Warszawa, 14 września 2022 r.

**Znak sprawy**: KW-ZSS.1712.33.2022.IKO

Pan

Krzysztof Krakowiecki-Kulesza Dyrektor

Biura Administracji i Spraw Obywatelskich Urzędu m.st. Warszawy

# **Wystąpienie pokontrolne**

Na podstawie § 22 ust. 10 Regulaminu organizacyjnego Urzędu Miasta Stołecznego Warszawy, stanowiącego załącznik do zarządzenia nr 312/2007 Prezydenta Miasta Stołecznego Warszawy z dnia 4 kwietnia 2007 r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Urzędu Miasta Stołecznego Warszawy (ze zm.), w związku z kontrolą przeprowadzoną przez Biuro Kontroli Urzędu m.st. Warszawy w Biurze Administracji i Spraw Obywatelskich Urzędu m.st. Warszawy w okresie od 26 maja 2022 r. do 24 czerwca 2022 r., w przedmiocie prawidłowości obsługi mieszkańców w ramach Miejskiego Centrum Kontaktu Warszawa 19115 i przyjmowania zgłoszeń interwencyjnych w celu przekazania ich do właściwych jednostek organizacyjnych m.st. Warszawy, której wyniki zostały przedstawione w Protokole kontroli, podpisanym w dniu 28 czerwca 2022 r., stosownie do § 39 ust. 1 i 2 Zarządzenia nr 1837/2019 Prezydenta Miasta Stołecznego Warszawy z dnia 12 grudnia 2019 r. w sprawie zasad i trybu postępowania kontrolnego (zwanego dalej: Zarządzeniem), przekazuję Panu niniejsze Wystąpienie pokontrolne.

Przeprowadzona w Biurze Administracji i Spraw Obywatelskich Urzędu m.st. Warszawy (zwanym dalej: Biurem/BAiSO) kontrola obejmowała prawidłowość obsługi mieszkańców w ramach Miejskiego Centrum Kontaktu Warszawa 19115 (zwanym dalej: MCK Warszawa 19115). Przedmiotem szczegółowej analizy była prawidłowość podejmowanych działań w zakresie obsługi mieszkańców w ramach MCK Warszawa 19115 i przyjmowania zgłoszeń interwencyjnych w celu przekazania ich do właściwych jednostek organizacyjnych m.st. Warszawy w okresie od 1 stycznia 2021 r. do 25 maja 2022 r., wpływających za pomocą kanałów komunikacji takich jak: telefon, poczta elektroniczna, portal internetowy, faks oraz aplikacja mobilna.

Zarządzeniem nr 178/2015 Prezydenta m.st. Warszawy z dnia 18 lutego 2015 r. w sprawie określenia zasad realizacji zgłoszeń w systemie Warszawa 19115[[1]](#footnote-1) przez biura, urzędy dzielnic i jednostki organizacyjne m.st. Warszawy[[2]](#footnote-2) (zwanym dalej: Zarządzeniem nr 178/2015), uregulowane zostały zasady rejestracji, udzielania odpowiedzi oraz obsługi: zgłoszeń informacyjnych i opinii mieszkańców; zgłoszeń informacyjnych będących wnioskami o udostępnienie informacji publicznej albo wnioskami o ponowne wykorzystanie informacji publicznej oraz zgłoszeń interwencyjnych.

W okresie objętym kontrolą, tj. od 1 stycznia 2021 r. do 25 maja 2022 r. do MCK Warszawa 19115 za pomocą wszystkich dostępnych kanałów komunikacji wpłynęło łącznie 978 328 zgłoszeń.

Kontrolą, na podstawie przedłożonych Raportów zgłoszeń przyjętych w ramach MCK Warszawa 19115 dotyczących okresu kontrolowanego, objęto 157 wybranych zgłoszeń zarejestrowanych w ciągu godziny w 12 dniach[[3]](#footnote-3) oraz na podstawie przedłożonych Raportów zgłoszeń przeterminowanych - reklamowanych dotyczących kontrolowanego okresu, 7 wybranych zdarzeń zarejestrowanych w 5 dniach[[4]](#footnote-4).

