

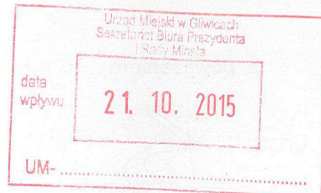


## URZĄD MIEJSKI W GLIWICACH

BPR.0003.268.2014(1)  
BOI.0003.1.2014

Gliwice, 20.10.2015 r.

nr kor. UM-588473/2015



**Pan  
Krzysztof Kleczka  
Radny  
Rady Miasta Gliwice**

ul. Zwycięstwa 21  
44-100 Gliwice  
Tel. +48 32 231 30 41  
Fax +48 32 231 27 25  
boi@um.gliwice.pl  
[www.gliwice.eu](http://www.gliwice.eu)

### Dyrektor Urzędu

ul. Zwycięstwa 21  
44-100 Gliwice  
Tel. +48 32 238 54 07  
Fax +48 32 238 54 08  
dyr@um.gliwice.pl

W odpowiedzi na Pana interpelację, zgodnie z moim zeszłorocznym zobowiązaniem zgłębienia problemu składania pism po godzinach urzędowania, zleciłam rozpoznanie oczekiwań mieszkańców Gliwic w ramach realizowanych przez Urząd badań opinii klientów. W wynikach tego badania, aż 89% ankietowanych klientów, z tych którzy nie byli zainteresowani załatwianiem spraw drogą elektroniczną, jako przyczynę takiego stanowiska wskazało: *preferencję osobistego kontaktu z urzędnikiem*, co jednoznacznie wskazuje na fakt, że zainteresowani osobistym składaniem pism (a nie przez e-mail lub placówkę pocztową - a te dostępne są w centrach handlowych) wybierają wizytę w Urzędzie, ponieważ oczekują pomocy urzędników.

Przeanalizowałam również zainteresowanie klientów składaniem pism poza godzinami urzędowania, czyli rozwiązanie wprowadzone od 2 stycznia 2015r. w ramach dyżurów pełnionych przez gońców wydających korespondencję awizowaną w biurze podawczym w siedzibie Urzędu Miejskiego. W okresie ponad 9 miesięcy z tej możliwości skorzystało zaledwie 34 mieszkańców, przy czym ponad połowa z tych zdarzeń miała miejsce w piątki do 15.30, czyli zaraz po zakończeniu godzin urzędowania.

Ponadto promowaną i wskazywaną jako docelowy sposób komunikacji mieszkańców poza godzinami pracy Urzędu, jest forma elektroniczna. W tym samym okresie, czyli od stycznia do połowy października, w takiej formie wpłynęło do Urzędu ponad 12 tysięcy pism, w tym 316 od klientów indywidualnych za pośrednictwem SEKAP/ePUAP.

Aby maksymalnie ułatwić mieszkańcom taką formę kontaktu, w Urzędzie uruchomiono punkt potwierdzania bezpłatnego profilu zaufanego. Profil zaufany jest uniwersalnym podpisem, umożliwiającym kontakt z wieloma instytucjami takimi jak Urzędy, ZUS, Urzędy Skarbowe itp., który zrównany jest pod względem skutków prawnych, z podpisem własnoręcznym.

Podsumowując, po przeanalizowaniu dotychczasowych doświadczeń, preferencji mieszkańców oraz kierunku rozwoju administracji, w szczególności biorąc pod uwagę fakt, że dostępne

 Metropolia  
Silesia  
[www.gzm.org.pl](http://www.gzm.org.pl)



na rynku urządzenia są drogie i ze względu na mały popyt – nadal jeszcze zawodne (co ustaliła Pani Katarzyna Duława, naczelnik Biura Obsługi Interesantów w wywiadach z ich użytkownikami), nie znajduję uzasadnienia dla zakupu tzw. wrzutomatu.

Z poważaniem

Dyrektor  
Urzędu Miejskiego w Gliwicach  
Katarzyna Śpiewok

Kopia: BOI a/a  
BPR a/a