



# PREZYDENT MIASTA SUWAŁEK

ul. Mickiewicza 1 • 16-400 Suwałki  
tel. (+48 87) 562 81 02, fax: (+48 87) 566 30 98 • www.um.suwalki.pl, e-mail: prezydent@um.suwalki.pl

Suwałki, dnia 20.05.2022 r.

**Pan  
Kamil Klimek  
Radny Rady Miejskiej**

W odpowiedzi na Pana interpelację z dnia 29 kwietnia br. w sprawie rozważenia utworzenia w centrum handlowym Plaza Suwałki punktu obsługi mieszkańców miasta, pełniącego również funkcję Miejskiego Centrum Informacji, uprzemie odpowiadam i informuję o bieżących działaniach, podjętych wnioskach i planowanych do zrealizowania zamierzeniach wynikających z Pana interpelacji.

Dziękuję za podjętą inicjatywę oraz wskazanie we wniosku problemu „ograniczenia dostępu” do usług świadczonych w urzędzie. Faktem jest, iż urząd nie posiada rozwiązań organizacyjnych w postaci typowego punktu – sali obsługi interesanta. Braki w tym zakresie były wielokrotnie przez nas dostrzeżane, były również sygnalizowane w ankietach badających opinie mieszkańców i pracowników urzędu. Ankiety miały na celu pozyskanie informacji o potrzebach i rozwiązaniach organizacyjnych poprawiających jakość naszych klientów.

Wychodząc naprzeciw potrzebom zaprojektowano kilkustanowiskową salę obsługi interesanta w remontowanym budynku urzędu przy ul. Noniewicza 71A, planowany termin oddania do użytkowania obiektu to pierwszy kwartał 2023 roku. Koszt prac modernizacyjnych wyniesie blisko 9 mln zł. Prawdopodobnie samorząd będzie zmuszony zaplanować dodatkowe środki na niezbędne wyposażenie i sprzęt biurowy do wyremontowanych pomieszczeń. Oddanie tego obiektu do użytku zaspokoi potrzebę udostępnienia sali obsługi interesanta, zapewniającej oczekiwany poziom obsługi, dobre warunki pracy osób oraz pozwoli na spełnienie standardów ochrony danych czy warunków dostępu bez barier.

Organizacja kolejnego punktu obsługi w centrum handlowym, który byłby oddalony tylko o ok. 700 metrów od nowopowstającego przy ul. Noniewicza, wydaje się niecelowym. Dodatkowo szacowany koszt organizacji takiego punktu to wydatek rzędu 135-195 tys. zł. obejmujący zakup stoiska wyspowego 80-120 tys. (stoisko zamykane, o specjalnej budowie gwarantującej zapewninie postronność interesantów, ochronę danych i właściwe otoczenie pracy np. wyciszenie od reklam,

**RZĄD MIEJSKI W SUWAŁKACH  
BIURO RADY MIEJSKIEJ  
WPŁYNEŁO**  
Data 24.05.2022 podpis P.K.

muzyki, ogłoszeń i gwaru ludzi poruszających się po centrum). Zakup wyposażenia biurowego 10 tys. zł. (komputery i drukarki ze skanerem itp.). Zakup wyposażenia meblowego pracownikom i klientom 40-60 tys. zł. (biurka, krzesła, meble itp.). Zdalna placówka musi mieć łączność z urzędem poprzez urządzenia do szyfrowanego połączenia z bazami urzędu, koszt 5.000 zł. Jeżeli punkt miałby obsługiwać dostęp do systemów centralnych PESEL, DOWODY, Pojazd czy Kierowca musi spełniać dodatkowe normy i zabezpieczenia - koszty byłyby jeszcze wyższe. Do w/w kosztów dochodzą jeszcze koszty bieżącej eksploatacji powierzchni, mediów, dostępu do internetu szacowane na poziomie ok. 1.800 zł./miesięcznie (bez kosztów wynagrodzeń pracowników obsługujących punkt). Uruchamiając działanie sali obsługi przy ul. Noniewiczza zostanie wzięty pod uwagę wątek „ograniczenia dostępu” tj. godzin pracy sali obsługi interesata pod kątem wydłużenia czasu pracy urzędu do zaproponowanych godzin 17 lub 18.

