

Płoty, dnia 13 lipca 2022 r.

S.003.5.2022.GW

**Pan
Marcin Makowiecki
Przewodniczący
Rady Miejskiej w Płotach**

Dotyczy interpelacji Radnej Iwony Taśmińskiej z dnia 23 czerwca 2022 r.

W interpelacji podniesiono problem trudności w kontaktach telefonicznych z pracownikami Urzędu Miejskiego w Płotach oraz brak zastępstw.

Wszyscy pracownicy Urzędu Miejskiego w Płotach wyposażeni są od wiosny ubiegłego roku w służbowe przenośne aparaty telefoniczne (komórkowe).

Umożliwiło to min. pracownikowi Referatu Budżetowego zajmującego się obsługą Sołtysów kontakt sms-owy z Sołtysami i przekazywanie tą drogą wszystkich istotnych informacji w tym informacji o swoich nieobecnościach. Pracownik w pełni wykorzystuje te możliwości kontaktu.

Telefon stanowi standardowe wyposażenie, każdego pracownika, a odbierania połączeń przychodzących jest jego zwykłym obowiązkiem służbowym w godzinach pracy.

Zasadniczo pracownik nie ma obowiązku odbierania telefonów służbowych poza godzinami obsługi interesantów w Urzędzie Miejskim tj. od godziny 8:00 do 15:00 w dni powszednie oraz dni wolne od pracy w tym dni wolne indywidualnie (urlop, inna usprawiedliwiona nieobecność).

W godzinach pracy pracownik może nie odebrać połączenia z przyczyn obiektywnych, np. jest w trakcie obsługiwanego interesanta albo wystąpiły zakłócenia techniczne w sieci. W takim przypadku pracownik powinien oddzwonić na numer przychodzący, o ile jest to możliwe tzn. numer telefonu został zapisany.

Obowiązek oddzwaniania na połączenia przychodzące, jeżeli zapisany numer nie budzi uzasadnionych wątpliwości co do ryzyka wygenerowania dodatkowych kosztów, jest regularnie pracownikom przypominany.

W przypadku nieobecności pracownicy są zastępowani przez innych pracowników w zakresie pilnych spraw bieżących. Jest rzeczą naturalną, że pracownik który nie zajmuje się danymi sprawami na co dzień może mieć w tym zakresie mniejszy zasób wiedzy, nie posiadać informacji o zdarzeniach przeszłych, a także nie znać dokładnej lokalizacji poszczególnych dokumentów. Siłą rzeczy taki pracownik potrzebuje więcej czasu na załatwienie sprawy. Może też mieć potrzebę konsultacji z innymi pracownikami lub przełożonymi.

Dotychczas nie mieliśmy zgłoszeń problemów w załatwianiu spraw od innych Sołtysów.