

**Praktyka zgłoszona na  
POLSKĄ KONFERENCJĘ JAKOŚCI ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ  
„Innowacje w administracji publicznej – rozrzutność czy inwestycja?”,  
która odbyła się 25 października 2017 w Warszawie przez:**

**Urząd Miasta Rzeszowa  
ul. Rynek 1, 35-064 Rzeszów**

Temat/y Konferencji, z którym/i wiąże się zgłoszona przez nas praktyka:

- ☒ Temat 1: *Obywatel w centrum uwagi administracji - odpowiedź administracji na potrzeby obywatela*
- ☐ Temat 2: *Budowanie kompetentnej administracji*
- ☐ Temat 3: *Rola administracji publicznej w tworzeniu, realizacji i ocenie polityk publicznych*

## Krótki opis:

### tytuł praktyki

Punkty Obsługi Mieszkańców Urzędu Miasta Rzeszowa zlokalizowane w galeriach handlowych.

### słowa kluczowe

*Punkt Obsługi Mieszkańców (POM), sprawy obywatelskie, większa dostępność, odpowiedź na potrzeby mieszkańców.*

## Założenia projektu:

Uruchomienie Punktów Obsługi Mieszkańców (POM) jest odpowiedzią władz Rzeszowa na aktualne potrzeby mieszkańców w zakresie poprawy dostępności i jakości zarządzania terytorialnego. Jak wynika z prowadzonych wśród klientów urzędu cyklicznych badań ankietowych jedną z najistotniejszych kwestii było wprowadzenie w Urzędzie Miasta Rzeszowa zmian organizacyjnych w zakresie bezpośredniej obsługi klientów urzędu i świadczenia usług publicznych, odpowiadających na tzw. zidentyfikowane potrzeby mieszkańców:

- wydłużenie pracy urzędu (32%),
- skrócenie czasu załatwienia sprawy (21%),
- utworzenie dodatkowych miejsc parkingowych (6%).

Uwzględniając priorytetowy kierunek harmonijnego i zrównoważonego rozwoju miasta, uznano za właściwe uruchomienie zewnętrznych Punktów Obsługi Mieszkańców, umożliwiających załatwienie wielu spraw urzędowych w łatwo dostępnych miejscach, w rozpoznawalnych przez mieszkańców galeriach handlowych, oferujących takie udogodnienia jak rozległy parking oraz rozwiązania architektoniczne dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.

## Cel i główne rezultaty.

Celem nadrzędnym nowoczesnego samorządu jest zastosowanie innowacyjnych rozwiązań w obsłudze Klienta i dostosowanie ich do potrzeb mieszkańców danego miasta. Aby tego dokonać niezbędne jest zbadanie tych potrzeb i ustalenie jakie są oczekiwania mieszkańców Gminy względem urzędu. Zastosowanie identycznego rozwiązania, które funkcjonuje

bardzo dobrze w Rzeszowie, może nie przynieść wymiernych korzyści w mieście, gdzie występują inne potrzeby mieszkańców. Głównym założeniem naszego projektu było stworzenie w Rzeszowie Punktów Obsługi Mieszkańców ułatwiających Klientom dotarcie do urzędu i sprawne załatwienie kilku spraw w jednym miejscu. Z uwagi na fakt, że poszczególne wydziały Urzędu Miasta Rzeszowa rozproszone są w kilku lokalizacjach, a urząd nie posiada jednego budynku, w którym możliwe byłoby stworzenie sali obsługi Klienta, postanowiono wdrożyć innowacyjne rozwiązanie polegające na stworzeniu kilku Punktów Obsługi Mieszkańców usytuowanych w centrach handlowych w Rzeszowie pozwalających w dogodnym czasie na szybkie i sprawne załatwienie kilku spraw w jednym miejscu.

Punkty Obsługi Mieszkańców czynne są 6 dni w tygodniu (od poniedziałku do soboty) od 10.00 do 18.00.

We wszystkich punktach możliwe jest załatwienie spraw obywatelskich m.in.:

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

i w zakresie spraw komunikacji:

- rejestracja pojazdu
- zgłoszenie sprzedaży pojazdu
- wydanie prawa jazdy

Płatności z tytułu wydania prawa jazdy lub dowodu rejestracyjnego mogą być dokonane w kasie każdego banku, lub kartą płatniczą w POM.

W POM można także uzyskać informacje o wydarzeniach kulturalnych i sportowych w mieście, umówić się na spotkanie z wybranym urzędnikiem, uzyskać pomoc w wypełnianiu druków urzędowych. POM-y pełnią też funkcje biur podawczych urzędu.

Dodatkowo w dwóch Punktach Obsługi Mieszkańców uruchomiono Punkt Obsługi Podróżnego ZTM (POP) z kompleksową obsługą w zakresie Rzeszowskiej Karty Miejskiej.

Zintegrowane i oparte na uczestnictwie podejście do rozwiązywania współczesnych wyzwań miejskich widoczne jest w sposobie funkcjonowania POM-ów. Zakres ich działania jest na bieżąco dostosowany do najbardziej aktualnych potrzeb mieszkańców (zgłaszanych przez samych zainteresowanych w trakcie cyklicznych konsultacji badających funkcjonalność i efektywność ich działania).

Zasadność takiego rozwiązania wyraża się w statystykach z zakresu spraw tam załatwionych (od 2013 r. było to około 160 tys. spraw) oraz częstych wizytach przedstawicieli urzędów innych miast i chęci wdrożenia „rzeszowskiego modelu” kontaktu z Klientem w swoich lokalizacjach. Poprzez ten projekt staramy się wyjść naprzeciw oczekiwaniom mieszkańców, gdzie priorytetem jest usprawnienie systemu załatwiania spraw oraz zapewnienie miłej i sprawnej obsługi Klienta.

