



PIERWSZY WICEPREZYDENT MIASTA

Łódź, dn. 24.09.2007 r.

BI.VI.00572/3-1/07 11193

**Pani**  
**Karolina Kępka**  
**Radna Rady Miejskiej w Łodzi**

W odpowiedzi na interpelację, zgłoszoną przez Panią Radną podczas obrad XVIII sesji Rady Miejskiej w Łodzi w dniu 12 września 2007 roku, dotyczącą funkcjonowania furtek miejskich, zamieszczam poniżej sprawozdania z ich działalności w poszczególnych lokalizacjach:

### **Delegatura Łódź – Widzew**

W okresie funkcjonowania Furtek Miejskich Urzędu Miasta Łodzi tj. październik 2006 r.– wrzesień 2007 r. do Furtki Miejskiej przy ulicy Brzezińskiej 27/29 w Łodzi wpłynęło 25 wniosków w formie papierowej.

#### **Wnioski dotyczyły głównie:**

- pozwoleń na przycięcie drzew,
- złego stanu nawierzchni ulic,
- czystości i porządku w mieście,
- złego funkcjonowania Zakładów Gospodarki Miejskiej,
- skarg na działalność Referatów w Delegaturach Urzędu Miasta Łodzi,

- informacji dotyczących aktów stanu cywilnego,
- skargi na opieszałość organów administracji samorządowej,
- oświetlenia ulic miasta,
- zwrotu nadpłaconego podatku od nieruchomości,
- zawiadomienia o utracie dowodu osobistego,
- wyrażenia zgody na rozprowadzanie cegiełek na remont kościoła,
- wniosków dotyczących wymiany prawa jazdy kat. „B” i dowodów osobistych.

**Pytania zadawane przez Mieszkańców dotyczyły przede wszystkim:**

- targowisk w Łodzi,
- lokali mieszkalnych i działek, które można zakupić od miasta,
- programu remontowo – budowlanego,
- wykupu lokali mieszkalnych stanowiących własność gminy,
- informacji na temat zakładania działalności gospodarczej i wszelkiego rodzaju pomocy w uzyskaniu funduszy z Unii Europejskiej,
- szkoleń finansowanych przez Unię Europejską dla młodzieży i uczniów, jak również osób pracujących (dofinansowanie MBA),
- planu autostrad w województwie łódzkim,
- atrakcji turystycznych Łodzi (mapa miasta),
- lokalizacji żłobków w mieście,
- przetargu na selektywną zbiórkę odpadów,
- lokalizacji siedzib: Polskiego Związku Głuchych, Wydziału Ksiąg Wieczystych, Urzędu Celnego w Łodzi, Powiatowego Inspektoratu Nadzoru Budowlanego, Łódzkiej Okręgowej Izby Inżynierów Budownictwa,
- obligacji Komunalnych,
- składu osobowego Rady Miejskiej,
- rejestracji samochodów osobowych sprowadzanych z zagranicy,
- zasiłków rodzinnych,
- bazy hotelowej Łodzi,
- informacji dotyczących: zameldowań, wymeldowań z miejsca pobytu stałego, wymiany dowodów osobistych,
- rejestracji noworodków w Urzędzie Stanu Cywilnego,
- rejestracji książeczek mieszkaniowych,



- montowania progów zwalniających prędkość samochodów w rejonach szkół,
- wielkości stawek podatku od nieruchomości na rok 2007,
- planu zagospodarowania przestrzennego w Łodzi,
- informacji na temat podatku dochodowego od osób fizycznych.

Dziennie wydawano około 5 wniosków dotyczących wymiany dowodów osobistych, jak również 2 inne wnioski takie jak: zameldowanie, wymeldowanie, zasiłki rodzinne, wymiana prawa jazdy, rejestracja samochodów, dodatki mieszkaniowe, wniosek o wpis do ewidencji działalności gospodarczej.

Furtkę odwiedziło tygodniowo ok. 60 osób.

