



BURMISTRZ ŚREMU  
PAOKS.152.2.2019.LAA

Śrem, dnia 31 lipca 2019 r.

**Adam Szulc**  
**Szulc-Efekt sp. z o. o.**  
**ul. Poligonowa 1**  
**04-051 Warszawa**

Na podstawie art. 13 ust. 1 ustawy z dnia 11 lipca 2014 roku o petycjach (Dz. U. z 2018 r. poz. 870) informuję, że przekazana drogą elektroniczną petycja 24 lipca 2019 r. o opublikowanie na stronie biuletynu informacji publicznej użytkowanych w Urzędzie wybranych numerów służbowych telefonów komórkowych, została nieuwzględniona.

#### Uzasadnienie

Pismem z 24 lipca 2019 r. Pan Adam Szulc Prezes Zarządu Szulc-Efekt sp. z o.o. złożył do Burmistrza Śremu elektroniczny wniosek o publikację niektórych służbowych numerów telefonów komórkowych na stronie biuletynu informacji publicznej Urzędu, podnosząc, że przyczyni się to do usprawnienia komunikacji z Urzędem.

Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa w Urzędzie Miejskim w Śremie obowiązują dwa kanały załatwiania spraw: papierowy i elektroniczny. Ten ostatni jest ciągle rozbudowywany o kolejne możliwości. Ponadto na stronie internetowej Urzędu umieszczono również szereg rozwiązań, które usprawniają pozyskiwanie informacji klientom Urzędu:

1. Napisz do Burmistrza,
2. Portal dla mieszkańca, w tym dostęp do celowanych portali,
3. Wykaz numerów telefonów do wszystkich pracowników Urzędu,
4. Elektroniczna skrzynka podawcza e-PUAP, przez którą można złożyć wnioski do Urzędu,
5. Aktualna informacja o wszystkich wydarzeniach w gminie.

Urząd Miejski w Śremie, Pl. 20 Października 1, 63-100 Śrem  
tel. 61 28 35 225 fax. 61 28 35 337  
e-mail: [umiejski@srem.pl](mailto:umiejski@srem.pl) [www.srem.pl](http://www.srem.pl)  
NIP 785 10 06 093 REGON 000526972  
Konto: Spółdzielczy Bank Ludowy im. Ks. P. Wawrzyniaka w Śremie  
57 9084 0003 2102 0013 0521 0013



ISO 9001

AC 044  
QMS

Od paru lat w strukturze Urzędu bardzo dobrze funkcjonuje również Zespół Obsługi Klienta usytuowany w parterze budynku Ratusza. Pracownicy zespołu są bardzo dobrze przygotowani do udzielania wyczerpujących informacji i załatwiania bezpośrednio wielu spraw i problemów. Zespół utworzono w celu odciążenia merytorycznych pracowników od codziennego odbierania dużej liczby telefonów, a także po to, aby budować pozytywne relacje pomiędzy Urzędem a mieszkańcem. To w tym miejscu stawiamy nacisk na indywidualną komunikację.

Zgodnie z podaną Państwu już wcześniej informacją w Urzędzie używa się telefony komórkowe do komunikacji wewnętrznej pomiędzy członkami kierownictwa w zależności od potrzeb, często w godzinach popołudniowych i wieczornych. Ma to na celu szybkie rozwiązywanie problemów. Osoby te nie załatwiają bezpośrednio spraw lecz odpowiadają za organizację pracy różnych komórek organizacyjnych Urzędu. Bezpośrednie docieranie do nich byłoby nawet niewskazane z punktu widzenia jawności postępowania przy załatwianiu spraw. Przyjęcie tych wszystkich zasad ma na celu zapewnienie pewności obrotu prawnego, zapobieganie ewentualnym sporom i przejrzystości postępowania.

Biorąc pod uwagę obowiązujące przepisy uznano, że petycja nie zasługuje na uwzględnienie.

Zgodnie z art. 13 ustawy o petycjach podmiot rozpatrujący petycje zawiadamia podmiot wnoszący petycję o sposobie jej załatwienia wraz z uzasadnieniem w formie pisemnej albo za pomocą środków komunikacji elektronicznej, a sposób załatwienia petycji, nie może być przedmiotem skargi.

Sprawę prowadzi  
Agnieszka Błoszyk  
sekretarka  
tel. 61 28 47 101

  
BURMISTRZ  
Adam Lewandowski