



Nowy Dwór Mazowiecki, dnia 11 lutego 2021 roku

**Pani Anna Maliszewska**

**Radna powiatu nowodworskiego**

**Pani Katarzyna Krężlewicz**

**Radna powiatu nowodworskiego**

BR.0003.1.1.2021

Znak:

*Dot. wniosku z dnia 28.01.2021 r. (data wpływu 29.01.2021) o zmniejszenie kwoty planowanego kredytu o 3 mln zł i zrezygnowanie z zadania „Rozbudowa budynku Starostwa przy ul. Paderewskiego 1B w Nowym Dworze Mazowieckim” (Dział 700, rozdział 70005, paragraf 6050)*

W odpowiedzi na wniosek, informuję, że decyzja o rozbudowie budynku Starostwa została podjęta przez Zarząd po doświadczeniach związanych z organizacją obsługi klienta w okresie pandemii. Nie ma wątpliwości, że COVID-19 to bezprecedensowy kryzys dla nowoczesnego świata. A głównym celem instytucji publicznych jest służenie społeczności lokalnej, poprzez świadczenie usług na wysokim poziomie.

Wydziały takie jak: Wydział Komunikacji i Transportu, Architektury i Budownictwa, Inwestycji i Dróg Powiatowych, Geodezji i Gospodarki Nieruchomościami świadczą bezpośrednią obsługę klienta w sprawach należących do ich kompetencji. W Starostwie nie ma obecnie wielostanowiskowego punktu obsługi klienta, z uwagi na niewystarczającą powierzchnię do jej urządzenia. Starostwo, także w okresie przed pandemią, borykało się z trudnościami wynikającymi z brakiem przestrzeni, w której klienci mogliby wypełnić formularze i poczekać na swoją kolej w załatwieniu sprawy. Budynek został zaadoptowany po obiekcie wojskowym i już na etapie na projektowania nie był przewidziany do zlokalizowania w nim całej administracji. Dlatego też, częstym widokiem są ludzie ściśnięci w korytarzu, czy – obecnie, w okresie pandemii- oczekujący na zewnątrz, pomimo ujemnych temperatur czy niekorzystnych czynników atmosferycznych. Wywołuje to frustracje i niepotrzebne konflikty po obu stronach.

Rozbudowa budynku ma głównie na celu stworzenie przestrzeni dla obsługi klienta. Dzięki temu, powstanie wielostanowiskowe Biuro Obsługi Klienta. W zdecydowanej większości przypadków, w tym jednym miejscu, sprawę będzie można załatwić od początku do końca. Wydziały Starostwa świadczące obsługę bezpośrednią, będą miały wyznaczone stanowiska w BOK, aby załatwiać sprawy z zakresu działania wydziału. Z uwagi na lokalizację przestrzeni na parterze budynku, powierzchnia pozbawiona będzie całkowicie barier architektonicznych, powstaną stanowiska przystosowane do obsługi osób niepełnosprawnych. Realizacja inwestycji pozwoli na jednoczesne przebywanie i załatwianie spraw dużej liczbie klientów.



Starostwo Powiatowe  
w Nowym Dworze Mazowieckim

Zarząd powiatu również dostrzega potrzeby zakomunikowane przez Panie w piśmie. Na bieżąco je monitoruje, a w razie potrzeb inicjuje zmiany w budżecie powiatu. Zgodnie z zasadami zrównoważonego rozwoju, działania podejmowane przez Zarząd koncentrują się na różnorodnych potrzebach klientów. Klienci również oczekują dobrej komunikacji i obsługi. Wszyscy mamy nadzieję, że uda się zminimalizować wpływ kryzysu związanego z koronawirusem na naszą pracę i nasze życie. Na pewno warto wyciągać wnioski z tego, jak jesteśmy w stanie funkcjonować w tym czasie ograniczonych możliwości, żeby potem wykorzystać tę wiedzę na rozwój. Obsługa klienta w czasie pandemii i jej jakość może być czynnikiem decydującym o tym, w jakim stopniu będziemy mogli się rozwijać po kryzysie.

  
STAROSTA  
Krzysztof Kapusta