Furtka Miejska w Centrum Handlowym M-1 działała w okresie do 31 maja 2007 r. w godzinach 9<sup>00</sup>- 19<sup>00</sup> w systemie dwuzmianowym, zaś w okresie od 1 czerwca do 31 grudnia 2007 r. z uwagi na długotrwałe zwolnienie jednego z pracowników obsługujących Furtkę w godzinach 9<sup>00</sup>-17<sup>00</sup>.

Ponadto na terenie Delegatury Łódź-Widzew w godzinach pracy Urzędu działa Furtka Miejska, która wydaje wszystkie niezbędne druki wniosków dotyczące spraw załatwianych w Urzędzie Miasta Łodzi. Przyjmuje także wnioski dotyczące: wymiany praw jazdy oraz wymiany dowodów osobistych.

Najczęściej osoby zgłaszały się z pytaniami dotyczącymi spraw związanych z przyznawaniem dodatków mieszkaniowych, zasiłków rodzinnych, spraw meldunkowych, wymiany dowodów osobistych, a także rejestracji i likwidacji prowadzonej działalności gospodarczej.

Dziennie do Furtki Miejskiej zgłasza się ponad 200 osób, które są kierowane do właściwych referatów delegatury bądź instytucji działających na terenie miasta.

### **Delegatura Łódź - Górna**

W Delegaturze Łódź-Górna działalność furtek miejskich rozpoczęła się w październiku 2006r. Jedna furтка miejska zlokalizowana jest na terenie Delegatury, druga w hipermarkecie „Carrefour” przy ul. Kolumny 36.

Do zadań związanych z obsługą Furtek Miejskich należy w szczególności:



1. udzielanie interesantom pomocy i informacji dotyczących:

- wypełniania wniosków składanych w formie papierowej i elektronicznej,
- sposobu wniesienia opłat, przekazywania załączników (jeśli są wymagane),
- przyjmowania wniosków, skanowania i przesyłania dokumentów zgodnie z właściwością,
- sposobu załatwiania sprawy i informacji o komórce właściwej do jej rozpatrzenia,
- funkcjonowania Urzędu Miasta Łodzi,
- przyjmowania i ewidencjonowania korespondencji wpływającej do Furtki Miejskiej
- sprawna współpraca z innymi pracownikami Furtek oraz delegatury,
- współpraca z merytorycznymi komórkami organizacyjnymi Urzędu w zakresie realizowanych zadań,
- reprezentowanie oraz promowanie wizerunku Urzędu Miasta Łodzi, jako instytucji przyjaznej obywatelom miasta.

Działalność Furtki Miejskiej w Delegaturze Łódź - Góna spełnia rolę tzw. punktu pierwszego kontaktu interesenta z urzędnikiem. Mieszkaniec, zgłaszający się do Delegatury jest obsługiwany w pierwszej kolejności przez pracowników Furtki Miejskiej. W zależności od tematyki sprawy, z którą zgłosił się do Delegatury jest kierowany do właściwej komórki merytorycznej, bądź jeśli jest to możliwe, zostaje obsłużony na miejscu. Tak w chwili obecnej są traktowani mieszkańcy, którzy zgłaszają się w sprawie wymiany dowodu osobistego. Różnorodność spraw, z którymi zgłaszają się mieszkańcy jest szeroka, od wspomnianych dowodów osobistych do spraw związanych z meldunkiem, porządkiem w mieście, wymianą praw jazdy i rejestracją pojazdów, czy spraw mieszkaniowych. Z uwagi na dużą ilość interesantów zgłaszających się do Delegatury i obsługiwanych przez pracowników Furtki Miejskiej nie jest prowadzony rejestr osób, które zostały obsłużone w Furtce i dlatego nie można podać danych liczbowych.

Furtka Miejska zlokalizowana w hipermarkecie „Carrefour” czynna w godzinach od 9.00-19.00, spełnia inną rolę od tej zlokalizowanej w Delegaturze. Do Delegatury zgłaszają się osoby, które mają jasno określony cel swojego przybycia do Urzędu, natomiast w „Carrefour” są to osoby, które przy okazji robienia zakupów chcą zapytać się o możliwość załatwienia swojej urzędowej sprawy.



