

Powiat Otwocki

Wydział Organizacyjny i Spraw Społecznych



ul. Górna 13, 05 – 400 Otwock
tel. (22) 778-1-321, 324
fax (22) 778-1-302

www.powiat-otwocki.pl
oris@powiat-otwocki.pl

Otwock, 18 lipca 2019 r.

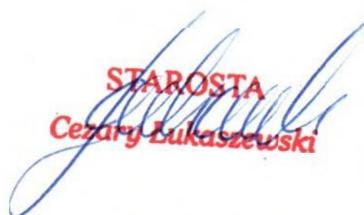
S.OS.V.0003.26.2019

Pan
Dariusz Kołodziejczyk
radny Rady Powiatu w Otwocku

W odpowiedzi na Pana zapytanie z dnia 09.07.2019 r. w sprawie „**Obsługi telefonicznej interesantów przez Wydział Architektury i Budownictwa**” informuję:

1. Informacja o telefonicznej obsłudze interesantów w godzinach 14:00 – 16:00 w poniedziałki, środy i piątki przez Wydział Architektury i Budownictwa została zamieszczona na stronach internetowych Powiatu Otwockiego (m.in. BIP, FB) w dniach 24-25.06.2019 r. przez Biuro Kultury i Promocji.
2. Do momentu wprowadzenia obsługi telefonicznej w godzinach od 14:00 do 16:00 wszyscy pracownicy wydziału byli obowiązani do obsługi telefonicznej w godzinach od 8:00 do 16:00, a w poniedziałki do 17:00.
3. Obsługa telefoniczna osób korzystających z usług Wydziału Architektury i Budownictwa obecnie odbywa się w godzinach od 14:00 do 16:00 w poniedziałki, środy i piątki z uwagi na konieczność usprawnienia pracy w zakresie ilości i jakości przygotowywanych dokumentów przez organ architektoniczno-budowlany. Obsługa telefoniczna realizowana przed wprowadzeniem zmiany godzin, w istotny sposób wpływała na tempo i jakość pracy pracowników, tak merytorycznie rozpatrujących sprawy, jak i pracowników sekretariatu. Nieustanne telefony i konieczność udzielania informacji oraz liczne osobiste wizyty interesantów dezorganizowały pracę pracowników merytorycznych. Podobna sytuacja dotyczyła pracowników wydziałowego sekretariatu, którzy oprócz bezpośredniej obsługi interesantów są zobowiązani do wykonania prac m.in.: w zakresie przygotowywania odpowiedzi na liczne pisma, przyjęcia i wysyłki pism (decyzji, postanowień etc.) oraz realizacji poszukiwań akt w archiwum wydziału czy przygotowania i wydania dzienników budowy inwestorom.
4. Dotychczas obsługa interesantów jest rozumiana wieloaspektowo i dotyczy tak kontaktu z pracownikami merytorycznymi, jak i pracownikami sekretariatu. Liczne telefony wykonywane przykładowo tylko w celu uzyskania informacji „czy jest dana decyzja do odbioru” mają – przy ograniczonych możliwościach kadrowych – wpływ na pracę wydziału w pozostałych zakresach. Dlatego w ramach organizacji pracy, Wydział Architektury i Budownictwa dąży do sytuacji w której we wszystkich sprawach informacja dotycząca możliwości odbioru przygotowanej decyzji wraz z projektem, czy informacja o przygotowanym zaświadczeniu o prawomocności

decyzji - będzie wysyłana z bramki sms-owej do inwestora, tak by ograniczyć zbędne wizyty inwestorów w Starostwie czy ich telefony kierowane niekiedy po kilka razy dziennie do wydziału. Wprowadzenie godzin obsługi ma na celu umożliwienie kontaktu interesanta, tak z pracownikiem merytorycznym, jak i pracownikiem sekretariatu, co przy poprzedniej „całodziennej możliwości kontaktu interesantów z pracownikami wydziału” w danej sprawie, w praktyce i tak nie miało miejsca, ze względu na konieczność realizacji powierzonego zakresu zadań przez pracowników. Niestety w wydziale nie ma możliwości dedykowania osoby, która by odbierała telefony i udzielała informacji czy porad interesantom, bez uszczerbku w realizacji pilnych zadań znajdujących się w zakresie działania Wydziału Architektury i Budownictwa.


STAROSTA
Cezary Łukaszczyński