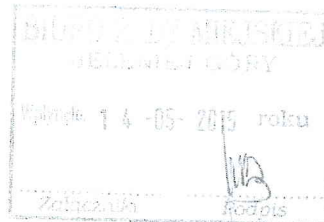


Prezydent Miasta Jeleniej Góry  
Marcin Zawila



Jelenia Góra, 13.05.2015r.  
OK.0003.41.2015.VII

Pan Piotr Iwaniec  
Radny Rady Miejskiej  
Jeleniej Góry



Z dużym zainteresowaniem i satysfakcją zapoznałem się z Pańskimi interpelacjami, które Pan zgłosił w imieniu „mieszkańców dzielnicy Zabobrze”, a dotyczącymi jakoby niewłaściwego traktowania klientów Urzędu Stanu Cywilnego w Jeleniej Górze przez zatrudnionych tam urzędników, zawartymi w załączniku do protokołu IX Sesji Rady Miejskiej Jeleniej Góry z dnia 21 kwietnia 2015r.

Pańskie interpelacje odebrałem jako przejaw Pańskiego żywego zainteresowania funkcjonowaniem naszego Urzędu Miasta i jednocześnie chęci poprawy poziomu obsługi naszych klientów. Każda forma zewnętrznego zainteresowania funkcjonowaniem i realizowaniem zadań przez nasz Urząd Miejski jest bardzo istotna i pomaga nam w zapewnieniu właściwej realizacji wyznaczonych zadań oraz w utrzymaniu wysokiego poziomu świadczonych usług. Szkoda tylko, że zgłoszone przez Pana interpelacje oparte zostały na jednostronnie krzywdzącym przekazie wzmiankowanych „mieszkańców dzielnicy Zabobrze”.

Wyjaśniam co następuje.

W dniu 1 marca br. weszły z życie ustawy zmieniające w sposób radykalny rejestrację stanu cywilnego, nadawanie numeru PESEL, meldowanie dzieci, aktualizowanie danych w systemach państwowych oraz ustanawiające kompletny system rejestrów państwowych w tym zakresie. Te zadania przeszły do obowiązków Urzędu Stanu Cywilnego. Z tym dniem aplikacje alternatywne wykorzystywane do tej pory przez Urząd Miasta w zakresie sporządzania aktów stanu cywilnego, zameldowania noworodków, nadawania numerów PESEL, itp. przestały być użyteczne i stały się niedoskonałym narzędziem pomocniczym. Wraz z nowym prawem jako narzędzie jego realizacji wprowadzono ze strony Ministerstwa Spraw Wewnętrznych obowiązującą aplikację pod nazwą „Źródło”. Jednocześnie ze strony MSW przed wprowadzeniem nowego prawa były publikowane informacje dla mieszkańców Polski jak to ułatwi załatwianie spraw z zakresu stanu cywilnego przez klientów usc, choćby w postaci pobierania odpisów aktów stanu cywilnego lub ułatwień w zawieraniu małżeństw cywilnych poza usc. „Zapomiano” tylko poinformować mieszkańców kraju, że Baza Usług Stanu Cywilnego (inaczej centralna baza aktów stanu cywilnego), która tak miała ułatwić załatwianie spraw przez obywateli jest .... pusta. Od 2 marca br. zaczęło się jej zapelnianie i to tylko przez te usc, które od samego początku zaczęły pracować w nowym systemie (tak jak nasz USC) – na marginesie dodam, że wg posiadanych informacji w nowym systemie na ok. 2300 usc w kraju w nowym systemie pracuje ok. 30% urzędów. Co to oznacza dla naszych klientów? Otóż do 1 marca br. mogli odpis aktu stanu cywilnego otrzymać „od ręki”, tak po tym terminie wprowadzenie do nowego rejestru aktu historycznego trwa do 3 dni! A jeśli klient chce otrzymać odpis swego aktu stanu cywilnego sporządzonego poza Jelenią Górą (bo może o to wystąpić w macierzystym usc zgodnie z nową ustawą) to na uzyskanie takiego odpisu może oczekiwać ok. dwóch tygodni!

W dotychczas wykorzystywanej aplikacji alternatywnej nasz USC miał wpisane wszystkie ponad 250.000 aktów stanu cywilnego od 1945r. Ale od 1 marca br. w nowym rejestrze stanu cywilnego jest wpisanych do tej pory (razem nowopowstałych i historycznych) ok. 500 – 600 aktów stanu cywilnego, ponieważ wprowadzona centralnie aplikacja „Źródło” nie ma funkcji migracji aktów z dotychczas wykorzystywanych



aplikacji. Jeśli tylko dodam na marginesie, że nowe ustawy wprowadziły konieczność sporządzania nowych dokumentów przed zarejestrowaniem aktu stanu cywilnego (czy to aktu urodzenia, małżeństwa i zgonu) znacznie wydłużających czas załatwienia sprawy, wówczas stają się zrozumiałe pretensje klientów, którym bardzo znacznie wydłużył się czas oczekiwania na załatwienie sprawy. Przykładowo: jeśli przy zgłoszeniu np. urodzenia dziecka pozamałżeńskiego (uznaniu jego ojcostwa) musiały powstać dokumenty o objętości 1 strony, to obecnie objętość wytworzonych dokumentów to ... 7 stron. Jeśli przy zawarciu małżeństwa cywilnego do tej pory istniała konieczność wytworzenia dokumentów o objętości 2 stron to obecnie do zawarcia małżeństwa cywilnego konieczne jest wytworzenie dokumentów o objętości .... 10 stron! I małżonkowie nie otrzymują w dniu zawarcia małżeństwa potrzebnych odpisów, lecz odpis ten wydawany jest dopiero w następnym dniu roboczym.