Najczęściej zadawane pytania dot. wymiany dowodów osobistych, brudnych ulic, zarośniętych trawników, czy drzew, które grożą zawaleniem. Rzadziej zdarzają się pytania dot. zakładaniem firmy w kraju i poza jego granicami, uzyskaniem orzeczenia o niepełnosprawności, rejestracji egzotycznych zwierząt czy działalności Urzędu Stanu Cywilnego. Dzięki możliwości skorzystania z Internetu na większość pytań zainteresowani otrzymują wyczerpujące odpowiedzi.

Od października 2006r. w Furtce Miejskiej w „Carrefour” przyjęto lub wydano następujące wnioski i zgłoszono problemy :

- 7 na wymianę prawa jazdy,
- 32 na wymianę dowodu osobistego,
- 20 zapytań o dyżury radnych,
- 30 próśb o torebki na psie odchody,
- do MPO dot. oczyszczania
- o wycięcie drzewa,
- o wyznaczenie punktu granicznego między działkami,
- 2 skargi (dot. AN Ł - Górna „Południe” i dot. rozliczenia zużycia wody),
- w sprawie wylanego oleju na rzece Olechówce,
- w sprawie hałasu na ulicach miasta.

Furtkę Miejską w „Carrefour” tygodniowo odwiedza średnio od 7 do 9 osób.

### **Delegatura Łódź – Śródmieście**

W okresie od dnia 01 października 2006 r. do 20 września 2007 r. w Furtce działającej w Delegaturze Łódź-Śródmieście wpłynęło ogółem 108 spraw. W tym:

1) z zakresu realizacji zadań Urzędu Stanu Cywilnego – 107 spraw

- wnioski o wydanie odpisu aktu urodzenia (74)
- wnioski o wydanie odpisu aktu małżeństwa (34)
- wnioski o wydanie odpisu aktu zgonu (7)

2) z zakresu działania Wydziału Ochrony Środowiska – 1 sprawa

Ponadto Furtka w Delegaturze pełni funkcje punktu informacyjnego Delegatury.

Furtka Miejska przy ul. Inflanckiej 45 przyjęła:



1) 46 spraw na piśmie, w tym:

- wnioski o wydanie odpisów z aktów stanu cywilnego (27)
- skargi (10)
- podania (7)
- zgłoszenie utraty dowodu osobistego (2)
- oświadczenie o odnalezieniu dowodu (2)
- zażalenie wniesione do Gabinetu Prezydenta UMŁ (1).

2) 16 interwencji wniesionych ustnie i przekazanych drogą elektroniczną do właściwych Wydziałów i jednostek organizacyjnych UMŁ. Interwencje skierowane były do:

- Zarządu Dróg i Transportu (7)
- Straży Miejskiej (4)
- Wydziału Gospodarki Komunalnej (3)
- Zakładu Wodociągów i Kanalizacji (1)
- Miejskiego Ośrodka Sportu i Rekreacji (1).

3) 100 spraw załatwionych drogą telefoniczną z zakresu realizacji zadań:

- Wydziału Gospodarki Komunalnej i Referatów Komunalnych (24)
- Zarządu Dróg i Transportu (12)
- Referatu Budynków i Lokali (12)
- Wydziału Geodezji, Katastru i Inwentaryzacji (10)
- Wydziału Ochrony Środowiska (8)
- Referatu Handlu i Usług (7)
- Referatu Urbanistyki i Administracji Architektoniczno- Budowlanej (7)
- Wydziału Praw Jazdy i Rejestracji Pojazdów (7)
- MOPS-u - zasiłki rodzinne (7)
- Zakładu Wodociągów i Kanalizacji (6)
- Wydziału Zdrowia Publicznego (2).

Średnio w tygodniu do Furtki Miejskiej przy ul. Inflanckiej 45 zgłasza się około 120 interesantów.

Najczęściej udzielane informacje dotyczą: wymiany dowodów osobistych, zameldowania i wymeldowania, założenia firmy, wydarzeń kulturalnych w Łodzi, dyżurów radnych oraz z zakresu realizacji zadań ww. wydziałów i jednostek organizacyjnych UMŁ.

