



Łódź, dnia 7 września 2010r.

PREZYDENT MIASTA ŁODZI

Or.I.0057/92-13/10

Pan  
Jan Mędrzak  
Radny Rady Miejskiej  
w Łodzi

*Szanowny Panie*

W odpowiedzi na interpelację zgłoszoną przez Pana Radnego podczas obrad XCII sesji Rady Miejskiej w Łodzi w dniu 25 sierpnia 2010r. informuję, iż spotkanie o którym Pan napisał miało charakter informacyjny, a jego celem było przeanalizowanie możliwości przejęcia zadań realizowanych przez delegatury w merytoryczny nadzór właściwych komórek organizacyjnych. Należy ustalić, jakie działania należałoby podjąć aby te zmiany przeprowadzić, a także ocenić ryzyko wystąpienia czynników mogących te zmiany ograniczyć bądź uniemożliwić. Ostateczna decyzja, kiedy i czy takie zmiany nastąpią, zostanie podjęta po dokonaniu dokładnej analizy.

Audyt przeprowadzony przez firmę Deloitte badał przede wszystkim realizację projektu Łódzkie Centrum Kontaktów z Mieszkańcami. Wykazał, iż sprawność funkcjonowania takiego centrum będzie znacznie ograniczona przy utrzymaniu obecnego modelu organizacyjnego. Raport, na który się Pan Radny powołuje, rzeczywiście wykazał dosyć wysoki poziom satysfakcji klientów, jednakże wykazał również, iż dalszy rozwój obecnego modelu organizacyjnego może prowadzić chociażby, do przerostu zatrudnienia (np. ze względu na ryzyko braku efektywności optymalizacji czy duplikację działań). Najkorzystniejsze dla klientów administracji publicznej są takie rozwiązania instytucjonalne, w których podstawowe i „popularne” sprawy mieszkańców obsługiwane są przez oddziały lokalne, jednakże jest to znacznie węższy katalog spraw niż w przypadku obecnego zakresu zadań delegatur. Reszta spraw, w tym w szczególności sprawy złożone, jest realizowana przez centralne komórki organizacyjne. Raport, o który Pan Radny wnosi, może zostać Panu udostępniony w Wydziale Organizacyjnym Urzędu Miasta Łodzi w dogodnym terminie.

Zmiana sposobu obsługi obywateli oraz strategiczne działania podejmowane przez podmioty administracji publicznej sprawiają, iż funkcjonujące rozwiązania natury organizacyjno-technicznej dostosowuje się do potrzeb interesantów. Powszechne zastosowanie narzędzi informatycznych oraz środków komunikacji elektronicznej, daje możliwość szybszej i znacznie sprawniejszej obsługi interesanta w dogodny dla niego sposób oraz w wybranej lokalizacji. Funkcjonowanie delegatur, jako odrębnych podmiotów realizujących zadania wyłącznie zgodnie z właściwością miejscową, uniemożliwia obsługę interesanta w danym zakresie w jednym miejscu. „Odrębność” instytucjonalna delegatur widoczna jest również z punktu widzenia systemów informatycznych. Trudności występują m.in. przy udostępnianiu usług elektronicznych na platformie ePUAP. Delegatury traktowane są jako odrębne



gminy, co wynika z powiązania ze słownikiem TERYT (Krajowego Rejestru Urzędowego Podziału Terytorialnego Kraju prowadzonego przez GUS). W konsekwencji, na platformie ePUAP, pojawia się konieczność zamieszczania pięciu analogicznych formularzy elektronicznych dla każdej delegatury, aby wnioskodawca skierował je zgodnie z właściwością miejscową. Takie zjawisko jest charakterystyczne w skali kraju jedynie dla Urzędu Miasta Łodzi. Ponadto, jeżeli zadanie realizuje również inna komórka organizacyjna (poza delegaturą), udostępniony musi być szósty formularz, w ramach tego samego lub zbliżonego merytorycznie zadania. Stanowi to pewne utrudnienie oraz zmniejsza to czytelność zasad funkcjonowania dla mieszkańca, a także znacznie zwiększa czasochłonność udostępniania, konfiguracji, modyfikacji formularzy elektronicznych. „Odrębność” delegatur w strukturze Urzędu powoduje zwiększenie w systemach informatycznych liczby danych konfiguracyjnych, a w konsekwencji skutkuje potrzebą zaangażowania większej liczby pracowników (pracownik w każdej delegaturze). Obecne rozwiązania organizacyjne wymuszają konieczność indywidualnego dostosowywania nowych systemów informatycznych do każdej delegatury i Urzędu – jako sześciu niezależnych jednostek, co w znaczny sposób zwiększa koszty funkcjonowania systemów informatycznych. Rozbieżności w zakresie obsługi aplikacji, wynikające z braku jednolitych zasad i procedur stosowanych przez delegatury, powodują problemy z jednoznacznym sprecyzowaniem wymagań dla tych systemów. Wymusza to konieczność prowadzenia konsultacji z udziałem pracowników delegatur i wydłuża w czasie proces implementacji zmian oprogramowania. Dodatkowym problemem jest rozproszenie w zakresie wprowadzania danych do systemów, np. kadrowego, wymiaru i windykacji podatków, ewidencji działalności gospodarczej. Obecna organizacja Urzędu bez wątpienia w znaczący sposób utrudni i podniesie koszty wdrożenia z dniem 1 stycznia 2011r. Instrukcji Kancelaryjnej. Spowodowane jest to głównie: koniecznością opracowania jednolitych zasad sposobu tworzenia akt, procedur postępowania z dokumentami elektronicznymi oraz zasad ich przechowywania, organizacji składów chronologicznych (nie będzie możliwości wyznaczenia jednej komórki organizacyjnej zarządzającej dokumentacją) czy koniecznością opracowania i wdrożenia założeń modyfikacji Podsystemu Obiegu Dokumentów, uwzględniających funkcjonowanie delegatur jako odrębnych podmiotów.