W okresie objętym kontrolą, obowiązywały procedury, instrukcje i wytyczne zapisane w Podręczniku Operacyjnym MCK Warszawa 19115s (zwanym dalej: Podręcznikiem). Podręcznik stanowił podstawę w przygotowaniu i wdrożeniu do obsługi w MCK Warszawa 19115, jak również źródło informacji systemowych, merytorycznych oraz wskazówki przy bezpośredniej obsłudze wszystkich rodzajów interakcji i typów zgłoszeń. Z Podręcznika korzystają zarówno pracownicy I linii (Dział Obsługi Mieszkańców) jak i pozostałe działy (Dział Realizacji Zgłoszeń, Dział Zarządzania Informacją, Dział Administracji Systemu) uczestniczące w szeroko pojętej obsłudze zgłoszeń przyjmowanych w systemie Warszawa 19115.

W Podręczniku określono kwestie związane ze standardami obsługi, które zostały opracowane w oparciu o jednolite, obowiązujące wszystkich pracowników Urzędu m.st. Warszawy, Standardy Obsługi w Urzędzie m.st. Warszawy wprowadzone Zarządzeniem nr 75/2016 Prezydenta m.st. Warszawy z dnia 26 stycznia 2016 r. w sprawie wprowadzenia Standardów Obsługi Klienta w Urzędzie m.st. Warszawy. W Podręczniku uregulowano:

- standardy obsługi zgłoszeń informacyjnych, w tym zasady prowadzenia rozmów telefonicznych z Mieszkańcami, wskazano elementy, jakich należy unikać w czasie rozmowy telefonicznej, jak prowadzić obsługę rozmów z osobami zdenerwowanymi, rozmów przedłużających się, mimo udzielonej odpowiedzi oraz zasady prowadzenia korespondencji (e-mail i chat) z Mieszkańcami przez Konsultantów MCK Warszawa 19115;

- standardy obsługi interwencji, w tym zasady postępowania podczas przyjmowania zgłoszenia interwencyjnego.

Na potrzeby obsługi zgłoszeń interwencyjnych, w okresie objętym kontrolą w MCK Warszawa 19115 funkcjonował Katalog interwencji[[5]](#footnote-5) [[6]](#footnote-6), zawierający m.in. nazwy procesów interwencji. Katalog podlegał aktualizacji po wprowadzeniu każdej zmiany i według potrzeb.

Do zadań Konsultanta przyjmującego zgłoszenie interwencyjne należało wybranie właściwego procesu w katalogu interwencji w celu przyporządkowania sprawy odpowiedniej komórce lub jednostce organizacyjnej Urzędu m.st. Warszawy.

Podczas kontroli stwierdzono poniższe nieprawidłowości:

1. 5 przypadków nieaktualnego zakresu obowiązków pracowników[[7]](#footnote-7), co stanowiło naruszenie standardu A.3 kontroli zarządczej dla jednostek sektora finansów publicznych[[8]](#footnote-8) (zwanym dalej: standardem kontroli zarządczej), zgodnie z którym zakres zadań, uprawnień i odpowiedzialności jednostek, poszczególnych komórek organizacyjnych jednostki oraz zakres podległości pracowników powinien być określony w formie pisemnej w sposób przejrzysty i spójny, natomiast aktualny zakres obowiązków, uprawnień i odpowiedzialności powinien być określony dla każdego pracownika.

Podczas czynności kontrolnych przedłożono zakresy obowiązków pracowników pełniących w okresie objętym kontrolą funkcje kierownicze i koordynacyjne. Ustalono, iż 5 z przekazanych zakresów obowiązków było nieaktualnych w związku ze zmianami organizacyjnymi wynikającymi z przeniesienia MCK Warszawa 19115 ze struktury Biura Organizacji Urzędu m.st. Warszawy do BAiSO. W trakcie czynności pokontrolnych stwierdzono, iż zakresy obowiązków 4 pracowników zostały zaktualizowane w zakresie struktury organizacyjnej, 5-ty zakres obowiązków[[9]](#footnote-9) nie został zaktualizowany ponieważ pracownik ten nie był już zatrudniony w BAiSO.

