



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



ŚLĄSKI ZWIĄZEK  
GMIN I POWIATÓW  
ul. Kościuszki 43/5  
40-048 Katowice  
Tel. +4832/ 25 11 021, 25 11 241  
Fax. +4832/ 25 10 985

**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

## **DOBRA PRAKTYKA W OBSZARZE ORGANIZACJA PRACY URZĘDU – REORGANIZACJA BIURA OBSŁUGI KLIENTA W URZĘDZIE MIEJSKIM W KALISZU**

BIURO PROJEKTU: „BENCHMARKING – NARZĘDZIE EFEKTYWNEJ KONTROLI ZARZĄDCZEJ W URZĘDACH MIAST NA PRAWACH POWIATU, URZĘDACH GMIN I STAROSTWACH POWIATOWYCH”.

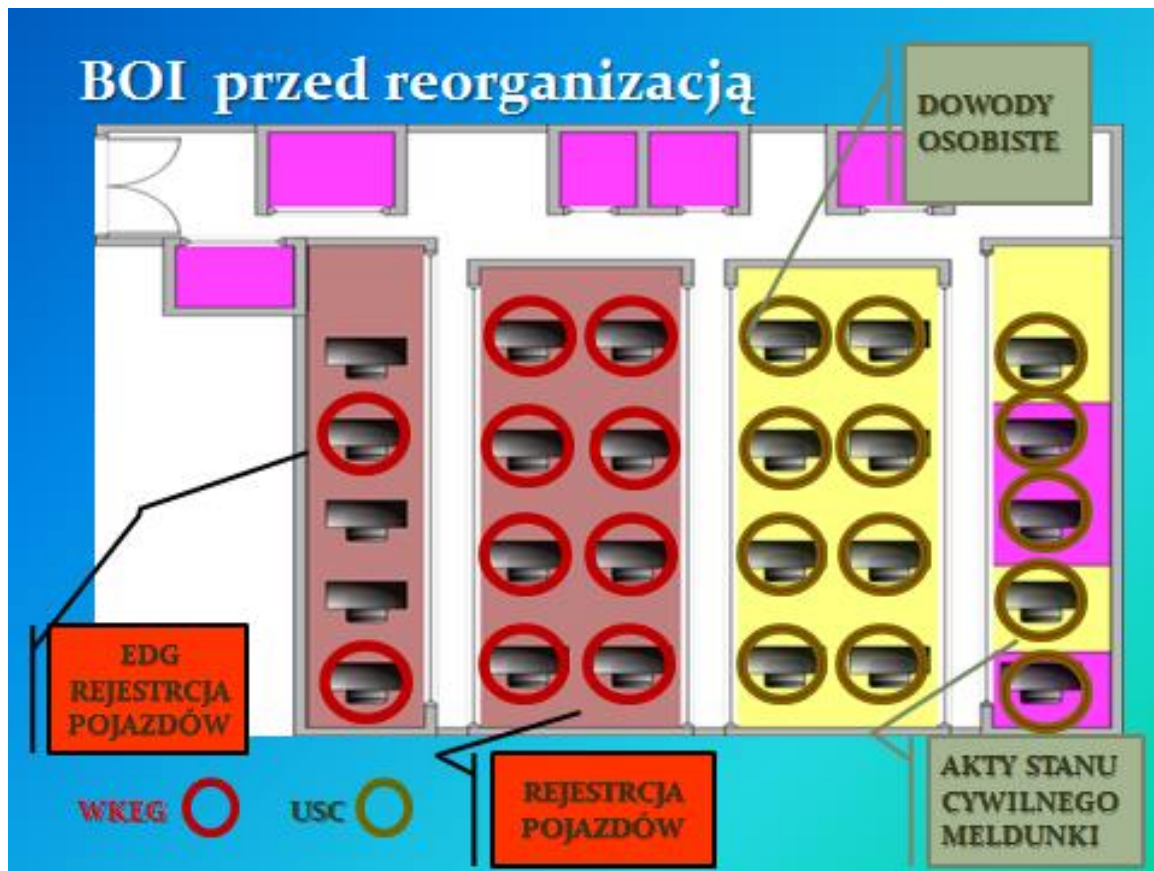
Budynek INFOSYSTEM – Pokój 502  
ul. Kopernika 26  
40-064 Katowice