Do tego dochodzi niezwykle wysoka zawodność aplikacji „Źródło”. Ilość generowanych błędów jest bardzo wysoka! Sama aplikacja jest niedopracowana, systematycznie zawiesza się w najmniej oczekiwanych momentach, spowalnia się bez powodów, przerywa swoje działanie, niewłaściwie funkcjonują podpisy elektroniczne, itp. To dezorganizuje w stopniu zatrważającym działanie i sprawne załatwianie naszych klientów np. w dniu 11.05.2015r. (poniedziałek, a w tym dniu jest najwięcej klientów po okresie dwóch dni wypoczynku) aplikacja nie funkcjonowała w godz. 7:30 do 9:15. Również potem zawieszała się i spowalniała swoje działanie. Takie sytuacje są na porządku dziennym. Pomijam w tym miejscu jej nieprzyjazność w stosunku do użytkownika. Codziennie informacje o błędach w działaniu aplikacji są przekazywane przez uprawnionego do tego lokalnego administratora systemu. Również Prezydent Miasta wielokrotnie występował w tej sprawie do MSW.

Wraz ze zwiększeniem zakresu merytorycznego działania usc MSW nie zapewniło środków finansowych na konieczne zwiększenie ilości etatów, wymianę sprzętu elektronicznego, zakup dodatkowych narzędzi koniecznych do rejestracji stanu cywilnego, itp. Również w tej sprawie Prezydent Miasta występował do Ministerstwa Spraw Wewnętrznych.

Opisane wyżej warunki funkcjonowania nowego prawa w zakresie rejestracji stanu cywilnego, wykorzystującego narzędzie o wysokiej zawodności, jakim jest aplikacja „Źródło”, stwarzają okazje do wygłaszania pretensji pod adresem urzędników przez bardzo zdenerwowanych naszych klientów wydłużeniem czasu załatwiania spraw, koniecznym acz niepotrzebnym wzrostem przeznaczonego na to ich czasu, powstaniem kolejek, przekładaniem załatwienia spraw, itp. Są oni rozczarowani nowym prawem, aczkolwiek słusznie mieszkańcy naszego miasta oczekują, że załatwianie przez nich spraw związanych z rejestracją stanu cywilnego będzie przebiegało szybko, sprawnie i bez zbędnej mitręgi. Do tego dążymy, lecz szybka realizacja tych postulatów nie jest możliwa w obecnych warunkach.

Odnosząc się do pkt 5 Pańskiej interpelacji, w której „jako precedens wskazano sytuację nonszalanckiego pouczenia klienta, że nie przyszedł on po akt urodzenia, lecz po odpis aktu urodzenia – co powinien wiedzieć i co jednocześnie rodzi konieczność precyzyjnego wysławiania się i formułowania myśli (napomnienia i uwagi w kwestiach semantyki nie powinny leżeć w gestii urzędników)” to, pomijając zawarte tu subiektywne opinie klienta niczym nie poparte, myli się Pan sprowadzając to do kwestii semantyki. **Obowiązkiem** urzędnika jest właściwe odczytanie wyrażonego żądania klienta, które powinno być jednoznacznie i precyzyjnie wyrażone. Tylko wyraźnie sformułowane żądanie pozwala bowiem określić, czy zrealizowanie tego żądania leży w kompetencjach urzędnika, czy ma on uprawnienia do jego wykonania, czy jest ono skierowane do właściwego urzędu, itp. Mało tego. Jeśli żądanie klienta jest wyrażone nieprecyzyjnie, niejasno, albo można je zinterpretować na różne sposoby wówczas urzędnik ma obowiązek, zgodnie z prawem, wezwać klienta do uściślenia swego żądania! Akurat we wskazanym przez Pana Radnego przypadku istnieją procedury tak wydania aktu stanu cywilnego jak i odpisu aktu stanu cywilnego. Intencją pracownika było dopytanie jaki dokument klient chce otrzymać, a nie jego pouczenie. Jeżeli Klient tak to odebrał to jest nam z tego powodu przykro.

Wyrażone przez Pana w interpelacji opinie „mieszkańców dzielnicy Zabobrze” w sprawie opieszałego i niewłaściwego traktowania klientów przez pracowników Urzędu Stanu Cywilnego w Jeleniej Górze przyjmuję jako zbiór opinii naszych zdenerwowanych, rozczarowanych i zbulwersowanych klientów, którzy słusznie oczekując sprawnego załatwiania ich wniosków dotyczących stanu cywilnego, spotykają się z procedurami, które miały tę obsługę usprawnić, ale w warunkach wyżej przedstawionych tego nie zapewniają. Z naszej strony mogę zapewnić, że będziemy czynić wszystko, aby takich niezawinionych przez naszych urzędników opinii było jak najmniej, a obsługa naszych klientów była utrzymana na nadal wysokim poziomie.

PREZYDENT MIASTA  
Jeleniej Góry

*Marcin Zawitka*