



INNOWACJE W ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ ~~rozzutność~~ czy inwestycja ?!

URZĄD MIASTA RZESZOWA

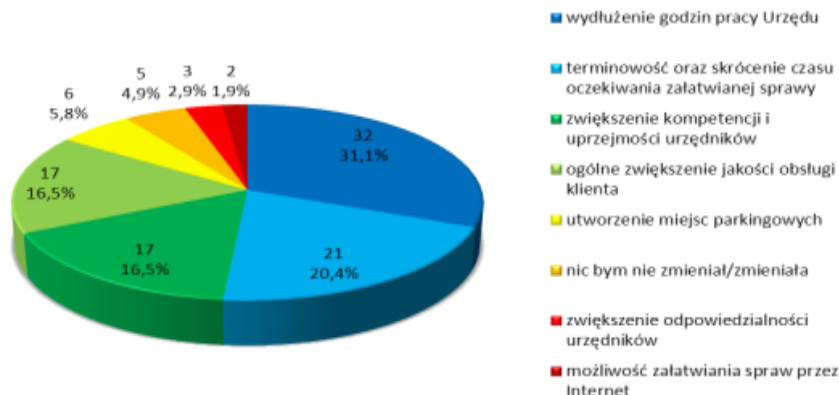
CEL UTWORZENIA PUNKTU OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

Pomysł utworzenia Punktów Obsługi Mieszkańców zlokalizowanych poza budynkami urzędu jest wynikiem przeprowadzanych wśród Klientów Urzędu Miasta Rzeszowa badań ankietowych.

Na pytanie o propozycję zmian w pracy urzędu wielu wskazało na:

- wydłużenie pracy urzędu
- skrócenie czasu załatwienia sprawy
- utworzenie dodatkowych miejsc parkingowych

Co zmieniliby/zmieniliby Pan/Pani w pracy Urzędu Miasta Rzeszowa?



CEL UTWORZENIA PUNKTU OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW

W odpowiedzi na oczekiwania mieszkańców w 2009 r. uruchomiono Punkt Informacyjny w rzeszowskim hipermarkecie, w którym mieszkańcy mogli m.in.:

- złożyć pismo do urzędu
- pobrać druki urzędowe
- zasięgnąć informacji w sprawach urzędowych

Punkt Informacyjny czynny
od wtorku do soboty
w godzinach od 9.00 do 17.00.



Zakres obsługi spraw w Punkcie Informacyjnym okazał się niewystarczający. Mieszkańcy oczekiwali tam pełnej obsługi spraw urzędowych.

PUNKTY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW ODPOWIEDZIĄ NA POTRZEBY MIESZKAŃCÓW

W odpowiedzi na oczekiwania mieszkańców, zgłaszających potrzebę:

- rozszerzenia zakresu obsługi w punkcie (pełna obsługa spraw urzędowych)
- ułatwienia dostępu mieszkańca do urzędu (brak jednego budynku urzędu)
- szybkiego i sprawnego załatwienia kilku spraw w jednym miejscu

URUCHOMIONO KOLEJNO:

- I POM – 2011 r.
- II POM – 2012 r.
- III POM – 2014 r.
- IV POM – 2015 r.



