



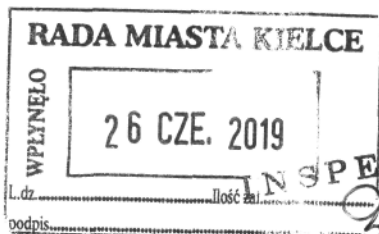
# PREZYDENT MIASTA KIELCE

Urząd Miasta Kielce, Rynek 1, 25-303 Kielce  
Tel. 41 36 76 105, Fax 41 34 42 763; www.um.kielce.pl

KP-X.0003.5.2019

e-1008 11908/2019

Kielce, dnia 25 czerwca 2019



Pan

Arkadiusz Ślipikowski

Radny Rady Miasta Kielce

Dotyczy: *możliwości załatwienia spraw obywatelskich i komunikacyjnych w każdym urzędzie miasta.*

Zdajemy sobie doskonale sprawę z trudności wynikających z podniesionego stanu rzeczy. Dobro i troska o profesjonalną i rzetelną obsługę bezpośredniego klienta Urzędu jest rzeczą wręcz priorytetową. Sprawne funkcjonowanie Urzędu Miasta ma podstawowe znaczenie dla realizacji strategii społeczności lokalnej. Zmiana organizacyjna jaka nastąpiła w Urzędzie ma na celu zapoczątkowanie ułatwienia i dostosowania Urzędu do potrzeb nowoczesnego klienta.

Zakres działań Urzędu jest naprawdę szeroki w wielu obszarach na poszczególnych stanowiskach. Systemy na jakich pracują urzędnicy obsługujący mieszkańców z zakresu wymiany dowodów osobistych i rejestracyjnych są zupełnie oddzielnymi systemami. Pracownicy muszą uzyskać odpowiednie zezwolenia i upoważnienia oddzielnie na każde stanowisko. Są to system „Źródło” który obsługuje sprawy z zakresu Ewidencji Ludności, Dowodów Osobistych jak i spraw z zakresu Rejestracji aktów stanu cywilnego, zaś systemem obsługującym dowody rejestracyjne jest system CEPiK. Są to zupełnie oddzielne systemy pracujące na specjalnie odseparowanych stacjach roboczych. Muszą one spełniać odpowiednie warunki wymuszone przez odpowiednie ministerstwa – stanowiska takie muszą być odpowiednio przystosowane i zabezpieczone przed dostępem osób trzecich.

Wykonywanie wyłącznie zadań wynikających z regulacji prawnych nie wystarcza już do zapewnienia właściwej jakości obsługi klienta. Znaczenia w tym przypadku nabiera zarządzanie zasobami ludzkimi. Każde stanowisko, niezależnie od wykonywanych czynności, żeby sprawnie i efektywnie funkcjonować musi być umiejętnie zarządzane. Zadania poruszane przez Pana realizowane są w dwóch Wydziałach: Urząd Stanu Cywilnego i Spraw

Obywatelskich oraz Wydział Komunikacji. Zapewnienie odpowiedniego nadzoru i przestrzegania dyscypliny pracy przy lokalizacji w wielu budynkach jest rzeczą bardzo trudną do wykonania. Przy faktycznym stanie i ilości pomieszczeń w poszczególnych budynkach Urzędu Miasta, brak jest możliwości utworzenia z prawdziwego zdarzenia punktów obsługi mieszkańca zlokalizowanych w jednym miejscu.

Są przeprowadzane analizy i próby scentralizowania Urzędu Miasta po wyremontowaniu i oddania do użytku budynku na ul. Leśnej. Zmiana ta spowoduje większy zasób lokalowy i techniczny. Uzyskamy możliwość przeorganizowania i umiejscowienia poszczególnych stanowisk obsługi mieszkańca, co przyniesie wymierne rezultaty w postaci ułatwienia załatwienia sprawy w jednym miejscu, bądź w bardzo bliskiej lokalizacji.

Na chwilę obecną uruchomione są bezpłatne linie autobusowe OZ i OW które w swoim zamierzeniu mają częściowo zmniejszać podnoszoną przez Pana uciążliwość.

Z poważaniem,

**PREZYDENT MIASTA**

*Bogdan Wenta*