Dobra praktyka: Urząd w centrum handlowym

Kategoria: Aktualności
Opublikowano: poniedziałek, 09, maj 2011 00:00
Rafał Rudka
Odsłony: 2002

Administracja XXI-wieku jest przede wszystkim usługodawcą, dlatego w Rudzie Śląskiej uruchomiono - z inicjatywy Urzędu Miasta - punkt obsługi interesantów w jednym z centrów handlowych zlokalizowanych na swoim terenie. Punkt ten działa od poniedziałku do soboty, w godzinach od 11.00 do 19.00, i umożliwia osobom udającym się na zakupy jednoczesne załatwienie spraw urzędowych. W odróżnieniu od funkcjonujących już gdzieniegdzie w centrach handlowych urzędowych punktów informacyjnych, punkt w Rudzie Śląskiej ma pełną funkcjonalność – taką samą jak biuro obsługi interesantów w urzędzie.

W wyniku wdrożenia opisywanej praktyki w sposób istotny zwiększyła się dostępność do usług administracyjnych. Mogły z nich bez dodatkowego zachodu korzystać osoby przybywające do centrum handlowego w celu zrobienia zakupów – i to zarówno w godzinach późno popołudniowych i wieczornych. Obserwowano tendencję wzrostową, jeśli chodzi o liczbę klientów – w 2009 roku w marcu wyniosła ona 565 osób, w kwietniu – 799, w maju – 749, a w czerwcu – 827 osób.

Praktyka została wdrożona praktycznie bezkosztowo. Wynika to ze zwolnienia gminy przez zarządcę z konieczności uiszczania czynszu. Opłacane są jedynie koszty eksploatacyjne.

Jak wyglądała sytuacja przed wdrożeniem?

Przed wdrożeniem opisywanej dobrej praktyki sytuacja w Rudzie Śląskiej była analogiczna do sytuacji w większości polskich gmin. Załatwienie jakiejkolwiek sprawy urzędowej – o ile nie było możliwości załatwienia sprawy drogą elektroniczną – wymagało osobistego przybycia do budynku urzędu. Tradycyjne godziny otwarcia pokrywały się co do zasady z godzinami pracy zawodowej interesantów, wymuszając zwalnianie się z pracy. Coraz częstsze w skali kraju wydłużenie godzin otwarcia urzędu o 2 h w jednym wybranym dniu rozwiązywało problem jedynie w niewielkim stopniu.

Jak przebiegał proces wdrażania tego rozwiązania?

Sam pomysł uruchomienia miejskiego punktu w galerii handlowej powstał w Biurze Promocji Miasta. Pierwotnie zamierzało ono uruchomić punkt informacji turystycznej, jednakże trafnie zauważono, że turyści niekoniecznie kieruje swoje pierwsze kroku do centrów handlowych w zwiedzanych miastach. Tak jak w starożytności agory i fora, a w średniowieczu – rynki, centra handlowe stanowią dziś miejsce gromadzące mieszkańców danej miejscowości i okolic.

Dostrzegając powyższe argumenty władze Rudy Śląskiej postanowiły zwiększyć dostępność urzędu dla obywateli. Zamiast dalszego wydłużania godzin otwarcia urzędu, zdecydowano „wyjść do ludzi" – utworzyć punkt tam, gdzie występują znaczące przepływy ludności - właśnie w centrum handlowym. Naprzeciw inicjatywie władz gminy wyszli zarządcy jednego z takich centrów, oferując miejsce pod punkt bez konieczności ponoszenia czynszu (pokrywane są wyłącznie koszty mediów).

Ważnym elementem było znalezienie odpowiednich pracowników. Zgodnie z założeniami na dyżurze pracują przeciętnie dwie osoby – nie ma zatem możliwości daleko idącej specjalizacji. Osoby oddelegowane do tworzonego punktu obsługi klienta musiały mieć zatem całościową wiedzę na temat kompetencji władz gminy we wszystkich obszarach jej działalności. Zdecydowano się zatem na przeprowadzenie konkursu wśród aktualnych pracowników urzędu, aby znaleźć osoby o szerokiej wiedzy

Phoca PDF

i odpowiednich predyspozycjach.

Zalecenia dla podmiotów zainteresowanych implikowanie tego typu rozwiązań

Warto przeprowadzić negocjacje z zarządcą danego centrum handlowego. W sytuacji gdy punkt obsługi interesanta nie zajmuje wydzielonego lokalu, a jest zlokalizowany w ramach ciągów komunikacyjnych, istnieją szanse na znaczące obniżenie ponoszonych kosztów. Wobec służebnej roli administracji uruchomienie punktu będzie jednak opłacalne nawet wówczas, gdy żadna bonifikata nie zostanie wynegocjowana.

Bardzo istotną kwestią jest znalezienie osób, które sprostają wyzwaniom stojącym przed nimi w punkcie obsługi interesanta w centrum handlowym. W budynku urzędu gminy interesanci przychodzą bowiem do stanowisk dedykowanych, tutaj osoba musi poradzić sobie ze sprawami z całego zakresu kompetencji samorządu gminnego (a w zakresie informacyjnym nie tylko – trafiały się osoby z problemami, które leżą np. w kompetencji wojewody). Paradoksalnie do pracy takiej lepiej przystosowani są pracownicy BOI z małych gmin, gdzie występuje analogiczna sytuacja.

Phoca PDF