Z analizy prowadzonych statystyk wynika, że w każdym roku wzrasta liczba spraw załatwionych w POM. Mieszkańcy coraz częściej wolą dokonać wszelkich formalności w punktach obsługi zlokalizowanych w galeriach handlowych, czynnych od 10.00-18.00 od poniedziałku-soboty.

W 2013 r. w POM kompleksowo załatwiono około 20 tys. spraw z czego np.:

- Wydanie i wymiana dowodu osobistego – 20 % spraw w stosunku do załatwionych w placówce urzędu.
- Zameldowanie, wymeldowanie – 15% ,
- Rejestracja pojazdu - ponad 20 %,
- Prawo jazdy - 16%.

W 2016 r. w POM kompleksowo załatwiono około 50 tys. spraw z czego np.:

- Wydawanie i wymiana dowodu osobistego - 80 % spraw w stosunku do załatwionych w placówce urzędu.
- Rejestracja pojazdu –54 %.

## **Proces wdrażania**

Przed przystąpieniem do realizacji omawianego projektu Miasto wystąpiło o uzyskanie zgody na utworzenie takich punktów do właściwych organów i wdrożyło zalecone procedury:

- wniosek o wyrażenie zgody na otwarcie Punktu Obsługi Mieszkańców Urzędu Miasta Rzeszowa skierowany do Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji (aktualnie Ministerstwo Spraw Wewnętrznych) oraz do Polskiej Wytwórni Papierów Wartościowych S.A.,
- wizyta robocza w Departamencie Ewidencji Państwowych i Teleinformatyki MSWiA w Warszawie. Na spotkaniu przedstawiono koncepcję zabezpieczenia urządzeń i sieci informatycznej służącej do obsługi ewidencji ludności oraz CEPiK-u,
- po akceptacji sposobu zabezpieczenia przekazano Miastu wytyczne odnośnie fizycznego zabezpieczenia lokalu,
- wytyczne Polskiej Wytwórni Papierów Wartościowych S.A. dotyczące spełnienia określonych warunków zabezpieczeń,
- wytyczne dotyczące ochrony fizycznej, zabezpieczeń pomieszczeń punktu oraz przystosowanie jego zabudowy,
- pisemna akceptacja Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji dotycząca uruchomienia Punktu Obsługi Mieszkańców Urzędu Miasta Rzeszowa, a Polska Wytwórnia Papierów Wartościowych S.A. przedstawia wytyczne odnośnie zabezpieczenia sieci,

- zabezpieczenia i ochrona teleinformatyczna Punktu Obsługi Mieszkańców w centrach handlowych,
- wyposażenie pomieszczeń w stanowiska pracy,
- wyłonienie z Wydziału Spraw Obywatelskich i Wydziału Komunikacji Urzędu Miasta Rzeszowa pracowników merytorycznych do pracy w Punktach Obsługi i przeszkolenie ich w szerszym zakresie dotyczącym zadań pozostałych wydziałów urzędu,
- promocja POM, tj. ulotki informacyjne – skierowane do każdego mieszkańca, telewizja miejska, prasa lokalna, radio, billboardy, konferencja prasowa, Biuletyn Informacji Publicznej Miasta Rzeszowa, Serwis Informacyjny Urzędu Miasta Rzeszowa.

Warto też zaznaczyć, że pomieszczenia POM w galeriach handlowych udostępnione są urzędowi nieodpłatnie. Jedyne koszty, to comiesięczne opłaty za media zgodne z rzeczywistym zużyciem.

Trwałość nowoczesnej usługi gwarantuje także objęcie jej funkcjonującym w Urzędzie Miasta Rzeszowa systemem jakości wg normy ISO 2001, w ramach którego podlega ona stałemu monitoringowi i kontroli, prowadzącym do jej udoskonalenia. W rezultacie systematycznego monitoringu w Urzędzie Miasta Rzeszowa wdrożono także:

- Punkty Obsługi Podróżnego – zwiększające efektywność obsługi Rzeszowskiej Karty Miejskiej i dostępność informacji w zakresie transportu miejskiego.
- Infolinię Urzędu Miasta Rzeszowa – linię stanowiącą formę „pierwszego kontaktu” i zasięgnięcia informacji w urzędowej sprawie, dzięki której każdy mieszkaniec może uzyskać pełną informację w interesującej go kwestii, w tym m.in. czy załatwienie jego sprawy będzie wymagało bezpośredniej obecności w Urzędzie lub w POM.

## **Dlaczego warto przedstawić osiągnięcia urzędu na polskiej konferencji jakości administracji publicznej?**

Wdrożona w 2011 r. Dobra Praktyka nie tylko funkcjonuje w Rzeszowie, ale także systematycznie się rozwija (Powołanie 3 kolejnych POM-ów w ciągu 3 lat). Wynika to przede wszystkim z wielu korzyści płynących z „wyjścia” administracji w kierunku obywateli: usprawnienia obsługi klientów, odciążenie „stacjonarnych” urzędów, wzrostu satysfakcji mieszkańców, poprawy dostępności wszystkich grup mieszkańców do usług publicznych a także rozszerzania zakresu ich działania, dostosowanego do bieżących potrzeb.

Ponadto jako 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).



Narodowy Instytut Samorządu Terytorialnego powstał w 2015 r.  
Jest państwową jednostką budżetową podległą MSWiA.  
Działa na rzecz dalszej profesjonalizacji samorządu terytorialnego i administracji publicznej.

EKSPERTYZY NIST, ul. Zielona 18, Łódź 90-601  
Sekretariat tel. +48 42 633 10 70  
e-mail: sekretariat@nist.gov.pl