OSOBY ZAANGAŻOWANE WE WDROŻENIE POM

PREZYDENT

WYZNACZANIE KIERUNKÓW

SEKRETARZ

OKREŚLENIE SPRAW ZAŁATWIANYCH W POM

NEGOCJACJE Z MINISTERSTWEM I WŁAŚCICIELAMI GALERII HANDLOWYCH

ORA

ZMIANY REGULAMINU
ORGANIZACYJNEGO – ZADANIA
WYDZIAŁU

ZMIANY REGULAMINU PRACY -
CZAS PRACY PRACOWNIKÓW
POM

WYPOSAŻENIE POM

OI

BEZPIECZNA ŁĄCZNOŚĆ

ZABEZPIECZENIE SIECI
CEPIK i SRP

WYPOSAŻENIE
INFORMATYCZNE POM

WPM

PROMOCJA POM

MEDIA

ULOTKI

PUNKTY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW KROK PO KROKU

- ➔ Złożenie wniosku o wyrażenie zgody na otwarcie Punktu Obsługi Mieszkańców Urzędu Miasta Rzeszowa do Ministerstwa Spraw Wewnętrznych oraz do Polskiej Wytwórni Papierów Wartościowych S.A.
- ➔ Wizyta robocza w Departamencie Ewidencji Państwowych i Teleinformatyki MSW; przedstawienie koncepcji zabezpieczenia urządzeń i sieci informatycznej służącej obsłudze ewidencji ludności oraz CEPiK-u
- ➔ Zabezpieczenia i ochrona teleinformatyczna POM w centrach handlowych
- ➔ Podpisanie umowy bezpłatnego użyczenia lokalu
- ➔ Promocja punktów obsługi mieszkańców (ulotki informacyjne - dostarczone do każdego mieszkańca, telewizja miejska, prasa lokalna, radio, billboardy, BIP, Serwis Informacyjny urzędu
- ➔ Uroczyste otwarcie i konferencja prasowa



KOSZTY WDROŻENIA DOBREJ PRAKTYKI



Już na etapie budowy galerii handlowej
Prezydent Miasta Rzeszowa oraz
Właściciel galerii podpisali list
intencyjny w sprawie

NIEODPŁATNEGO UŻYCZENIA LOKALU

dla Urzędu na potrzeby uruchomienia
Punktu Obsługi Mieszkańców



KOSZTY WDROŻENIA DOBREJ PRAKTYKI

Łączne koszty wyposażenia (meble, krzesła, stoliki) dla 4 POM – ok. 70 tys. zł

Sumaryczne koszty wyposażenia teleinformatycznego i łączności – ok. 48 tys. zł.

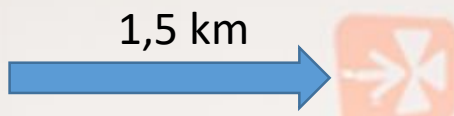
Koszty z wyposażeniem w sprzęt komputerowy:

- ➔ łącze własne radioliniowe z montażem i uruchomieniem – ok. 30 tys. zł
- ➔ stanowisko komputerowe CEPIK (sprzęt komputerowy certyfikowany pod CEPIK, router, uruchomienie przez inżynierów PWPW) - ok. 12 tys. zł
- ➔ aparaty telefoniczne stacjonarne, switch zarządzalny, router do zasobów urzędowych - ok. 6 tys. zł.

Stanowiska Wydziału Spraw Obywatelskich i Wydziału Komunikacji były uruchamiane poprzez przeniesienie sprzętu z danego wydziału do POM.



MOŻLIWOŚĆ ZAŁATWIENIA WIELU SPRAW URZĘDOWYCH POZA PLACÓWKAMI URZĘDU W CENTRUM MIASTA



SPRAWY ZAŁATWIANE W POM

We wszystkich punktach prowadzona jest obsługa w zakresie:

→ **spraw komunikacji:**

rejestracja pojazdu
zgłoszenie sprzedaży pojazdu
wydanie prawa jazdy



→ **spraw obywatelskich:**

wydanie lub wymiana dowodu osobistego
zameldowanie na pobyt stały lub czasowy
wymeldowanie z pobytu stałego lub czasowego
nadanie numeru PESEL

→ **pozostałe sprawy:**

dyżur Miejskiego Rzecznika Praw Konsumenta
złożenie pisma do urzędu
pobranie druków urzędowych
uzyskanie wszelkich informacji nt. wydarzeń kulturalno-sportowych itd.

ROZSZERZONY ZAKRES OBSŁUGI W POM

Punkty Obsługi Mieszkańców pełnią także ważną rolę podczas:

- ➔ akcji informacyjnych urzędu
- ➔ nowych zadań gminy



RZESZOWSKI BUDŻET
OBYWATELSKI 2017



CHCESZ MIEĆ WPŁYW NA TO,
CO SIĘ DZIEJE W MIEŚCIE?

GŁOSUJ NA WYBRANE ZADANIA!