tel. +4832/ 77 60 160; 77 60 161  
e-mail: benchmarking@silesia.org.pl

## Kalisz – elastyczne biuro obsługi. Rotacyjny system pracy w BOI

Trudności w elastycznym reagowaniu na okresowe kolejki do poszczególnych stanowisk (wzmożony ruch, sezon urlopowy itp.) oraz chęć poprawy zarządzania zespołem pracowników obsługujących klientów legły u podstaw koncepcji reorganizacji Biura Obsługi Klientów w UM w Kaliszu. W lipcu 2013 roku w urzędzie przeprowadzono reorganizację BOI polegającą na **połączeniu wybranych stanowisk USC i Wydziału Komunikacji i Ewidencji Działalności Gospodarczej**. W wyniku tego utworzono nową komórkę organizacyjną pod nazwą Wydział Spraw Obywatelskich. W USC pozostały jedynie czynności związane z aktami stanu cywilnego.



Źródło: UM Kalisz

USC przed reorganizacją:	USC po reorganizacji:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kierownik USC</li> <li>• Zastępcy Kierownika USC (3)</li> <li>• Stanowisko ds. rejestracji urodzeń</li> <li>• Stanowisko ds. rejestracji zgonów</li> <li>• Stanowiska ds. rejestracji małżeństw (2)</li> <li>• Stanowiska ds. wydawania aktów stanu cywilnego (2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kierownik USC</li> <li>• Zastępcy Kierownika USC (2)</li> <li>• Stanowisko ds. rejestracji urodzeń</li> <li>• Stanowisko ds. rejestracji zgonów</li> <li>• Stanowiska ds. rejestracji małżeństw (2)</li> <li>• Stanowiska ds. wydawania aktów stanu cywilnego (2)</li> </ul>



- Stanowiska ds. ewidencji ludności (3)
- Stanowiska wieloosobowe ds. dowodów osobistych (6)
- Stanowiska ds. postępowań meldunkowych.

**Wydział Komunikacji i Ewidencji działalności Gospodarczej (WKEG) przed reorganizacją:**

- Naczelnik Wydziału
- Zastępca Naczelnika Wydziału
- Stanowiska ds. rejestracji i ewidencji pojazdów (9)
- Stanowiska ds. ewidencji kierowców i wydawania praw jazdy (4)
- Stanowiska ds. ewidencji działalności gospodarczej (3)
- Stanowisko ds. nadzoru nad OSK i SKP
- Stanowisko ds. licencji i zezwoleń w transporcie drogowym
- Stanowisko ds. komunikacji miejskiej.

- **Naczelnik Wydziału**

- **Zastępca Naczelnika Wydziału**
  - Stanowiska ds. rejestracji i ewidencji działalności gospodarczej (3)
  - Punkt informacji (BOI)
- **Główny specjalista ds. ewidencji ludności i dowodów osobistych**
  - Stanowiska ds. ewidencji ludności (2)
  - Stanowiska ds. dowodów osobistych (6)
  - Stanowisko ds. postępowań meldunkowych.
- **Główny Specjalista ds. rejestracji i ewidencji pojazdów**
  - Stanowiska ds. rejestracji i ewidencji pojazdów (8)
- **Główny specjalista ds. transportu i komunikacji miejskiej**
  - Stanowiska ds. ewidencji kierowców i wydawania praw jazdy (4)
  - Stanowisko ds. nadzoru nad OSK i SKP
  - Stanowisko ds. licencji i zezwoleń w transporcie drogowym

**Biuro Obsługi Interesanta** mieści się w budynku B Urzędu Miejskiego w Kaliszu i obejmuje:

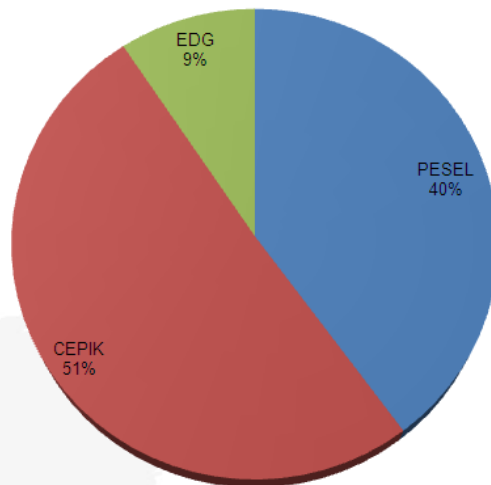
- Urząd Stanu Cywilnego,
- Wydział Spraw Obywatelskich,
- Biuro Świadczeń Rodzinnych,
- Wydział Spraw Społecznych i Mieszkaniowych,
- Kasy Urzędu Miejskiego w Kaliszu,
- Wydział Finansowy – informacja podatków i opłat lokalnych,
- Przyjmowanie i wydawanie korespondencji.



