

Cieszyńskie Starostwo wprowadza zmiany w „komunikacji”

Data publikacji: 17.07.2019 7:30

Zarząd Powiatu Cieszyńskiego – od początku swojej kadencji – szukał kompleksowych rozwiązań mogących usprawnić funkcjonowanie Wydziału Komunikacji, tak żeby radykalnie podnieść komfort obsługi jego klientów. W pierwszym etapie skupiono się na wprowadzeniu takich usprawnień, które skrócą czas oczekiwania na załatwienie sprawy.

□

- Kiedy podejmowałem decyzję o kandydowaniu do Rady Powiatu, miałem głęboką świadomość, dlaczego chcę to zrobić. Oczywiście, było mi łatwiej to wszystko, o czym wyżej powiedziałem, realizować, ponieważ cieszyńskie starostwo znałem jako były wicestarosta, można powiedzieć od podszewki. Problemy, z którymi spotykają się Mieszkańcy, nie były dla mnie żadną tajemnicą ani tym bardziej zaskoczeniem. Nie da się ukryć, że do tych słabszych stron zalicza się także czas załatwienia danej sprawy w „komunikacji” i tego nie zamierzam w żadnym razie skrywać. Nie jest to kwestia pracy urzędników, ale poprawy organizacji pracy i wprowadzenia nowoczesnych, choć już gdzie indziej długo stosowanych usprawnień. Zarząd Powiatu, którym kieruję, chce wyjść i wychodzi naprzeciw oczekiwaniom klientów oraz chce, żeby wprowadzone zmiany były realnie odczuwalne dla Mieszkańców – prace nad tym już trwają. Można powiedzieć, że niemal od pierwszego dnia urzędowania zajęliśmy się tym tematem. Najpierw oszacowaliśmy potrzeby, następnie poszukaliśmy środków, które rozwiążą problemy, a obecnie jesteśmy na etapie, że tak powiem, wdrażania rozwiązań. Niestety, potrzebujemy na to wszystko więcej czasu, mówię to z wielkim smutkiem, ale chcemy to zrobić, jak to powiadają „raz, a porządnie” - uważa Starosta Cieszyński Mieczysław Szczurek.

Po wielu konsultacjach zdecydowano, że docelowo Wydział Komunikacji zostanie przeniesiony do trzykrotnie większych pomieszczeń w innej lokalizacji. Podjęto również decyzję, że zostaną zatrudnieni dodatkowi pracownicy. W nowym miejscu występuje konieczność przystosowania pomieszczeń do potrzeb przenoszonej jednostki. Trzeba podkreślić, że np. samo przeniesienie łączy komputerowych, wymaga urzędowego zgłoszenia dziewięć miesięcy wcześniej.

- Co udało się nam osiągnąć do tej pory? Pragnąc już teraz zwiększyć komfort klientów, zakupiliśmy i zainstalowaliśmy moduł do obsługi internetowej. Nasi klienci mogą teraz dokonywać internetowej rezerwacji terminów załatwianych spraw. Ponadto termin wizyty mogą też umówić telefonicznie, dzwoniąc pod numer: 33 47 77 347 oraz bezpośrednio na miejscu w punkcie informacyjnym w Wydziale. Informuję również, że rezerwacji można dokonać maksymalnie z miesięcznym wyprzedzeniem. To rozwiązanie pozwala na wcześniejsze zaplanowanie wizyty, bez konieczności długiego oczekiwania w kolejce, podkreśla Mieczysław Szczurek.

To nie są jedyne wprowadzone zmiany. W ciągu najbliższych kilku tygodni system kolejkowy zostanie wzbogacony o moduł SMS, który pozwoli na wysyłanie wiadomości z potwierdzeniem rezerwacji internetowej, a także wiadomości z informacją o zbliżającym się terminie przywołania do okienka. *- Jak widać, staramy się działać możliwie szybko i zapewniam wszystkich zainteresowanych, że dokładamy wszelkich starań, aby istotnie skrócić oczekiwanie w Wydziale Komunikacji. Wszystko to robimy z myślą o naszych klientach. Cały czas szukamy najlepszych z możliwych rozwiązań,* kończy Mieczysław Szczurek.

Artykuł sponsorowany