Kwota przeznaczona na Rzeszowski Budżet Obywatelski: 7,65 mln zł

Głosowanie na zgłoszone zadania 10 maja 2016 – 31 maja 2016



 **RODZINA WIELODZIELNA 3+, RODZINA ZASTĘPCZA**



Imię i nazwisko:

Data urodzenia: Nr karty:



ROZSZERZONY ZAKRES OBSŁUGI W POM

Dodatkowo w 2015 r. w dwóch POM uruchomione zostały **Punkty Obsługi Podróżnego ZTM** z kompleksową obsługą w zakresie:

→ Rzeszowskiej Karty Miejskiej

wydawanie Rzeszowskiej Kart Miejskiej
sprzedaż biletów jednorazowych i okresowych
wpłaty za wezwania do zapłaty
płatności w formie gotówkowej lub kartą płatniczą



REZULTATY - KORZYŚCI DLA MIESZKAŃCÓW

- ➔ wydłużony czas pracy tj. punkty są czynne 6 dni w tygodniu **od poniedziałku do soboty w godz. od 10.00 do 18.00**
- ➔ możliwość załatwienia wielu spraw urzędowych w jednym miejscu, przy okazji wyjścia na zakupy
- ➔ możliwość uiszczenia na miejscu wymaganej opłaty za pomocą karty płatniczej
- ➔ zapewnienie miłej i fachowej obsługi w szybkim czasie
- ➔ wygodny parking podziemny, gdzie można pozostawić samochód
- ➔ dostęp do wind



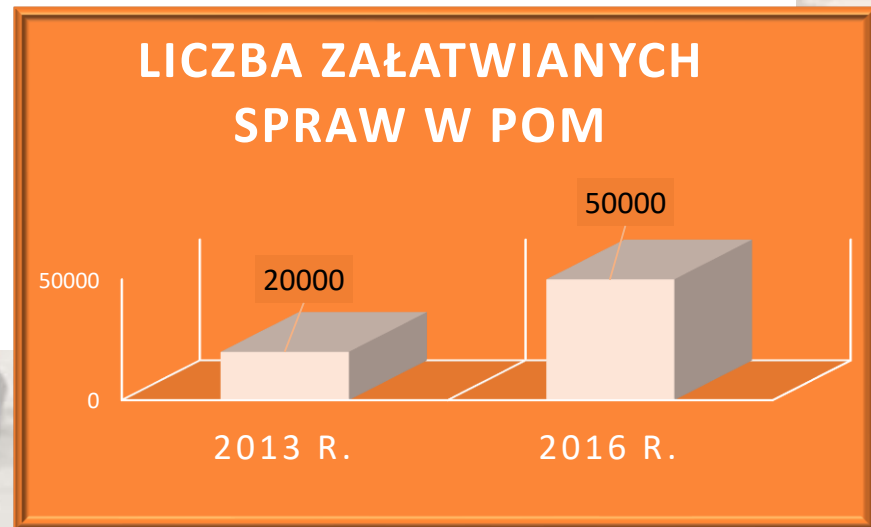
REZULTATY - STATYSTYKI

Punkty Obsługi Mieszkańców załatwiły kompleksowo łącznie ponad **160 tys. spraw**

2013 r. - 20 tys. spraw łącznie, m.in.:
dowody osobiste - 6 tys.
zameldowanie, wymeldowanie - 4 tys.
rejestracja pojazdu – 5 tys.
prawo jazdy - 900

2016 r. - 50 tys. spraw łącznie, m.in.:
dowody osobiste – 21 tys.
rejestracja pojazdu – 11 tys.