Chciałbym również zwrócić Panu uwagę, iż zaproponowany przez Pana zakres działania punktu w centrum handlowym nie jest możliwy do zrealizowania we wskazanej obsadzie personalnej czy zaproponowanej wielkości stoiska bez konieczności zwiększenia ilości etatów. Dotyczy to w szczególności zakresu zaproponowanej „pomocy w wypełnianiu wniosków, formularzy i deklaracji oraz ich weryfikacji pod kątem kompletności i prawidłowości w celu usunięcia błędów mogących mieć wpływ na termin załatwienia sprawy”. Szeroki katalog spraw prowadzonych przez samorząd jest realizowany w conajmniej 19 wydziałach i na samodzielnych stanowiskach pracy, w obsadzie liczącej ok. 140 pracowników. To grono pracowników bezpośrednio zaangażowanych w obsługę petenta, którzy posiadają kompetencje dziedzinowe, wiedzę specjalistyczną, uprawnienia i dostęp do wspomnianych już elektronicznych systemach dziedzinowych. Realizacja tych zadań w nowej lokalizacji i w rozszerzonym zakresie godzinowym bez wątpienia będzie wymagała zwiększenia zatrudnienia. Ograniczona forma obsługi petenta polegająca na wydaniu druków czy przyjęciu korespondencji wydaje się mało atrakcyjną. Dodatkowo mając na uwadze fakt, iż pobranie druków czy złożenie korespondencji do urzędu może nastąpić bez wychodzenia z domu, każdego dnia tygodnia, praktycznie o każdej porze doby poprzez pobranie formularzy i kierownie ich do urzędu w formie elektronicznej, to atrakcyjność zgłoszonej przez Pana formy obsługi petenta staje się praktycznie nieistotna.

Chciałbym również podkreślić, że po złożonej przez Pana interpelacji - przez lokalne media, w tym również społecznościowe, przetoczyła się dość duża dyskusja na temat tego pomysłu. Po przeprowadzonej analizie umieszczanych przez mieszkańców wpisów zarówno w postach pod artykułami prasowymi czy na platformie facebook zauważyliśmy, że ten pomysł nie spotkał się z aprobatą Suwalczan. Większość mieszkańcy naszego miasta uznała, że takie działanie jest ich zdaniem niepotrzebne, a środki które były przeznaczone na ten cel można by wydać w inny sposób.

Zdalna forma załatwiania spraw urzędowych cieszy się coraz większym zainteresowaniem oraz zyskuje nowe grono zwolenników. Przyspieszenie w tym zakresie zostało zanotowane szczególnie w okresie pandemii, zamknięcie urzędów w obsłudze bezpośredniej, „wypromowało” i przekonało petentów, że jest to forma bardzo wygodna i skuteczna.

Zaproponowane przez Pana utworzenie „Miejskiego Centrum Informacji o sprawach związanych z funkcjonowaniem samorządu”, wprowadza konieczność wprowadzenia kolejnych zmian w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu, utworzenie nowej struktury organizacyjnej, nowej komórki organizacyjnej "Miejskie Centrum Informacji" oraz określenie nowego zakresu działania i kompetencji. Przypomnę, że z Pana inicjatywy, w styczniu br. dokonano zmian Regulaminu polegających na przekształceniu Biura Prezydenta Miasta w Wydział Obsługi Prezydenta, Komunikacji Społecznej i Promocji. Wydział został wzmocniony kadrowo i przypisano mu między innymi zadania z zakresu promocji i komunikacji w zakresie Suwalskiego Budżetu Obywatelskiego czy informowania w sprawach związanych z funkcjonowaniem samorządu – wprowadzanie kolejnych zmian, na tym etapie funkcjonowania wydziału (niespełna półroczny) jest niecelowe i przedwcześnie.

Nie uważam również za celowe czy usprawniające pracę administracji urzędu, uzupełnienie punktu obsługi interesanta o „Centrum Informacji Turystycznej Suwalszczyzny”, wręcz przeciwnie wprowadza łączenie niespójnych kompetencji i zadań adresowanych do różnych grup klientów, ich potrzeb i oczekiwań. Zdecydowanie należy rozdzielić sprawy związane z obsługą urzędniczą mieszkańców miasta i obsługą ruchu turystycznego, w tym przypadku często osób przyjezdnych, zagranicznych oczekujących innej obsługi i zakresu informacji.