1. 1 przypadek[[10]](#footnote-10) naruszenia § 11 Zarządzenia nr 178/2015 w związku z nieprzekazaniem zgłoszenia do II linii wsparcia w Wydziale Informacji Publicznej w Gabinecie Prezydenta Urzędu m.st. Warszawy, celem weryfikacji zgłoszenia, jego ewentualnej klasyfikacji jako wniosek

o udostępnienie informacji publicznej i rejestracji w Centralnym Rejestrze Wniosków o udostępnienie informacji publicznej oraz w związku z zaklasyfikowaniem zgłoszenia do typu: awaria/interwencja zamiast jako zgłoszenie informacyjne.

1. 1 przypadek[[11]](#footnote-11) błędnego zaklasyfikowania zgłoszenia do typu zgłoszenia: awaria/interwencja, podczas gdy dotyczyło wniosku o udostępnienie informacji publicznej i powinno zostać zakwalifikowane jako zgłoszenie informacyjne.

Zgodnie z § 11 Zarządzenia nr 178/2015 wniosek o udostępnienie informacji publicznej jest zgłoszeniem informacyjnym.

1. 1 przypadek[[12]](#footnote-12) błędnego zaklasyfikowania zgłoszenia do typu zgłoszenia awaria/interwencja podczas gdy stanowiło zgłoszenie informacyjne i dotyczyło uzyskania wyjaśnień w zakresie braku wypłaty świadczenia w indywidualnej sprawie.
2. 3 przypadki[[13]](#footnote-13) braku uzupełnienia w systemie Warszawa 19115 w zakładce pn. „Szczegóły dotyczące zgłoszenia" kategorii Customer Relationship Management[[14]](#footnote-14) oraz nazwy procesu interwencyjnego, co było niezgodne z załącznikiem do Podręcznika (załącznik nr 11.13 Obsługa i rejestracja zgłoszeń dotyczących Veturilo), według którego powinno nastąpić zaszeregowanie według kategorii: „Komunikacja - Korzystanie z rowerów miejskich".
3. 2 przypadki[[15]](#footnote-15) braku odznaczenia w systemie Warszawa 19115 kategorii anulowanego zgłoszenia, co było niezgodne z załącznikiem do Podręcznika (załącznik nr 11.13 Obsługa i rejestracja zgłoszeń dotyczących Veturilo).
4. 2 przypadki niewłaściwej obsługi zgłoszeń przez Konsultanta, w związku z:

* brakiem poinformowania zgłaszającego o przypisanym w systemie Warszawa 19115 numerze zgłoszenia, możliwej zmianie jego statusu oraz nieusunięciem z systemu numeru telefonu Mieszkańca[[16]](#footnote-16),
* brakiem poinformowania zgłaszającego o możliwości uzyskania informacji o zmianie statusu zgłoszenia i nieodznaczeniem w systemie Warszawa 19115 w zakładce pn. „Szczegóły dotyczące mieszkańca" żadnego z pól „powiadomienie telefoniczne"/„powiadomienie SMS", podczas gdy uzupełniono numer telefonu do notyfikacji[[17]](#footnote-17).

1. 1 przypadek [[18]](#footnote-18) niedokonanie przez pracownika zmiany błędnie wybranego przez mieszkańca procesu za pośrednictwem portalu.

W zgłoszeniu „Smog. Wartość 52 CAQI (РМ)" za pośrednictwem portalu

mieszkaniec wybrał proces interwencyjny o nazwie: graffiti, podkategorię zdarzenia: uszkodzenie, dewastacja. Zgodnie z Katalogiem interwencji zgłoszenie powinno zostać zaklasyfikowane do kategorii Inne.

