



WO. 0003.0003.2019

D2019.10.00658

Kalisz, dnia 7 października 2019 r.

Pan

Artur Kijewski

Radny Rady Miasta Kalisza

Szanowny Panie,

W odpowiedzi na Pana interpelację w sprawie utworzenia infolinii miejskiej **wyjaśniam co następuje:**

Urząd Miasta Kalisza podejmuje działania w celu osiągnięcia wysokiego standardu świadczonych usług publicznych. W ostatnich latach dokonały się zmiany w obsłudze interesantów Urzędu, do najważniejszych można zaliczyć:

- od 30.07.2007 r. w Urzędzie Miasta Kalisza funkcjonuje Biuro Obsługi Interesanta. Skupia ono w jednym miejscu komórki Urzędu bezpośrednio obsługujące petentów. Na sali obsługi mieszczą się stanowiska m.in. z Urzędu Stanu Cywilnego, Wydziału Spraw Obywatelskich, Wydziału Finansowego, Wydziału Spraw Społecznych i Mieszkaniowych oraz Biura Świadczeń Rodzinnych. W punkcie Informacja można uzyskać podstawowe wiadomości o sposobie i miejscu załatwiania spraw w Urzędzie, jednostkach organizacyjnych Miasta oraz służbach, inspekcjach i strażach. Pracownicy stanowiska ds. informacji i organizacji funkcjonowania Biura Obsługi Interesantów zajmują się również: wydawaniem druków i formularzy niezbędnych do załatwienia spraw w Urzędzie, pomocą przy ich wypełnianiu druków, kierowaniem interesantów na odpowiednie stanowiska obsługi oraz pomocą przy biletowniku. W Biurze Obsługi Interesanta zainstalowany został system informacyjny i zarządzania ruchem interesantów. Istnieje też możliwość przez



Internet rezerwacji kolejki w Biurze Obsługi Interesanta oraz sprawdzenie czy jest gotowy do odbioru dokument (dowód osobisty, prawo jazdy, dowód rejestracyjny),

- od kilku lat działa z powodzeniem Poradnik Interesanta z kartami usług czyli rozbudowany system informujący o sposobie załatwienia spraw w Urzędzie z udostępnionymi drukami (patrz [www.bip.kalisz.pl/Urząd Miasta Kalisza/Poradnik Interesanta](http://www.bip.kalisz.pl/Urząd_Miasta_Kalisza/Poradnik_Interesanta) lub [www.kalisz.pl/Dla mieszkańca/Poradnik Interesanta](http://www.kalisz.pl/Dla_mieszkańca/Poradnik_Interesanta)),

- Interesanci, którzy zdecydują się na drogę internetową załatwienia sprawy w Urzędzie, ze względu na szybkość i oszczędność czasu, mogą to zrealizować poprzez platformę ePUAP, gdzie Urząd posiada Elektroniczną Skrzynkę Podawczą, wykorzystując udostępnione tam formularze elektroniczne,

- z początkiem roku 2019 Urząd Miasta Kalisza rozbudował system telekomunikacyjny centrali telefonicznej, o głosową obsługę klienta i obecnie Urząd posiada infolinię. Dzwoniąc na numer 62 7654 300, komunikat głosowy informuje osobę o numerach wewnętrznych i wybierając odpowiedni można bezpośrednio skontaktować się z wybranym Wydziałem.

Rozważę możliwość utworzenia w ramach centrali telefonicznej numeru, gdzie przyjmowane byłyby zgłoszenia awarii, uszkodzenia mienia publicznego czy incydenty, które następnie będą przez pracownika przyjmującego zgłoszenie, przekazywane do odpowiedniej komórki organizacyjnej Urzędu/ jednostki organizacyjnej Miasta Kalisza czy odpowiednich służb.

Z poważaniem,

Prezydent Miasta Kalisza

/.../

Krystian Kinastowski

Kalisz, dn. 26 września 2019 r.

Pan
Krystian Kinastowski
Prezydent Miasta Kalisza

Szanowny Panie Prezydencie,

zwracam się do Pana z interpelacją dotyczącą utworzenia infolinii miejskiej. Dzięki temu, interesant dzwoniąc mógłby uzyskać niezbędne i podstawowe informacje o załatwianiu spraw we wszystkich wydziałach Urzędu Miasta Kalisza oraz we wszystkich jednostkach organizacyjnych miasta.

Rozwiązanie to niesie za sobą wiele korzyści, począwszy od zaoszczędzenia czasu obydwu stron, po właściwe skierowanie danej sprawy i sprawną obsługę. Zdarza się, że mieszkańcy dzwoniąc do urzędu miasta nie są do końca zorientowani, gdzie powinni interesujący ich temat zgłosić i często kontaktują się kilkakrotnie, by w końcu połączyć się z konkretnym wydziałem. Tymczasem, odpowiednio przygotowany konsultant będzie do dyspozycji interesantów, udzielając informacji lub kierując w odpowiednie miejsce we wszystkich sprawach obsługiwanych przez Urząd Kalisza, jak np. dotyczące: prawa jazdy, dowodów rejestracyjnych, dowodów osobistych, zameldowania i wymeldowania, rejestrowania działalności gospodarczej, podatków od nieruchomości i użytkowania wieczystego itd. Dzięki infolinii, będzie też można zgłosić awarię, uszkodzenia mienia publicznego, incydent, zagrożenie itp. sprawy.

Takie centrum informacji, działające w urzędzie na pewno poprawi komunikację z mieszkańcami oraz przyspieszy i usprawni czas załatwienia spraw, dlatego liczę, że Pan Prezydent z przychylnością odniesie się do tej propozycji.

2 powrotem

Artur Kijewski



Radny Miasta Kalisza