



Z obsługi bezpośredniej do scentralizowanej

2019-06-25

Zdalna obsługa mieszkańców to przyszłość - taki wniosek nasuwa się po zakończeniu Konwentu Przewodniczących Rad i Zarządów Dzielnic, podczas którego Przewodniczący Rady Miasta Krakowa Dominik Jaśkowiec oraz Przewodniczący Rad Dzielnic dyskutowali o możliwości utworzenia nowych Punktów Obsługi Mieszkańców w siedzibach rad dzielnic i innych lokalizacjach.

- Radykalnie zmniejsza się skala obsługi mieszkańców w punktach, rośnie obsługa zdalna. Europa wycofuje się z obsługi bezpośredniej na rzecz scentralizowanej – mówił Bogusław Kośmider, Zastępca Prezydenta Krakowa ds. Obsługi Mieszkańców. I podawał przykłady, m.in. z Wiednia (na którym Kraków wzorował się przy powoływaniu do życia dzielnic), Mediolanu, Monachium, Barcelony i Warszawy. We wszystkich z prezentowanych miast zmniejsza się skala obsługi bezpośredniej na rzecz call center, internetu i aplikacji w telefonach.

W lutym 2019 r. powołany został przez Prezydenta Zespół Zadaniowy ds. jakości obsługi mieszkańców, który miał za zadanie przeanalizowanie celowości uruchomienia dodatkowych punktów obsługi mieszkańców w siedzibach rad dzielnic. – Do zalet takiego projektu można zaliczyć: szeroki dostęp do usług, dogodny dojazd oraz popularyzację rad dzielnic. Natomiast wady to: koszty, logistyka, wydłużony czas załatwienia spraw oraz ograniczenie zakresu załatwianych spraw – wyliczał podczas spotkania Wojciech Łaptaś, kierownik Oddziału Obsługi Przedsiębiorcy. Koszt utworzenia standardowego stanowiska komputerowego w Urzędzie Miasta Krakowa to 5 tys. 219 zł, natomiast średnie koszty utrzymania jednego etatu to 90 tys. 446 zł rocznie. Zespół przeanalizował pod kątem możliwości utworzenia Punktów Obsługi Mieszkańców warunki lokalowe wszystkich dzielnic. – Wniosek jest jeden. Biorąc pod uwagę wymogi, jakie spełniać powinien taki punkt, nie można go utworzyć w żadnej z siedzib dzielnic. Podobnie jest z dziennikami podawczymi - tłumaczył Wojciech Łaptaś.

Przewodniczący dzielnic pytali m.in., czy jest możliwość wydłużenia pracy w punktach znajdujących się w galeriach handlowych do godz. 19:00, tak aby mieszkańcy pracujący do godz. 17:00 mieli możliwość dotarcia tam i załatwienia sprawy. Bogusław Kośmider odpowiadał, że do urzędu docierają sporadyczne zgłoszenia w tej sprawie. – Być może po wakacjach przeprowadzimy ankiety, w których zapytamy mieszkańców o oczekiwania w tej kwestii – dodał Bogusław Kośmider.

Konwentowi przewodniczył Dominik Jaśkowiec, Przewodniczący Rady Miasta Krakowa. Kolejny konwent odbędzie się po wakacjach.