Zgodnie z Podręcznikiem (w wersji z 4 maja 2020 r.) pkt. 8.2.2 „Przyjmowanie zgłoszenia interwencyjnego - zasady postępowania", do zadań konsultanta przyjmującego zgłoszenie interwencyjne należy wybranie właściwego procesu w katalogu interwencji w celu przyporządkowania sprawy odpowiedniej komórce lub jednostce organizacyjnej Urzędu Miasta.1 przypadek[[19]](#footnote-19) nierzetelnego sporządzenia informacji z przeprowadzonego audytu realizacji zgłoszenia.

W zgłoszeniu zakładce etapy realizacji po weryfikacji obsługi zgłoszenia

zamieszczono informację, zgodnie z którą mieszkaniec otrzymał odpowiedź wybranym kanałem kontaktu, tymczasem w systemie Warszawa 19115 brak jest danych kontaktowych oraz formy powiadomienia mieszkańca, w związku z czym poinformowanie mieszkańca nie było wykonalne.

1. 2 przypadki[[20]](#footnote-20) nieprawidłowej obsługi zgłoszeń informacyjnych polegające na zamknięciu zgłoszeń bez adnotacji dotyczącej podjętych działań.
2. 1 przypadek[[21]](#footnote-21) błędnego oznaczenia zgłoszenia informacyjnego poprzez wybranie przez konsultanta błędnej nazwy wydarzenia (TAG[[22]](#footnote-22)).

W zgłoszeniu czegółowych informacjach dotyczących

zgłoszenia, jako nazwę wydarzenia wskazano: COP, podczas gdy zgodnie z opisem zapytanie mieszkańca dotyczyło bezpłatnych przejazdów dla obywateli Ukrainy.

Ponadto na podstawie raportu zgłoszeń mających charakter informacji publicznej za okres objęty kontrolą[[23]](#footnote-23) ustalono, że zgłoszenia były kwalifikowane w sposób niejednolity, tj. do następujących typów zgłoszeń: informacyjne, awaria/interwencja, wolne wnioski i uwagi.

Podczas gdy zgodnie z § 11 Zarządzenia nr 178/2015 wnioski o udostępnienie informacji publicznej oraz wnioski o ponowne wykorzystanie informacji publicznej zklasyfikowane zostały jako zgłoszenia informacyjne.

Działania jednostki kontrolowanej w obszarze przeprowadzonej kontroli pomimo stwierdzonych uchybień należy ocenić pozytywnie.

Przedstawiając powyższe ustalenia i ocenę zalecam:

1. Odnośnie ustalenia nr 5, nr 6, nr 8 przestrzeganie podczas przyjmowania zgłoszeń w ramach systemu Warszawa 19115 zapisów obowiązującego Podręcznika Operacyjnego MCK Warszawa 19115 wraz z załącznikami oraz wybieranie właściwych procesów, zgodnie z aktualnie obowiązującym katalogiem interwencji.
2. Odnośnie ustalenia nr 7, dołożenie należytej staranności w zakresie obsługi zgłoszeń, tj. każdorazowe udzielanie informacji zgłaszającemu o: przypisanym w danej sprawie numerze zgłoszenia w systemie Warszawa 19115 oraz o możliwości uzyskania informacji o zmianie statusu zgłoszenia.
3. Odnośnie ustalenia nr 9, dołożenie należytej staranności w zakresie rzetelnego sporządzenia informacji z przeprowadzonego audytu realizacji zgłoszenia.
4. Odnośnie ustalenia nr 4, nr 10 oraz nr 11, dołożenie należytej staranności w zakresie obsługi zgłoszeń, w tym informacyjnych, tj. m.in. poprawne klasyfikowanie zgłoszeń do kategorii informacyjnych, zamykanie w systemie 19115 zgłoszenia informacyjnego wraz z odpowiednią adnotacją dotyczącą podjętych działań oraz w zakresie wybierania przez konsultanta prawidłowego oznaczenia zgłoszenia informacyjnego, tj. właściwej nazwy wydarzenia (TAG).

