



RADNY RADY MIEJSKIEJ W SUWAŁKACH
Kamil Klimek

Suwałki, 28 kwietnia 2022 r.

Pan
Czesław Renkiewicz
Prezydent Miasta Suwałk

Za pośrednictwem:

Pana
Zdzisława Przelomca
Przewodniczącego
Rady Miejskiej w Suwałkach

Interpelacja

Na podstawie art. 24 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym Dz. U. z 2020 r. poz. 713, 1378) zachęcam Pana Prezydenta do rozważenia utworzenia w centrum handlowym PLAZA Suwałki punktu obsługi mieszkańców miasta, pełniącego również funkcję Miejskiego Centrum Informacji.

W pierwszej kolejności chciałbym zwrócić uwagę na fakt, iż tego typu punkty obsługi mieszkańców z powodzeniem funkcjonują w innych samorządach (m.in. Olsztynie, Toruniu, Rzeszowie). Powodem ich uruchomienia jest przede wszystkim ułatwienie mieszkańcom załatwienia spraw urzędowych, które w tym przypadku mogą połączyć z realizacją innych codziennych obowiązków takich jak np. zakupy. Takie ułatwienie pozwala przede wszystkim zaoszczędzić czas, którego każdemu z nas w dzisiejszej rzeczywistości zwyczajnie brakuje.

Drugim bardzo ważnym aspektem, na który należy zwrócić uwagę analizując przedmiotową propozycję, to pewne „ograniczenia dostępu” do usług świadczonych w urzędzie. Pomijając lokalizację, dostępność miejsc parkingowych, czy też szeroko rozumianą atrakcyjność miejsca, wpływającą na ogólny komfort klientów i poziom ich satysfakcji, to tym ograniczeniem są aktualne godziny pracy urzędu. Niestety, nie odpowiadają one aktualnym potrzebom mieszkańców, którzy aby załatwić swoje sprawy urzędowe często muszą korzystać

URZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH
BIURO RADY MIEJSKIEJ
W PŁYŃEŁO

Data: 29.04.2022 podpis: K.K.

p. 161

Biuro Rady Miejskiej w Suwałkach, ul. A. Mickiewicza 1, 16-400 Suwałki,
e-mail: kklimek@um.suwalki.pl

z urlopów lub innych przerw w świadczeniu pracy. Co prawda suwalski samorząd podjął próbę wydłużenia godzin pracy urzędu w poniedziałki do godz. 17:00 (aktualnie do godz. 16:00), jednak w mojej ocenie nie była to próba dostosowana do rzeczywistych potrzeb mieszkańców. Dobre praktyki innych samorządów, w tym tych, które utworzyły punkty obsługi interesantów w centrach handlowych, jednoznacznie wskazują na potrzebę zastosowania zmian godzin pracy z 7:30-15:30 na np. 09:00-17:00 lub 10:00-18:00. Niemniej optymalnym rozwiązaniem, oprócz wskazanej zmiany godzin przyjęcia interesantów, jest także umożliwienie mieszkańcom załatwienia spraw urzędowych po ich godzinach pracy, w miejscu, w którym spędzają wolny czas, czy też realizują swoje obowiązki związane z życiem rodzinnym.

Chciałbym wyjaśnić, iż przygotowując niniejszą propozycję, zweryfikowałem także szacunkowy koszt wprowadzenia ww. udogodnienia w obsłudze mieszkańców. Z informacji uzyskanych od administracji centrum handlowego wynika, iż przy tego typu działalności (publicznej), pomijając jednorazowy koszt adaptacji przestrzeni w CH PLAZA Suwałki, miesięczny całkowity wydatek ponoszony przez suwalski samorząd z tytułu stoiska o przybliżonej powierzchni ok. 20-24 m² (przykładowy plan stoiska załączam do niniejszego pisma), oscylowałby w granicach 500,00-900,00 zł (słownie: pięćset – dziewięćset złotych). Wskazane koszty nie obejmują wydatków związanych z wynagrodzeniami osobowymi, ponieważ do pracy w punkcie obsługi mieszkańców zostaliby oddelegowani pracownicy poszczególnych wydziałów.

Innymi słowy, wprowadzenie zmiany nie wiązałoby się z dodatkowym zatrudnieniem a jedynie optymalnym zarządzaniem zespołami pracowników poszczególnych wydziałów.

Pragnę również wyjaśnić, iż wzorem sprawdzonych rozwiązań wprowadzonych przez samorządy, w których funkcjonują punkty obsługi mieszkańców, zakres spraw realizowanych w takim miejscu mógłby obejmować m.in.:

- pobranie wniosków, formularzy i deklaracji (w tym związanych z gospodarką odpadami) oraz uzyskanie pomocy w ich wypełnieniu;
- złożenie wniosków, formularzy i deklaracji (jak wyżej) po ich uprzedniej weryfikacji pod kątem kompletności i prawidłowości, w celu uniknięcia błędów mogących mieć wpływ na termin załatwienia sprawy;
- złożenie wniosku o wyrobienie Karty Dużej Rodziny;
- złożenie wniosku o wyrobienie Suwalskiej Karty Mieszkańca;
- złożenie wniosku o wyrobienie Karty Seniora;

- uzyskanie informacji w ramach Miejskiego Centrum Informacji o sprawach związanych z funkcjonowaniu samorządu;
- promocja i głosowanie w ramach Suwalskiego Budżetu Obywatelskiego.

Oczywiście katalog ww. spraw nie jest zamknięty, a jego rozbudowa uwarunkowana jest od możliwości zapewnienia właściwej ochrony danych osobowych gromadzonych w związku z załatwianiem spraw urzędowych.

Doskonałym uzupełnieniem takiego punktu mogłoby być Centrum Informacji Turystycznej Suwalszczyzny funkcjonujące w modelu partycypacyjnym tj. z udziałem wkładu finansowego sąsiadujących samorządów, atrakcyjnych turystycznie. Na ulokowanie punktu informacji turystycznej Suwałk w centrum handlowym zwracał wcześniej uwagę radny Wojciech Pająk. Nie ulega wątpliwości, iż jest to doskonały pomysł, w szczególności biorąc pod uwagę dostępność miejsca, jego atrakcyjność oraz liczbę turystów odwiedzających CHR PLAZA. W mojej ocenie, taki stały punkt prowadzony w dotychczasowym modelu tj. poprzez powierzenie tego zadania organizacji pozarządowej, byłby pożądanym rozwiązaniem. Dodam, że dotychczasowy punkt przy ul. ks. K. Hamerszmita mógłby wówczas funkcjonować sezonowo (czerwiec-sierpień).

Punkt Obsługi Mieszkańców, ulokowany poza murami urzędu, jest sprawdzonym rozwiązaniem, o czym wskazują doświadczenia ww. samorządów i pozytywne opinie, które uzyskałem m.in. z Miasta Olsztyn na etapie analizy proponowanego rozwiązania. **Przed wszystkim jest symbolem nowoczesnego samorządu, otwartego na mieszkańców, szukającego rozwiązań, które wpływają na ich komfort i jakość życia. W mojej ocenie taki punkt mógłby służyć jako doskonałe narzędzie konsultacji społecznych, prowadzenia badań na potrzeby samorządu, ale przede wszystkim usprawnieniu komunikacji z mieszkańcami.**

Dlatego też rekomendując Panu Prezydentowi to rozwiązanie zachęcam także do zasięgnięcia opinii mieszkańców naszego miasta za pośrednictwem mediów społecznościowych oraz sytemu powiadamiania sms.

/-/ Kamil Klimek

Załącznik:

- poglądowy plan stoiska