**Liczba spraw załatwionych w POM
stale wzrasta!**



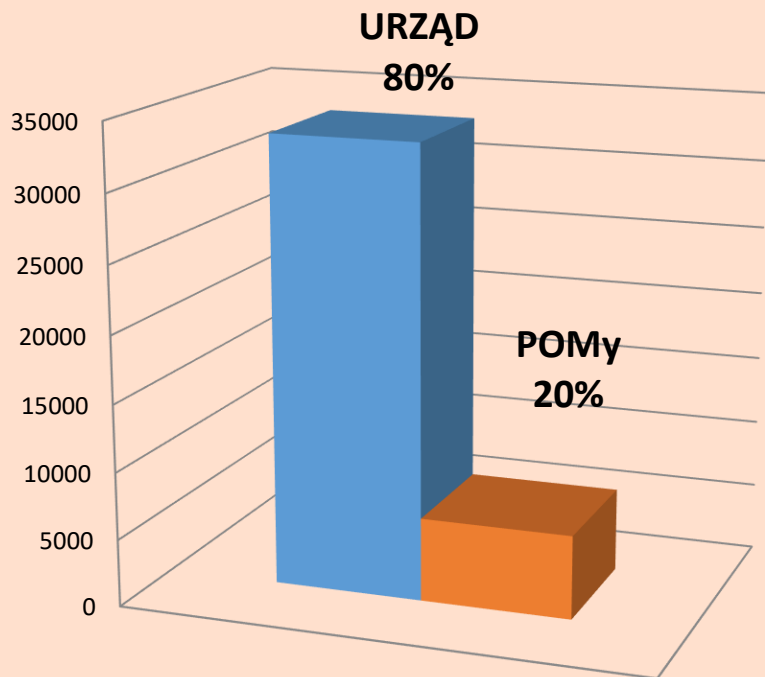
STATYSTYKI – PRZYKŁADY

dowód osobisty

2013

URZĄD
33 tys.

POM
6 tys.



2016

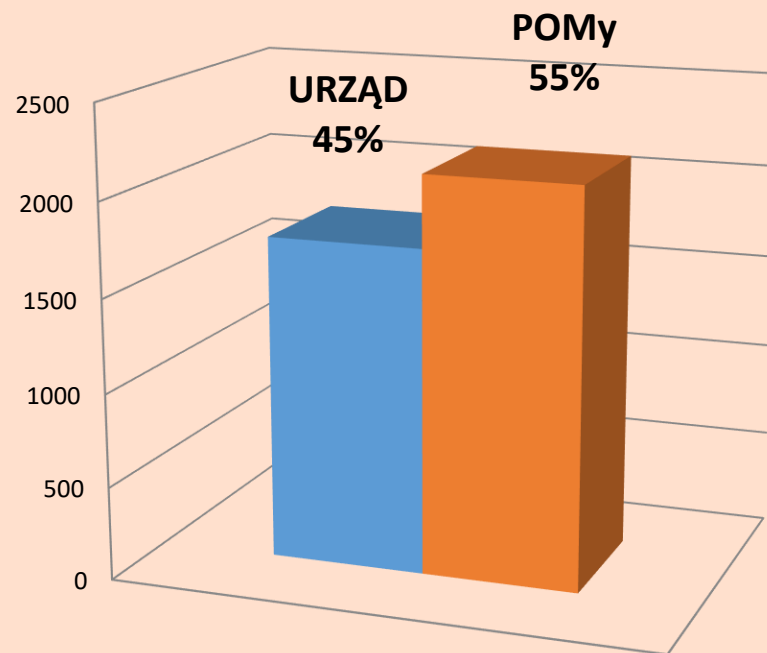
URZĄD
27 tys.

POM
21 tys.

2017 (kwiecień)

URZĄD
1 750

POM
2 130



REAKCJE KLIENTÓW NA FUNKCJONOWANIE POM

**Z analizy prowadzonych statystycznych wynika,
że w każdym roku wzrasta liczba spraw załatwionych w POM.**

Mieszkańcy coraz częściej wolą dokonać wszelkich formalności związanych np. z wydaniem dowodu osobistego czy rejestracją pojazdu w punktach obsługi zlokalizowanych w galeriach handlowych, które są czynne w dogodnych czasie.



REAKCJE KLIENTÓW NA FUNKCJONOWANIE POM

Rzeszów po raz pierwszy otrzymał tytuł **MIASTA DOBRYCH PRAKTYK URBACT**, za zewnętrzne Punkty Obsługi Mieszkańców zlokalizowane w galeriach handlowych. Zgłoszona propozycja jest częścią pierwszej puli 97 dobrych praktyk URBACT wybranych w całej Europie.