Ponadto, odnośnie ustalenia nr 1, w związku z przedłożoną w ramach procedury kontradyktoryjnej dokumentacją, tj. zaktualizowanymi zakresami obowiązków dla 4 pracowników pełniących w okresie objętym kontrolą funkcje kierownicze i koordynacyjne w BAiSO oraz w związku z brakiem możliwości zaktualizowania zakresu obowiązków dla 1 pracownika, który nie był już zatrudniony w BAiSO, odstępuje się od formułowania zaleceń w przedmiotowym zakresie. Jednocześnie należy podkreślić, iż zgodnie ze standardem A.3 kontroli zarządczej dla jednostek sektora finansów publicznych , zakres zadań, uprawnień i odpowiedzialności jednostek, poszczególnych komórek organizacyjnych jednostki oraz zakres podległości pracowników powinien być określony w formie pisemnej w sposób przejrzysty i spójny, natomiast aktualny zakres obowiązków, uprawnień i odpowiedzialności powinien być określony dla każdego pracownika.

Odnośnie ustalenia nr 2 oraz nr 3, w związku z wejściem w życie Zarządzenia nr 971/2022 Prezydenta m.st. Warszawy z dnia 7 czerwca 2022 r. w sprawie określenia zasad realizacji zgłoszeń w systemie Warszawa 19115 przez biura, urzędy dzielnic i jednostki organizacyjne m.st. Warszawy, wprowadzającego w § 17 nowe regulacje dotyczące sposobu postępowania ze zgłoszeniami, tj. z wnioskami o udostępnienie informacji publicznej oraz wnioskami o ponowne wykorzystanie informacji sektora publicznego, odstępuje się od formułowania zaleceń pokontrolnych w przedmiotowym zakresie.

Na podstawie § 22 ust. 10 Regulaminu organizacyjnego oraz § 41 ust. 1 Zarządzenia oczekuję od Pana Dyrektora w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia doręczenia niniejszego Wystąpienia pokontrolnego, informacji o sposobie realizacji zaleceń pokontrolnych i wykorzystaniu uwag zawartych w Wystąpieniu pokontrolnym lub przyczynach braku realizacji zaleceń pokontrolnych lub niewykorzystaniu uwag bądź o innym sposobie usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości lub uchybień.

Jednocześnie, na podstawie § 41 ust. 1 Zarządzenia, zobowiązuję Pana Dyrektora do przekazania kopii ww. Sekretarzowi m.st. Warszawy oraz Dyrektorowi Biura Kontroli Urzędu m.st. Warszawy.

PREZYDENT MIASTA STOŁECZNEGO WARSZAWY /-/ Rafał Trzaskowski

Do wiadomości:

— Pan Włodzimierz Karpiński - Sekretarz m.st. Warszawy.

1. system Warszawa 19115 - wewnętrzny system informatyczny Urzędu m.st. Warszawy, przeznaczony do obsługi zgłoszeń mieszkańców. [↑](#footnote-ref-1)
2. Zarządzenie zostało uchylone zarządzeniem nr 971/2022 Prezydenta m.st. Warszawy z dnia

   1. czerwca 2022 r. w sprawie określenia zasad realizacji zgłoszeń w systemie Warszawa 19115 przez biura, urzędy dzielnic i jednostki organizacyjne m.st. Warszawy.

   [↑](#footnote-ref-2)
3. -10.01.2021 r. godz. od 10.00 do 11.00,

   -14.01.2021 r. godz. od 2.00 do 3.00,

   -15.02.2021 r. godz. od 17.00 do 18.00,

   * 26.03. 2021 r. godz. od 7.00 do 8.00,

   -11.04.2021 r. godz. od 10.00 do 11.00,

   * 26.04.2021 r. godz. od 17.00 do 18.00,

   -17.09.2021 r. godz. od 7.00 do 8.00,

   * 4.11.2021 r. godz. od 2.00 do 3.00,
   * 20.03.2022 r. godz. od 10.00 do 11.00,
   * 28.03.2022 r. godz. od 17.00 do 18.00,
   * 22.04.2022 r. godz. od 7.00 do 8.00,