Ponadto w Furtce wydawane są: wnioski, druki, materiały informacyjne dotyczące założenia firmy, ulotki i foldery promujące miasto, miesięcznik i serwis rozrywkowo-kulturalny 042, miesięcznik „Piotrkowska 104”.



## Delegatura Łódź – Bałuty

Furtki Miejskie realizują zadania z zakresu: Urzędu Stanu Cywilnego, Referatu Spraw Społecznych i Rejestracji, Wydziału Gospodarki Komunalnej i Referatów Komunalnych. Zajmują się one także obsługą zezwoleń na sprzedaż alkoholu. Furtki Miejskie wyposażone są we wszelkiego rodzaju formularze i druki spraw realizowanych w Urzędzie Miasta Łodzi. Pracownicy przyjmują wnioski, pisma i skargi kierowane do wydziałów i referatów Urzędu Miasta na zasadzie działania kancelarii.

Furtka Miejska zlokalizowana na terenie Delegatury Łódź- Bałuty pełni rolę punktu informacyjnego, w którym pracownicy wydają druki i formularze oraz udzielają pomocy przy ich wypełnianiu, tam też obsługiwane są osoby starsze i niepełnosprawne. Furtka Miejska przejęła rolę dawnego Punktu Obsługi Mieszkańca i praktycznie cała jej działalność podporządkowana jest usprawnieniu funkcjonowania Delegatury.

Furtka Miejska zlokalizowana w hipermarkecie "Tesco" od momentu uruchomienia cieszy się umiarkowanym zainteresowaniem ze strony mieszkańców miasta. Spowodowane jest to najprawdopodobniej nawykami mieszkańców, którzy wolą załatwiać sprawy bezpośrednio w siedzibie urzędu. Jednak już teraz można wytypować grupę spraw, które cieszą się sporym zainteresowaniem, jak złożenie wniosków o wydanie odpisów aktów stanu cywilnego, zgłoszenie utraty dowodu osobistego. Mieszkańcy pytają też o druki niezbędne do zameldowania na pobyt stały i czasowy. Pracownicy Furtek Miejskich przyjmują też zgłoszenia dotyczące utrzymania czystości i porządku na terenie miasta (zaśmiecone tereny, przepełnione kosze, nieporządek wokół pojemników i koszy na odpady itp.)

W związku ze zbliżającym się końcowym terminem wymiany dowodów osobistych, pracownicy Furtek wydają dużą ilość wniosków o wymianę dowodu osobistego oraz informują o wydłużonych godzinach pracy Referatów Spraw Społecznych i Rejestracji.

Dodatkowo Furtka Miejska pełni rolę edukacyjną, gdzie pracownicy zachęcają mieszkańców do korzystania z udogodnień, jakie oferuje im elektroniczny urząd, zaznajamiają ich z formularzami elektronicznymi.



## **Delegatura Łódź - Polesie**

Mieszkańcy w okresie od dnia 09 października 2006 r. do chwili obecnej złożyli zgodnie wykazem spraw załatwianych przez pracowników Furtek Miejskich, następujące wnioski:

### **Z zakresu działania Urzędu Stanu Cywilnego:**

1. Przyjmowanie wniosków o wydanie odpisów z aktów stanu cywilnego znajdujących się w archiwum Urzędu Stanu Cywilnego – 40 wniosków

