

OR.0003.1.2025

Pan Paweł Duniec
Radny Dady Gminy Kołbaskowo

Dotyczy: odpowiedzi na interpelację

Odpowiadając na Pana interpelację z dnia 14 września 2025 roku w sprawie dostępności Urzędu Gminy Kołbaskowo dla mieszkańców, która do Wójta Gminy Kołbaskowo za pośrednictwem Przewodniczącej Rady Gminy Kołbaskowo trafiła w dniu 17 września 2025 r., wyjaśniam, co następuje.

Piątki bez obsługi interesantów w Urzędzie Gminy Kołbaskowo funkcjonują już od blisko roku. W tym czasie do Wójta Gminy Kołbaskowo nie wpłynęła żadna skarga dotycząca ewentualnych ograniczeń z tym związanych. Świadczy to o tym, że rekonesans przeprowadzony przed podjęciem decyzji o wyłączeniu piątków z bezpośredniej obsługi interesantów potwierdził dużą dojrzałość społeczeństwa naszej gminy i zrozumienie dla takiego rozwiązania. Aby jakość załatwianych spraw była wysoka niezbędny jest bowiem czas na ich uporządkowanie, zgłębienie ciągle zmieniających się przepisów prawa, jak również tworzenie i wysyłanie korespondencji związanej z prowadzonymi postępowaniami oraz koniecznością wyjazdów w teren, czy pobierania dokumentów z archiwum, które znajduje się w innym budynku.

Podkreślam, że każdy kto w piątek przybył do Urzędu Gminy, mógł załatwić swoją sprawę.

Jeżeli chodzi o wcześniejsze umawianie wizyt w Urzędzie, jak Pan wskazał - w praktyce wyłącznie telefonicznie, wyjaśniam, że co do zasady umawianie takie występuje jedynie w Referacie Spraw Obywatelskich i na spotkania u wójta. Z uwagi na podany przez Pana przykład Referatu Spraw Obywatelskich, wyjaśniam, że w referacie tym zatrudnione są trzy osoby, z czego dwie zajmują się bezpośrednią obsługą interesantów w zakresie wydawania dowodów osobistych i prowadzenia szeroko rozumianej ewidencji ludności obywateli polskich i obcokrajowców. W ramach prowadzonych postępowań administracyjnych organ przeprowadza postępowania dowodowe, między innymi przesłuchiwanie uczestników tych postępowań. Od momentu wyłączenia piątków z obsługi interesantów, przesłuchania te odbywają się właśnie w ten dzień. Zmniejsza to niewątpliwie dyskomfort interesantów związany z przesłuchaniem, pozwala zachować „anonimowość” w momencie gdy poruszane są najbardziej osobiste, wrażliwe tematy. Poza tym w piątki urzędnicy wykonują czynności, na które przy równoległej obsłudze interesantów zwyczajnie nie mają czasu. Do takich czynności należy np. przygotowanie kopert dowodowych osób zmarłych do archiwizacji, sporządzanie informacji i wykazów dla instytucji zewnętrznych, ale też dla jednostek i komórek gminnych.

Dni bez obsługi interesantów pozwalają także na załatwienie spraw i wniosków, które wpłynęły drogą elektroniczną.

Osobny rozdział stanowią piątki bez obsługi interesantów w trakcie akcji wyborczej, kiedy to przygotowanie całego procesu przez trzy osoby jest wyzwaniem i każdy dodatkowy dzień ma duże znaczenie. Przypomnieć należy, że realizacja, zapisanych w kalendarzu wyborczym czynności, zajmuje ok 2,5 miesiąca.

Panie zajmujące się bezpośrednią obsługą interesantów zajmują jedno pomieszczenie i nie ma możliwości ich rozlokowania, pomieszczenia na zapleczu podlegają bowiem szczególnemu rygorowi, zgodnie z ustawą o dokumentach publicznych. W jednym czasie może być obsługiwana przez nie tylko jedna osoba, ze względu na ochronę danych osobowych. System zapisów na wizytę pozwala na uniknięcie kolejek. Osoby są zapisywane z częstotliwością co 15 minut, najczęściej z dnia na dzień lub na ten sam dzień. W związku z faktem, że wydawanie dowodów osobistych lub zastrzeżenie i cofnięcie zastrzeżenia numerów PESEL, nadawanie numerów PESEL dla obcokrajowców, czy też złożenie wniosku o udostępnienie danych osobowych, to czynności odmiejscowione, niezwiązane z miejscem zameldowania, wielu mieszkańców z innych gmin oraz z zagranicy załatwia je w gminie Kołbaskowo. I niemalże codziennie pracownicy Referatu Spraw Obywatelskich słyszą pochwały odnośnie sposobu załatwiania spraw, w tym także organizacji pracy, która pozwala na ograniczenie kolejek.

Inną kwestią jest stworzenie ewentualnego systemu kolejkowego. Miałoby to sens, gdyż z pewnością w części odciążałoby pracowników. Chociaż niektórzy interesanci nadal będą telefonicznie umawiali się na wizyty, a zapisywanie terminów w zeszycie, jak w dawnych czasach, nadal będzie najprostsze i najmniej czasochłonne. W jednym miejscu są zanotowane terminy umawiane przez wszystkich pracowników. Możliwości w tym zakresie są ograniczone, gdyż komputery obsługowe nie mają dostępu do Internetu, służą wyłącznie pracy w systemie i nie mogą być wykorzystywane do innych celów. Zatem, żeby zapisać ustalony termin w komputerze, pracownica musiałaby przejść do drugiego pomieszczenia, co zdecydowanie wydłużyłoby czas obsługi osoby stojącej „przy ladzie”.

Dodać należy, że osoby nieumówione są również obsługiwane, chociaż pierwszeństwo mają interesanci umówieni. W szczególnych sytuacjach życiowych, również w piątki interesanci są obsługiwani, a normą jest odbieranie w te dni telefonów, umawianie wizyt i udzielanie informacji.

WÓJT

Małgorzata Schwarz