   -12.05.2022 r. godz. od 2.00 do 3.00 [↑](#footnote-ref-3)
4. 3.01.2021 r.,16.04.2021 r., 26.10.2021 r., 1.03.2022 r., 22.03.2022 r. [↑](#footnote-ref-4)
5. W okresie objętym kontrolą obowiązywały następujące wersje Podręcznika Operacyjnego MCK

   z dnia: 4 maja 2020 r. oraz z 1 grudnia 2021 r., zatwierdzone przez Naczelnika Wydziału Kontaktów z Mieszkańcami w BAiSO. [↑](#footnote-ref-5)
6. W okresie objętym kontrolą obowiązywały wersje katalogu interwencji aktualizowane w dniach:

   31 grudnia 2020 r., 21 maja 2021 r., 9 listopada 2021 r., 10 marca 2022 r. (po zmianach Biura Gospodarki Odpadami Urzędu m.st. Warszawy), 11 kwietnia 2022 r., 9 maja 2022 r., 18 maja 2022 r. [↑](#footnote-ref-6)
7. Dotyczy zakresów obowiązków pracowników na stanowiskach:

   * Naczelnika Wydziału Kontaktów z Mieszkańcami,
   * Głównego Specjalisty ds. obsługi organizacyjnej Koordynatora Działu Obsługi Mieszkańców w Wydziale Kontaktów z Mieszkańcami,
   * Kierownika Działu Realizacji Zgłoszeń w Wydziale Kontaktów z Mieszkańcami,
   * Kierownika Działu Zarządzania Informacją w Wydziale Kontaktów z Mieszkańcami,
   * Podinspektora - administratora merytorycznego systemu w Wydziale Kontaktów z Mieszkańcami.

   [↑](#footnote-ref-7)
8. Standard ten został wprowadzony Komunikatem Nr 23 Ministra Finansów z dnia 16 grudnia 2009 r. w sprawie standardów kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych (Dz. Urz. MF Nr 15, poz. 84). [↑](#footnote-ref-8)
9. Dotyczy zakresu obowiązków pracownika pełniącego funkcję Kierownika Działu Realizacji Zgłoszeń

   w Wydziale Kontaktów z Mieszkańcami w okresie od 1.08.2018 r. do 31.03.2022 r. [↑](#footnote-ref-9)
10. dotyczy zgłoszeni [↑](#footnote-ref-10)
11. dotyczy zgłoszenia [↑](#footnote-ref-11)
12. dotyczy zgłoszenia [↑](#footnote-ref-12)
13. dotyczy zgłoszenia [↑](#footnote-ref-13)
14. Zgodnie z katalogiem interwencji procesy interwencyjne zosuny usystematyzowane

    w odpowiednich obszarach tematycznych i kategoriach np. zwierzęta, drogi, komunikacja, śmieci. [↑](#footnote-ref-14)
15. dotyczy zgłoszenia [↑](#footnote-ref-15)
16. dotyczy zgłoszenia [↑](#footnote-ref-16)
17. dotyczy zgłoszenia [↑](#footnote-ref-17)
18. dotyczy zgłoszenia [↑](#footnote-ref-18)
19. dotyczy zgłoszenia [↑](#footnote-ref-19)
20. dotyczy zgłoszenia [↑](#footnote-ref-20)
21. dotyczy zgłoszenia [↑](#footnote-ref-21)
22. TAG (z ang. etykieta] -jest to słowo kluczowe przypisane do określonego fragmentu informacji

    np. tekstu, które służy do grupowania informacji o podobnej tematyce. W MCK Warszawa 19115 do celów raportowych opracowany został system „tagowania" informacji - co umożliwia skuteczny i szybki sposób generowania zestawień dot. poszczególnych obszarów. [↑](#footnote-ref-22)
23. Raport przekazany pismem z dnia 13 czerwca 2022 r., znak sprawy KW-ZSS.1712.33.2022.IKO. [↑](#footnote-ref-23)