

Legnica, dnia 23.11.2023 r.

Pani

Aleksandra Krzeszewska

Radna Rady Miejskiej Legnicy

dot. interpelacja ws. pełnego otwarcia Urzędu Miasta Legnicy dla mieszkańców

W odpowiedzi na Pani interpelację z dnia 10 listopada 2023 r. (wpływ do Urzędu 14.10.2023 r.) informuję, że Urząd Miasta Legnicy nie był i nie jest zamknięty dla mieszkańców miasta.

Głównym założeniem utworzonego w 2019 roku Biura Obsługi Klienta było stworzenie miejsca i możliwości, w którym Mieszkańcy Naszego Miasta uzyskają kompetentną informację o sposobach załatwienia swojej sprawy. Wdrożenie standardów obsługi klienta staje się przejawem zrozumienia istoty administracji, jako służby publicznej. W administracji samorządowej oznacza to wyraźne rozdzielenie funkcji przyjmowania wniosków od ich merytorycznego rozpatrywania, załatwiania i wydawania decyzji. Podobne rozwiązania są stosowane w innych podmiotach świadczących usługi dla Mieszkańców np.: Tauron, ZUS, Urząd Skarbowy, a także w innych samorządach.

Pracownicy kluczowych wydziałów, pracujący w BOK posiadają wiedzę i doświadczenie pozwalające na poinformowanie zainteresowanego o zasadach rozpoznania jego sprawy oraz niezbędnych dokumentach do jej rozpatrzenia. Oczywiście, kiedy Klient wyrazi życzenie, aby spotkać się z pracownikiem merytorycznie rozpoznającym jego sprawę, pracownik ten schodzi do BOK, lub Klient jest zapraszany do merytorycznego Wydziału. W żadnym czasie Urząd nie ograniczał kontaktu mieszkaniac – urzędnik, nawet w trakcie trwania pandemii, BOK pracował z zachowaniem zasad ograniczenia kontaktu wynikającego z obostrzeń sanitarnych.

Wychodząc naprzeciw Mieszkańcom, Biuro Obsługi Klienta jest umiejscowione na parterze budynku głównego Urzędu Miasta. Umożliwia to przebywanie i załatwienie spraw większej ilości osób. Są zapewnione

miejsca siedzące dla oczekujących, stoliki oraz blaty do wypełniania dokumentów, jest zapewniony bezpłatny dostęp do Internetu. Dodatkowo w BOK eksponowane są materiały informacyjne, broszury, komunikaty, z którymi oczekujący może się zapoznać. Pracownicy Urzędu, udzielają informacji, wydają i przyjmują wnioski oraz pomagają w ich wypełnianiu.

Podkreślenia wymaga fakt, że utworzenie Biura Obsługi Klienta miało i ma na celu scentralizowanie i umożliwienie uzyskania możliwie najszerszych informacji i kompleksowej pomocy w jednym miejscu. Mieszkańcy Naszego Miasta nadal mogą odwiedzać Ratusz, a urzędnicy służą wszelkimi informacjami i pomocą.

Z up. Prezydenta Miast Legnicy
(-) Krzysztof Duszkiewicz
Zastępca Prezydenta Miasta

Otrzymują:

1. BR;
2. Wydział AG;
3. a/a.

Urząd Miasta jest jednostką pomocniczą w realizacji zadań Prezydenta Miasta, a pracownicy samorządowi realizują zadania przypisane ustawami. W celu usprawnienia obsługi oraz podniesienia jakości świadczonych usług przez Urząd Miasta wyodrębniono stanowiska kasowe oraz specjalnie przygotowane stanowiska dla urzędników z poszczególnych wydziałów w ramach Biura Obsługi Klienta. Szczególną uwagę przedkładamy, aby zapewnić bezpośredni kontakt z mieszkańcem. Dlatego dla wygody mieszkańców naszego miasta BOK umiejscowiony jest na parterze budynku głównego Urzędu Miasta. Umożliwia to przebywanie i załatwianie spraw większej liczbie osób. Są zapewnione miejsca siedzące. Jeżeli poruszane zagadnienie jest skomplikowane i wymaga konsultacji z pracownikiem merytorycznie zajmującym się daną sprawą, bądź klient życzy sobie bezpośredniej rozmowy z konkretnym pracownikiem wydziału, to ten pracownik schodzi do Biura Obsługi Klienta ewentualnie mieszkaniec udaje się na stanowisko pracy konkretnego urzędnika merytorycznego Wydziału.

Podkreślenia wymaga fakt, że utworzenie Biura Obsługi Klienta miało na celu scentralizowanie i umożliwienie uzyskania możliwie najszerszych informacji i kompleksowej pomocy w jednym miejscu. Mieszkańcy naszego miasta nadal mogą odwiedzać Ratusz a urzędnicy służą wszelkimi informacjami i pomocą.