Można oczywiście rozważać miejsce ulokowania i funkcjonowania centrum informacji turystycznej (obecne czy Plaza Suwałki) pod kątem atrakcyjności, funkcjonalności, dostępności dla turysty lokalnego i przyjezdnego. Nie widzę potrzeby organizacji dwóch punktów obsługi turysty tj. Plaza Suwałki i dodatkowo w okresie czerwiec-sierpień w obecnej lokalizacji przy ul. ks. K. Hamerszmita. Obecnie funkcjonujące centrum informacji spełnia kryteria oceny i audytu PROT Białystok uzyskując bardzo wysokie oceny w zakresie jakości świadczonych usług informacyjnych. Wśród obszarów oceny jest między innymi lokalizacja punktu, dostępność, godziny funkcjonowania, ilość i kompetencje osób obsługujących. Obecnie zawarta umowa na prowadzenie punktu informacji turystycznej (w ramach ogłoszonego konkursu dla organizacji pozarządowych) przewiduje funkcjonowanie tego punktu do roku 2023 w obecnej lokalizacji. Przy ogłaszaniu konkursu na lata kolejne, należy zastanowić się na określeniu innych lokalizacji działalności (np. Plaza Suwałki) z uwzględnieniem kosztów związanych z organizowaniem stoiska, wynajmu powierzchni, kosztów mediów itp. oraz realnych potrzeb w tym zakresie. Przedmiotem analizy i decyzji będzie również propozycja utworzenia w Plazie Suwałki stoiska informacyjnego (mini-box) z obsługą,

funkcjonującego w wysokim sezonie turystycznym (np. czerwiec - I połowa września) realizującego działania informacyjno-promocyjne imprez i wydarzeń odbywających się na terenie miasta i suwlszczyzny, które są adresowane do mieszkańców i gości.

Symbolem nowoczesnego samorządu, otwartego na mieszkańców, szukającego rozwiązań, które wpływają na ich komfort i jakość życia w najbliższym okresie będą bez wątpienia nowoczesne rozwiązania organizacyjne i techniczne w tym wdrażenie usług elektronicznych. W październiku 2021 r. weszły w życie przepisy ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, regulujące zasady doręczeń elektronicznych w ramach korespondencji z podmiotami publicznymi. Dla samorządu lokalnego oznaczy to, że do 1 stycznia 2024 r. jednostki samorządu terytorialnego i ich związki oraz samorządowe zakłady budżetowe będą miały obowiązek stosowania rozwiązań publicznej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego (PURDE), a od 01.10.2029 r. stosowania i publicznej usługi hybrydowej (PUH). Podczas prac nad ustawą zadeklarowano, że jej wprowadzenie ustanawia „zasadę pierwszeństwa korespondencji elektronicznej przed tradycyjną papierową” i zobowiązuje podmioty publiczne do korzystania z doręczeń elektronicznych zasadniczo w każdym przypadku nadawania korespondencji wymagającej uzyskania przez nadawcę potwierdzenia jej nadania lub odbioru.

Mając na uwadze przyszłościowe uruchomienie sali obsługi mieszkańców przy ulicy Noniewiczza, już uruchomione w urzędzie systemy kolejkowe w Wydziale Komunikacji i Urzędzie Stanu Cywilnego oraz planowane uruchomienie systemu w Wydziale Spraw Obywatelskich (ewidencja meldunków, dowody osobiste) czy planowanie utworzenie portalu mieszkańca do obsługi podatków w ramach programu „Cyfrowej Gminy” uważam, że są to właściwe kierunki rozwoju usług adresowanych do interesariuszy samorządu i mieszkańców miasta. Należy je rozwijać, promować i edukować lokalną społeczność pod kątem wskazania możliwości załatwienia spraw bez wychodzenia z domu, o każdej porze za pomocą ogólnodostępnych i darmowych narzędzi – jako symbol nowoczesnego samorządu.

Otrzymuje:

- Przewodniczący Rady Miejskiej w Suwałkach – Pan Zdzisław Przelomiec

*S. pomaszantem*

**PREZYDENT**  
*Czesław Renkiewicz*