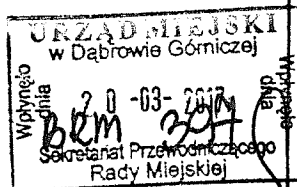


321.0003.1659.2017

Ryszard Harańczyk
Radny Rady Miejskiej
haranczyk@wp.pl



Dąbrowa Górnicza dn. 20.03.2017 r.

G. P. Heydel
[Signature]

WYDZIAŁ ADMINISTRACYJNY
Referat Organizacyjny

PREZYDENT MIASTA DĄBROWA GÓRNICZA

PAN ZBIGNIEW PODRAZA

wpłynęło dnia... 22.03.2017... *[Signature]*

INTERPELACJA

DOTYCZY: Propozycji w ramach obsługi w Wydziale Komunikacji i Drogownictwa.

Uprzejmie proszę o przyjęcie moich uwag oraz propozycji w ramach stosowanej obsługi interesantów w Wydziale Komunikacji i Drogownictwa Urzędu Miejskiego w Dąbrowie Górniczej przy stanowiskach na parterze obiektu Centrum Administracyjnego.

Według mojej osobistej oceny, na chwilę obecną w Wydziale tym - kolejki interesantów oczekujących na załatwienie spraw związanych z rejestracją pojazdów, wydawaniem uprawnień dla kierowców, kompleksową ewidencją wszystkich elementów z zakresu komunikacji oraz innymi zadaniami podległymi temu Wydziałowi – są wciąż zbyt długie, podobnie jak i czas oczekiwania klientów na załatwienie przedmiotowej sprawy.

W ostatnim czasie w momencie regulowania spraw merytorycznych w tym Wydziale - osobiście byłem świadkiem pojedynczych przypadków zdenerwowania niektórych klientów, narzekających na długi czas oczekiwania w kolejce do obsługi i załatwienia swojej sprawy w zakresie komunikacji.

W miejscu tym chciałbym z całą mocą podkreślić, iż osobiście nie mam absolutnie żadnych i najmniejszych zastrzeżeń, co do sposobu załatwiania spraw interesantów przez Pracowników tego Wydziału, uważam bowiem, iż wszyscy pracują w sposób prawidłowy i kompetentny, starając się sprostać swoim obowiązkom i zadaniom z pełnym poświęceniem, ażeby klienci załatwiający sprawy w zakresie działania Wydziału – byli obsłużeni szybko i sprawnie oraz byli zadowoleni z obsługi.

Osobiście doceniam również wiele wprowadzonych dobroczynnych elementów w systemie obsługi klientów tego Wydziału, których to przedsiębiorczych elementów - wszak kiedyś nie było, a więc chodzi mi m.in. o możliwość umówienia się drogą internetową na wizytę o konkretnej godzinie danego dnia, wydłużone godziny urzędowania w poniedziałki i czwartki każdego tygodnia, a przede wszystkim chodzi mi również o korzystny system elektronicznej rejestracji klientów oczekujących w kolejce do załatwienia sprawy w Wydziale.

Natomiast, moim zdaniem, obsługę klientów w Wydziale można by i należałoby dodatkowo usprawnić, a jedynym na to sposobem jest zwiększenie stanowisk pracowniczych oraz zatrudnienie dodatkowych pracowników, którzy mogliby obsługiwać klientów bez zbędnego pośpiechu przy załatwianiu spraw z opisanego zakresu.

Osobiście zauważyłem bowiem, iż przy ladzie podawczej dla interesantów od dłuższego już czasu - jedno ze stanowisk jest całkowicie wyłączone z pracy i jest nieobsługiwane, gdyż brak jest tam osoby obsługującej interesanta i dlatego też myślę, że wskazane stanowisko należałoby bezsprzecznie „uaktywnić w obsłudze dla klientów”, a być może udałoby się jeszcze dodatkowo wygospodarować następne miejsce w obrębie pobliskich stanowisk przy samej ladzie, bądź nawet w sąsiednich pokojach ze stanowiskami do obsługi klientów.

Reasumując, uważam iż w Wydziale poczyniono wiele korzystnych starań z zakresu innowacji i przedsiębiorczości, ażeby usprawnić pracę merytoryczną oraz obsługę klientów, niemniej jednak - na chwilę obecną są jeszcze dalsze, aczkolwiek prozaiczne, a wskazane możliwości na usprawnienie systemu obsługi klientów.

Mam nadzieję, iż moje uwagi oraz ocena sytuacji będą właśnie tak odczytane, a nie jak - jakakolwiek krytyka kompleksowego systemu funkcjonowania tego Wydziału, według mojej oceny - Wydziału najbardziej „obciążonego pracą przy stricte – samej obsłudze interesantów”, która częstokroć bywa najbardziej niewdzięczna, szczególnie wtedy gdy powierzone obowiązki trzeba wykonywać w stosunkowo dużym pośpiechu.

Z poważaniem
Radny Rady Miejskiej w Dąbrowie Górniczej
Ryszard Harańczyk