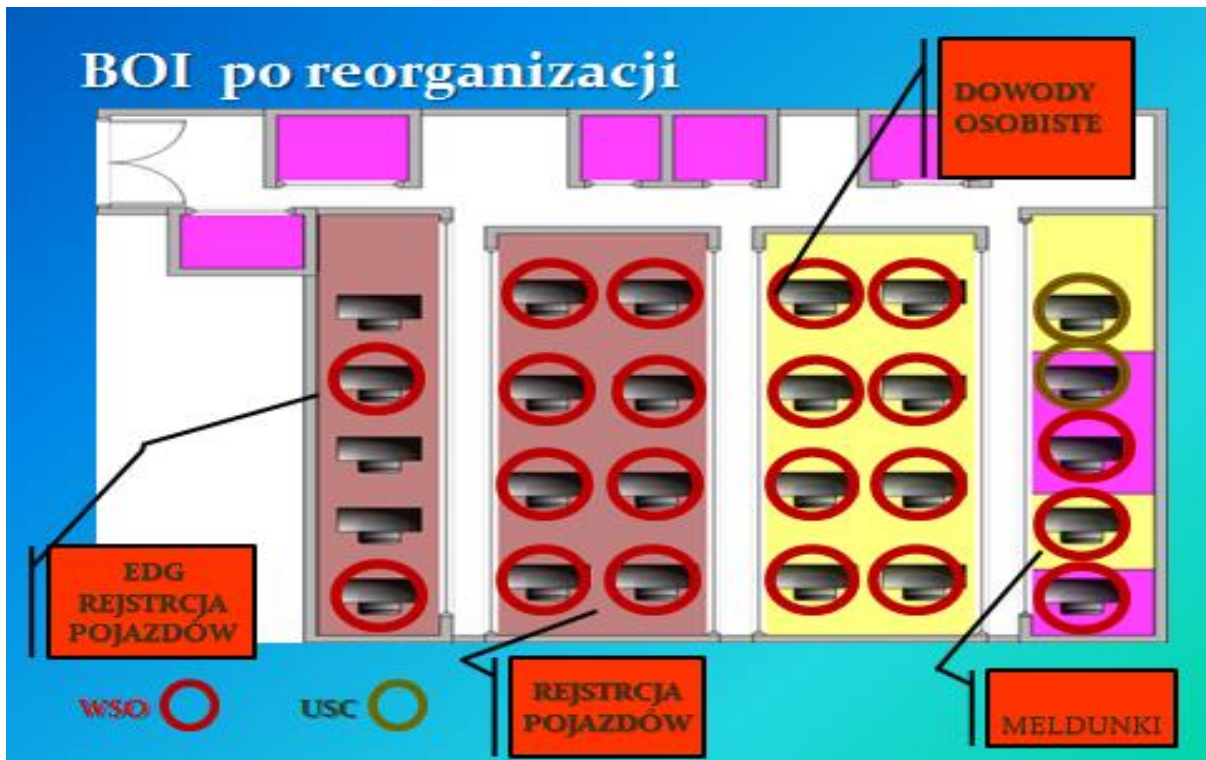
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



