewnienia porządku i bezpieczeństwa.

Z up. Prezydenta Miasta
Marek Białowas
(Sekretarz Miasta)

Otrzymują:

1. adresat;
2. BR;
3. aa.