Wątpliwa prawnie i funkcjonalnie jest także organizacja Urzędów Stanu Cywilnego. Zgodnie z przepisami prawa, czynności z zakresu rejestracji stanu cywilnego dokonuje wójt (burmistrz, prezydent miasta), który w gminach powyżej 50 tysięcy mieszkańców zatrudnia inną osobę na stanowisku kierownika Urzędu Stanu Cywilnego. Wątpliwość budzi podporządkowanie kierownika Urzędu Stanu Cywilnego dyrektorowi delegatury i następnie, z jednoczesną koordynacją zadań sprawowaną przez Wydział Spraw Społecznych, Prezydentowi Miasta Łodzi. Obecnie, zadania z zakresu rejestracji stanu cywilnego rejestrowane są przez trzy właściwe miejscowo Urzędy Stanu Cywilnego: Łódź-Bałuty, Łódź-Górna oraz Łódź-Centrum – obsługujący teren trzech delegatur: Łódź-Widzew, Łódź-Polesie oraz Łódź-Śródmieście. Istniejący podział powoduje utrudnienia dla mieszkańców, którzy trafiając do jednego z wyżej wymienionych Urzędów są odsyłani, zgodnie z właściwością miejscową, do innego. Komplikacje te potęgują również odrębne konta na dokonanie opłaty skarbowej. Taki stan organizacyjny powoduje spory kompetencyjne oraz uniemożliwia jasne i jednolite sprecyzowanie drogi służbowej obiegu dokumentów. Zmiany organizacyjne oraz zastosowane w Urzędach Stanu Cywilnego narzędzia informatyczne, a także środki komunikacji elektronicznej, dałyby możliwość szybszej i sprawniejszej obsługi interesanta, w dogodny sposób oraz w dogodnej dla niego jednej z trzech lokalizacji.

Poza przytoczonymi przesłankami merytorycznymi, celem podjętych działań nie jest likwidacja delegatur, a jedynie przybliżenie Urzędu do mieszkańca – stworzenie obywatelom miasta możliwości



załatwiania spraw w dowolnym-wybranym miejscu, nie koniecznie związanym z miejscem zamieszkania.

Uwzględniając wymogi prawne, do których Urząd jako instytucja publiczna powinien być dostosowany bez względu na osobę Prezydenta Miasta, obowiązkiem kierownika jednostki jest zapewnienie takiej sprawności instytucjonalnej jednostki, w której będzie ona mogła sprawnie i zgodnie z przepisami prawa realizować przypisane jej zadania. Pragnę podkreślić, iż każde usprawnienie będzie przeprowadzane po dogłębnej analizie oraz z poszanowaniem miejsc pracy i miejsca świadczenia usług.

Wszelkie inne interpretacje podejmowanych działań, są niczym nieuzasadnioną prowokacją, zmierzającą do dyskredytacji organu Prezydenta oraz do poddania w wątpliwość poczucia odpowiedzialności z jaką sprawuje swój urząd. Nieodpowiedzialne wygłaszanie nie do końca przemyślanych opinii w odniesieniu do decyzji zastrzeżonych z mocy prawa wyłącznie dla kierownictwa Urzędu, podważa autorytet urzędu Prezydenta, a co gorsze – bardzo negatywnie wpływa na atmosferę wśród pracowników zatrudnionych w Urzędzie. Pracownicy Urzędu Miasta Łodzi mają świadomość swojej roli wobec miasta i jego mieszkańców oraz rozumieją konieczność doskonalenia funkcjonowania instytucji w której pracują, celem dostosowania do zmieniających się warunków otoczenia i oczekiwań klientów. Bardzo niepokojące jest to, że zmiany służące poprawie sprawności instytucjonalnej Urzędu mające na celu sprawniejszą realizację usług świadczonych przez Urząd na rzecz mieszkańców naszego miasta, nie znajdują zrozumienia u Radnego, który posiada mandat mieszkańców do zajmowania się ich sprawami – do reprezentowania i dbania o ich interesy. Korzystając z okazji, uprzejmie informuję, iż Prezydent Miasta Łodzi bardzo ceni głos radnych oraz innych zainteresowanych osób, wobec czego liczy na konstruktywne uwagi i wsparcie w zakresie podejmowanych działań, w celu wypracowania jak najlepszych regulacji w obszarze organizacji i sprawnego funkcjonowania Urzędu Miasta Łodzi.

**w z. PREZYDENTA MIASTA**



**Wiesława ZEWALD**  
**Pierwszy Wiceprezydent Miasta Łodzi**

Do wiadomości:

Pan Tomasz Kacprzak – Przewodniczący Rady Miejskiej w Łodzi