### **Z zakresu działania Referatu Spraw Społecznych i Rejestracji:**

1. Przyjmowanie wniosków:
  - a. o wydanie zaświadczenia ze zbiorów meldunkowych oraz ewidencji wydanych i utraconych dowodów osobistych – 0 wniosków;
  - b. o udostępnienie danych osobowych ze zbiorów meldunkowych oraz ewidencji wydanych i utraconych dowodów osobistych – 0 wniosków;
  - c. o wydanie zezwolenia na utrzymanie psów rasy uznanej za agresywną – 0 wniosków;
  - d. zgłoszenie utraty dowodu osobistego – 0 wniosków;
  - e. wyrażenie woli w sprawie udostępnienia danych osobowych ze zbiorów meldunkowych oraz ewidencji wydanych i utraconych dowodów osobistych - 0 wniosków;
  - f. wniesienie odwołania od decyzji administracyjnej oraz zażalenia na wydane postanowienie – 0 wniosków.
2. Sprawy sporne-przyjęcie wniosku o wydanie decyzji:
  - a. w sprawie wymeldowania z pobytu stałego lub pobytu czasowego trwającego ponad 2 miesiące – 0 wniosków;
  - b. w sprawie zameldowania na pobyt stały lub pobyt czasowy trwający ponad 2 miesiące – 0 wniosków;
  - c. w sprawie uchylecia czynności materialno-technicznej zameldowania na pobyt stały lub czasowy trwający ponad 2 miesiące – 0 wniosków.
3. Udzielanie informacji i wydawanie druków w sprawach:
  - a. wymeldowanie z miejsca pobytu stałego dla obywateli RP i cudzoziemców – 0 wniosków;



- b. wymeldowanie z miejsca pobytu czasowego trwającego powyżej 2 miesiące dla obywateli RP – 0 wniosków;
- c. zgłoszenie wyjazdu za granicę na czas dłuższy niż 2 miesiące – 0 wniosków;
- d. zameldowanie obywatela RP na pobyt stały – 0 wniosków;
- e. zameldowanie obywatela RP na pobyt czasowy trwający ponad 2 miesiące – 0 wniosków;
- f. zameldowanie obywatela UE oraz cudzoziemca nie będącego obywatelem UE na pobyt stały – 0 wniosków;
- g. zameldowanie obywatela UE oraz cudzoziemca nie będącego obywatelem UE na pobyt czasowy trwający ponad 2 miesiące – 0 wniosków;
- h. obsługa wniosku o wydanie dowodu osobistego – 1 wniosek.

**Z zakresu działania Wydziału Gospodarki Komunalnej i Referatów Komunalnych w Delegaturach:**

1. Przyjmowanie zgłoszeń dotyczących utrzymania czystości i porządku na terenie miasta (dzikie wysypiska, zaśmiecone tereny, przepelnione kosze, nieporządek wokół pojemników i koszy na odpady itp.) - 2 wnioski .
2. Przyjmowanie zgłoszeń dot. gospodarowania odpadami komunalnymi (zbiórka baterii, zbiórka przeterminowanych leków, zbiórka odpadów wielkogabarytowych, przepelnione lub zniszczone pojemniki do selektywnej zbiórki odpadów, itp.) – 0 wniosków.

Wnioski, pisma i skargi kierowane do wydziałów i referatów Urzędu Miasta Łodzi na zasadzie działania kancelarii - 2 wnioski. Ponadto przyjęto 108 wniosków o wymianę prawa jazdy. Średnio w ciągu jednego dnia „odwiedza” Furtkę Miejską ok. 2-4 osób (nie dotyczy wizyt w związku z akcją wymiany dowodów osobistych). Wizyty w Furtce Miejskiej w związku z wymianą dowodów osobistych to ok. 60 osób dziennie (nie dotyczy Furtki przy ul. Szparagowej 7).

Powyższe sprawozdanie zostało sporządzone na podstawie opracowań przesłanych przez poszczególne Delegatury, z których wynika, że najczęściej wniosków składanych przez interesantów dotyczyło spraw realizowanych przez USC, wymiany dowodów osobistych oraz rejestracji i likwidacji działalności gospodarczej.



Przedstawiając powyższą informację wyrażam swoje przekonanie o słuszności i konieczności funkcjonowania Furtek Miejskich zlokalizowanych na terenie Delegatur. Idąc naprzeciw oczekiwaniom mieszkańców działanie Furtek Miejskich w hipermarketach wydaje się wskazane, choć jak wynika z przytoczonych wyżej danych nie cieszy się szerokim zainteresowaniem.

 *Z raportu*

  
Włodzimierz Tomaszewski

Do wiadomości:

- Pan Maciej Grubski – Przewodniczący Rady Miejskiej w Łodzi
  - Pani Katarzyna Korowczyk – Dyrektor Wydziału Organizacji i Kadr
-