Biuro Obsługi Interesanta w UM Kalisz. Źródło. UM Kalisz



Struktura zadań wykonywanych w BOI Kalisz. Źródło: UM Kalisz



Źródło: UM Kalisz

#### Korzyści z przeprowadzonej reorganizacji to:

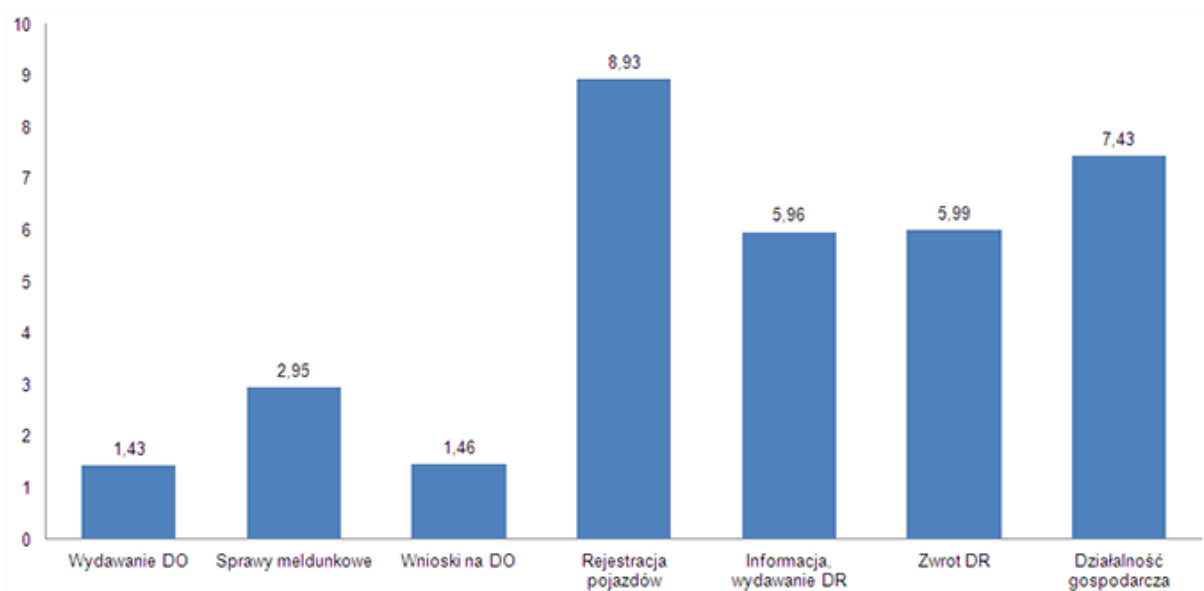
1. Przejęcie zadań operacyjnych przez **Głównych Specjalistów**, pracujących w większości wspólnie z pozostałymi pracownikami w BOI skutkuje zbliżeniem spraw i decyzji do interesantów obsługiwanych w BOI. Główni Specjaliści sprawują również bieżący nadzór nad dyscypliną pracy, ewentualną możliwością opuszczenia stanowiska pracy, przestrzegania czasu przerw itp.
2. Współpraca Głównych Specjalistów z **Punktem Informacyjnym BOI**. Po reorganizacji Punkt Informacyjny przeszedł spod kompetencji Wydziału Organizacyjnego do Wydziału Spraw Obywatelskich. Osoby zatrudnione w Punkcie Informacyjnym obserwują ruch interesantów, reagują na ich potrzeby, sprawdzając prawidłowość obsługi, korzystania z biletownika i monitorów informacyjnych oraz kącika zabaw dla dzieci. Wszelkie nieprawidłowości zgłaszane są odpowiedniemu Głównemu Specjaliście.
3. Wprowadzenie **systemu rotacyjnego pracowników WSO** obsługujących interesantów (aktualnie stopniowo wdrażany system w UM). System rotacyjny obejmuje możliwość wzajemnego zastępowania się pracowników. System sprawdza się w przypadku wzmożonego ruchu interesantów, znacznej absencji chorobowej oraz sezonu urlopowego. System rotacyjny WSO dotyczy przede wszystkim pracowników:



- Na stanowiskach dowodów osobistych przez stanowiska ds. ewidencji ludności;
- Na stanowiskach dowodów osobistych przez stanowiska ds. rejestracji i ewidencji pojazdów;
- Na stanowiskach rejestracji i ewidencji pojazdów przez stanowiska ds. dowodów osobistych.

Możliwość zastępstw jest przewidziana w zakresach czynności oraz opisach stanowisk pracy. Wszystkie zastępujące się osoby mają dostęp do bazy CEPIK i bazy ewidencji ludności.

4. **Stopniowy wzrost ilości załatwianych spraw w BOI.** Poniższy wykres obrazuje % wzrost poszczególnych rodzajów załatwianych spraw po roku funkcjonowania nowej organizacji pracy.



Źródło: UM Kalisz