

Łódź, dnia 7 listopada 2013

**Sekretarz Miasta Łodzi**

ul. Piotrkowska 104  
90-926 Łódź  
tel.: +48 42 638 41 64  
fax +48 42 638 44 24  
e-mail: sekretariat.sekretarza@uml.lodz.pl

**Pani  
Grażyna Gumińska  
Radna Rady Miejskiej  
w Łodzi**

DOA-OP-II.0003.193.2013

W odpowiedzi na interpelację złożoną w okresie międzysesyjnym w dniu 24.10.2013 r. przez Panią Radną, dotyczącą tablic informacyjnych z nazwą „Centrum Obsługi Mieszkańców” na budynkach dawnych delegatur, wyjaśniam, że w budynkach dawnych delegatur realizowane są zadania podstawowe dla mieszkańców, w większości dotąd realizowane przez dawne delegatury tj.:

- udzielanie informacji dotyczącej spraw załatwianych w UMŁ,
- wydawanie wniosków niezbędnych do wszczęcia postępowań administracyjnych,
- przyjęcia pism adresowanych do Urzędu,
- ewidencja ludności, sprawy meldunkowe,
- przyjmowanie wniosków i wydawanie dowodów osobistych,
- najem, eksploatacja i remonty lokali mieszkalnych,
- obsługa jednostek pomocniczych Miasta,
- obsługa z zakresu działalności Centrum Świadczeń Socjalnych,
- potwierdzanie profilu zaufanego,
- prowadzenie archiwum zakładowego.



Nazwa „Centrum Obsługi Mieszkańców” jest nazwą miejsca realizacji w/w, najbardziej typowych usług a nie komórki organizacyjnej mieszczącej się w budynku. W budynku znajdują się bowiem różne komórki organizacyjne UML, odpowiedzialne za realizowanie wskazanych wyżej usług, których nazwy są dla mieszkańca mniej istotne aniżeli usługi, jakie w danym miejscu są mieszkańcowi oferowane i zrealizowane.

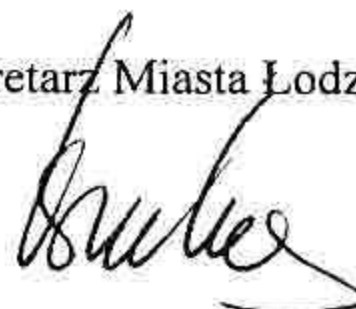
Zarządzeniem Nr 1040/VI/11 Prezydenta Miasta Łodzi z dnia 8 sierpnia 2011 r. w sprawie nadania Regulaminu organizacyjnego Urzędu Miasta Łodzi, które weszło w życie w dniu 16 sierpnia 2011 r., powołano Wydział Zarządzania Kontaktami z Mieszkańcami w strukturze którego funkcjonowały wewnętrzne komórki organizacyjne m.in. Centrum Obsługi Mieszkańców (w ilości 5 COM), obejmujące właściwością obszar Miasta w granicach dawnych delegatur. Na skutek dalszych zmian organizacyjnych - zarządzenie nr 1964/VI/12, mających na celu usprawnienie pracy urzędu, w sposób jak najbardziej przyjazny dla mieszkańców, Centra Obsługi Mieszkańców jako wewnętrzne komórki organizacyjne WZKzM przestały funkcjonować a ich kompetencje wraz z pracownikami przejęły właściwe wydziały merytoryczne. Nie uległa jednak zmianie lokalizacja realizowanych spraw - te same sprawy załatwiane są w większości w tym samym miejscu, przez tych samych pracowników choć w innej strukturze organizacyjnej.

Wprowadzając obowiązujące nazewnictwo komórek organizacyjnych UML, wynikające z Regulaminu Organizacyjnego, pozostawiono dotychczasowe określenie jako określenia dla miejsca obsługi mieszkańca, dla obiektu (budynku).

Podobne rozwiązania organizacyjne występują w innych jednostkach samorządowych, we Wrocławiu czy Szczecinie.

Pragnę nadmienić, że aby mieszkaniec nie miał poczucia zagubienia w urzędzie, zapewniamy bezpośrednią obsługę informacyjną świadczoną przez pracowników w punktach zlokalizowanych przy wejściach do budynków. Realizacji tego celu służy również obsługa telefoniczna realizowana przez pracowników Oddziału Call Center.

Sekretarz Miasta Łodzi



Barbara Mrozowska-Nieradko