

**WYTYCZNE FUNKCJONALNO-UŻYTKOWE
DLA PLANOWANEJ NOWEJ SIEDZIBY
BIURA OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW PRZY UL. SZKOLNEJ
(BUDYNEK KMP)**

INFORMACJE OGÓLNE

Biuro Obsługi Mieszkańców, a więc przestrzeń przeznaczona do obsługi klientów Urzędu obejmować będzie w szczególności:

1. Delegaturę Referatu Komunikacji,
2. Delegaturę Referatu Spraw Obywatelskich,
3. Delegaturę Referatu Ewidencji Ludności,
4. Stanowisko ds. skarg i wniosków (delegatura BOM i NO)
5. Punkt Informacyjny (delegatura BOM i NO),
6. Kasy (delegatura Referatu Księgowości),
7. Miejski Rzecznik Konsumentów (dotychczas poza BOM),
7. 1 stanowisko dla pracownika ochrony,
8. Toalety dla pracowników i klientów, w tym osób niepełnosprawnych, miejsce do przewijania niemowląt,
9. Pomieszczenie lub pomieszczenia socjalne dla pracowników BOM,
10. Miejsca siedzące dla oczekujących wraz z miejscami do wypełniania druków i formularzy, kącik dla dzieci,
11. Bezobsługowe stanowisko komputerowe ,
12. Urządzenia do ekspozycji druków wniosków i kart informacyjnych oraz innych materiałów informacyjnych (prezentery, tablice informacyjne),
13. Dystrybutor wody mineralnej,
14. Bileter do systemu kolejkowej obsługi klientów Q- Matic (wyświetlacze, system przywoływania).

Do nowej lokalizacji planuje się także przenieść pozostałych pracowników Biura Obsługi Mieszkańców i Nadzoru Organizacyjnego tj. 11 stanowisk, w tym dyrektor.

Wraz z delegaturami, do nowej siedziby przejdą wszyscy pracownicy ww. Referatów wraz z kierownikami, których siedziby powinny znaleźć się na wyższych kondygnacjach, chyba, że bezpośrednie sąsiedztwo kierownika jest niezbędne z przyczyn organizacyjnych lub posadowienie kierownika przy stanowiskach obsługowych będzie logiczną konsekwencją racjonalizacji wykorzystania powierzchni biurowej.

BOM powinno zajmować możliwie najniższe kondygnacje, ale zainstalowanie windy i tak jest niezbędne, tak aby do pomieszczeń obsługujących klientów, bez żadnych ograniczeń miały dostęp osoby na wózkach inwalidzkich i niepełnosprawne, z ograniczoną sprawnością ruchową, a także żeby „otworzyć” wyższe kondygnacje dla klientów Urzędu jeśli będą takie potrzeby.

Wydzielone dla poszczególnych stanowisk i delegatur przestrzenie powinny zapewniać pracownikom swobodny dostęp do wszystkich wykorzystywanych urządzeń biurowych bez efektu stłoczenia urządzeń i ludzi na zbyt małej powierzchni. Należy uwzględnić także

konieczność korzystania z podręcznych archiwów wykorzystywanych podczas obsługi klientów na poszczególnych stanowiskach (np. Referat Komunikacji, Referat Ewidencji Ludności). Sugeruje się posadowienie w tym celu klaserów usprawniających dostęp i korzystanie z niezbędnych dokumentów.

Wszystkie zastosowane materiały techniczne oprócz walorów estetycznych muszą posiadać odpowiednie parametry uwzględniające duże natężenie ruchu i hałasu (wynikające z funkcji) oraz atesty zapewniające bezpieczeństwo ich wykorzystania w budynkach użyteczności publicznej. Zastosowane materiały powinny zapewniać łatwość konserwacji i utrzymania czystości.