Rzeszów został wyróżniony spośród zgłoszonych **270** propozycji z 219 miast z **29 krajów na świecie!**



Wyróżnienie naszego miasta w trakcie wydarzeń organizowanych przez Komitet URBACT we współpracy z Komisją Europejską na Festiwalu Miejskim URBACT w Tallinie w październiku 2017 roku to promocja Rzeszowa na skalę światową.

REAKCJE KLIENTÓW NA FUNKCJONOWANIE POM

Punkt Obsługi Mieszkańców
znajdujący się w centrum
handlowym Millenium Hall został
LAUREATEM konkursu
Panteon Administracji Polskiej.



REAKCJE KLIENTÓW NA FUNKCJONOWANIE POM

Miasto Rzeszów zdobyło
WYRÓŻNIENIE w konkursie
**"Miasto Szans - Miasto
Zrównoważonego Rozwoju"**
za wzorcową praktykę usprawniania
działania administracji miejskiej
(Punkty Obsługi Mieszkańców).



REAKCJE KLIENTÓW NA FUNKCJONOWANIE POM

Urząd Miasta Rzeszowa otrzymał **wyróżnienie nadzwyczajne „Innowacyjny Urząd”** w Ogólnopolskim Konkursie o Znak Jakości „Przyjazny Urząd”.

Znak Jakości **PRZYJAZNY URZĄD** wyróżnia instytucje, które na pierwszym miejscu stawiają jakość w relacjach z klientem, są otwarte na potrzeby swoich interesariuszy zewnętrznych i wdrażają nowoczesne rozwiązania w świadczeniu usług publicznych.

**W toku dwuetapowej oceny
Urząd Miasta Rzeszowa uzyskał
109 punktów na 110 możliwych.**



RZESZÓW JAKO PIERWSZY W POLSCE URUCHOMIŁ PUNKTY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW W GALERIACH HANDLOWYCH

**Nowoczesna i pionierska w skali kraju forma obsługi
i kontaktów z mieszkańcami została przeniesiona także
do innych miast w Polsce
(m.in. Krakowa, Olsztyna, Mielca, Bydgoszczy).**



GŁÓWNE ZAGROŻENIA – NA CO ZWRACAĆ SZCZEGÓLNA UWAGĘ PRZY WDRAŻANIU DOBREJ PRAKTYKI



- ➔ Ograniczona powierzchnia w POM
- ➔ Brak płynnej obsługi klientów w zakresie różnych spraw (wąski zakres uprawnień osób, które nie mogą obsługiwać klientów niezależnie od rodzaju sprawy np.: wymiana dowodu osobistego i prawa jazdy przy jednym stanowisku).

PLANY WPROWADZANIA ZMIAN DO DOBREJ PRAKTYKI KOLEJNE UDOGODNIENIA DLA MIESZKAŃCÓW

Po wdrożeniu obsługi mieszkańców w Punktach Obsługi Mieszkańców Urzędu Miasta Rzeszowa odnotowaliśmy interwencje związane ze zbytnim obciążeniem stanowiska pracy ds. komunikacji z jednoczesnym brakiem takiego obciążenia na stanowisku ds. obywatelskich.

Mieszkańców bulwersowała sytuacja, w której do jednego urzędnika tworzyła się kolejka, a drugi pracownik w tym czasie czekał beczynnie na klientów.

Nowozatrudnionych pracowników Wydziału Spraw Obywatelskich przeszkolono w ramach służby przygotowawczej do obsługi spraw z zakresu komunikacji, a następnie udzielono im upoważnienia do załatwiania spraw z zakresu spraw obywatelskich oraz spraw komunikacji. Pracownicy ci mają obsługiwać mieszkańców również w zakresie spraw komunikacji, jedynie w przypadku tworzących się kolejek.



Dziękuję za uwagę!

Marcin Stopa

SEKRETARZ MIASTA RZESZOWA