Posadzka powinna być wykonana z materiału odpornego na ścieranie, antypoślizgowego, nieelektryzującego się. Można zróżnicować posadzki pod względem materiałowym zależnie od funkcji pomieszczenia, tj. inną w części dostępnej dla pracowników obsługujących poszczególne stanowiska, inną w części dla klientów. Sufity powinny mieć właściwości tłumienia dźwięków. Niezbędne są też urządzenia wentylacyjno-klimatyzujące, a w oknach na parterze szyby antywłamaniowe, bądź kraty. Stanowiska obsługowe w ramach poszczególnych referatów oraz referaty, powinny być oddzielone lekkimi przeszklonymi konstrukcjami od oczekujących, żeby podnieść komfort pracy pracowników BOM (tłumienie hałasu) oraz zapewnić konieczną dyskrecję dla ochrony danych osobowych i innych tajemnic prawnie chronionych klientów podczas obsługi. Dolne elementy tych konstrukcji oddzielających powinny być matowe. Zarówno stanowiska obsługowe jak i miejsca przeznaczone do wypełniania druków i formularzy powinny być odpowiednio oświetlone, najlepiej światłem możliwie najbardziej zbliżonym do światła dziennego. Okablowanie strukturalne zapewni połączenie z siecią komputerową, centralą telefoniczną i obejmować będzie instalację zasilającą urządzenia informatyczne i inne urządzenia biurowe: kserokopiarki, niszczarki do dokumentów itp.

Stanowiska obsługowe powinny być wyposażone w odpowiednie urządzenia alarmowe, przeciwwłamaniowe i przeciwpożarowe (szczegółowe wymagania ochrony fizycznej dla pomieszczeń, gdzie przetwarzane są dane z bazy CEPiK określone przez MSWiA oraz wymagania bezpieczeństwa w Urzędzie).

Rozwiązania przestrzenne powinny ponadto uwzględniać swobodne przemieszczanie się klientów i łatwy dostęp do poszczególnych stanowisk.

Obsługa klientów przy poszczególnych stanowiskach powinna odbywać się „na siedząco” (siedzi zarówno urzędnik jak i klient). Wykluczy to konieczność urządzania specjalnych stanowisk do obsługi osób niepełnosprawnych. Lady (błaty) od strony klienta powinny być wysunięte, tak aby można było swobodnie podjechać wózkiem dla niepełnosprawnych oraz ograniczyć brudzenie butami zabudowy stanowiska. Lady po stronie pracowników obsługujących nie powinny być z tzw. „zimnych” materiałów (np. kamień) wskazane są one natomiast, ze względu na swoją wytrzymałość i łatwość utrzymania w czystości, po stronie klientów.

Warunkiem sprawności organizacyjnej nowej siedziby jest skomunikowanie jej z dotychczasową siedzibą Urzędu na ul. Szkolnej 28.

Po wejściu do BOM klienci powinni mieć bezpośredni i łatwy dostęp do Punktu Informacyjnego, który nie tylko będzie zawiadywał ruchem klientów, wykonywał usługi ksero, ale także obsługiwał „dziennik podawczy”.

Zastosowana kolorystyka powinna bezpośrednio nawiązywać do tej zastosowanej w BOM na ul. Szkolnej 28 (także w Miejskim Ośrodku Dokumentacji Geodezyjnej i Kartograficznej) tzn. powinny to być jasne beże, elementy ciemnego błękitu (granatu),

z elementami czerwieni. Jest to kontynuacja koncepcji kolorystycznej BOM od początku jego funkcjonowania.

BOM powinno być wyposażone w pomieszczenie socjalne dla pracowników z tzw. pierwszego kontaktu, przeznaczone na przechowywanie ubiorów służbowych (indywidualne szafki z zamknięciem), przebieralnię oraz zawierające aneks kuchenny do spożywania posiłków. Wydaje się, że jeden większy pokój socjalny byłby lepszym rozwiązaniem, niż kilka mniejszych z uwagi na koszt koniecznego wyposażenia.

Sugeruje się usytuowanie stanowisk obsługowych po stronie północnej oraz wykorzystanie dotychczasowego wyposażenia.

Liczba klientów na stanowiskach BOM zarejestrowana w okresie od stycznia do listopada 2013 r.:

Stanowiska ds. dowodów osobistych (Ref. Ewidencji Ludności) – 16.925

Stanowisko ds. działalności gospodarczej (Ref. Spraw Obywatelskich) – 5.072

Kasy na Pasażu Rudowskiego - 17.770

Referat Komunikacji(w tym kasa) – 43.656

łącznie 83.423 klientów (co najmniej 20% należy doliczyć z uwagi na funkcjonowanie poza systemem Q-Matic stanowiska ds. meldunków, czy też obsługi w sprawie zezwoleń na sprzedaż alkoholu i w sprawie licencji na transport drogowy). Można więc mówić **o ok. 100.108 klientach**.

BOM i NO wnosi o możliwość dokonywania konsultacji i uzgodnień projektowanych rozwiązań na każdym etapie projektu.