



**URZĄD MIASTA STOŁECZNEGO WARSZAWY**  
**Gabinet Prezydenta**

pl. Bankowy 3/5, 00-950 Warszawa, tel. 22 443 10 28, 22 443 10 29, faks 22 443 99 56  
adres do korespondencji: Aleje Jerozolimskie 44, 00-024 Warszawa  
Sekretariat.GP@um.warszawa.pl, um.warszawa.pl

Warszawa, 23.12.2022 r.

**GP-KM.1510.4.2022.MSM**

**Pan**

**Adam Szulc**

**Dotyczy:** skargi CRSiW 874/2022

**Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi**

w odpowiedzi na Pana skargę z dnia 23 listopada 2022 roku, dotyczącą nieodbierania połączeń telefonicznych przez pracowników Urzędu m.st. Warszawy, wyjaśniam co następuje.

Przyjęte „Standardy Obsługi Klienta w Urzędzie m.st. Warszawy”, stanowiące Załącznik do zarządzenia nr 75/2016 Prezydenta Miasta Stołecznego Warszawy z dnia 26 stycznia 2016 roku ustalają zasady reprezentacji Urzędu m.st. Warszawy w kontaktach z Mieszkańcami.

W przytoczonym przez Pana stanie faktycznym, przyjęte standardy ustalają, iż w sytuacji gdy na telefonie wyświetla się komunikat o nieodebranym połączeniu – pracownik powinien oddzwonić do Klienta. Natomiast w przypadku planowanej dłuższej nieobecności przekierować połączenia do pracownika, który zastępuje nieobecnego pracownika.

Wskazane przez Pana numery telefonów tj. 4431028, 4431116 oraz 4431040 są obsługiwane przez pracowników Gabinetu Prezydenta Urzędu m.st. Warszawy.

Ustalono, iż w dniu 23 listopada 2022 roku pracownik obsługujący numer 4431140 był nieobecny w pracy, jednakże nieobecność nie była planowana i nie mógł on przekierować telefonu do pracownika, który go zastępuje. Natomiast pracownik obsługujący numer 4431116, jak ustalono, nie odebrał kilku połączeń w godzinach 9:58 do 10:15 i nie oddzwonił do Pana w dniu 23 listopada 2022 roku. Pracownik wyjaśnił, iż w tym czasie prowadził bezpośrednią obsługę klienta na innym stanowisku pracy i nie miał możliwości odebrać przychodzącego połączenia. Do nawiązania kontaktu telefonicznego doszło dopiero w dniu następnym tj. 24 listopada 2022 roku. Ustalono także, iż wykorzystywane telefony służbowe umożliwiały odtworzenie numeru z jakiego wykonano

nieodebrane połączenie i niezwłoczne oddzwonienie po ustaniu przeszkody uniemożliwiającej nawiązanie połączenia.

Wobec powyższego przypomniałem pracownikom Standardy Obsługi Klienta w Urzędzie m.st. Warszawy w zakresie przestrzegania zasad rozmowy telefonicznej.

Jednocześnie proszę mieć na uwadze, iż pracownicy na swoich stanowiskach pracy mają również inne obowiązki służbowe, które realizują w godzinach pracy, jak np. spotkania robocze, szkolenia, przemieszczanie się po budynku w celu realizacji swoich obowiązków, czy przyjmowanie mieszkańców w siedzibie urzędu, co może skutkować tym, iż nawiązanie połączenia nastąpi z opóźnieniem.

Tym samym w tej części uznaję Pana skargę za zasadną i przepraszam, iż napotkał Pan opisane problemy.

Odnosząc się do zrzutów dotyczących organizacji spotkania, o które zwrócił się Pan w dniu 16 listopada w obszarze ostatnich zmian w ustawie o zagospodarowaniu przestrzennym oraz braku, właściwej interpretacji jej zapisów przez jednostki samorządu terytorialnego.

Uprzejmie wyjaśniam, iż zgodnie z zarządzeniem nr 133/2020 Prezydenta Miasta Stołecznego Warszawy z dnia 5 lutego 2020 r. w sprawie postępowania ze skargami, wnioskami i petycjami ze zmianami, gdzie w rozdziale 11 zostały określone zasady przyjmowania mieszkańców w sprawach skarg i wniosków.

W reakcji na Pana podanie, w dniu 24 listopada br. pismem znak GP-KM.0056.393.2022.MSM, podpisanym przez Pana Michała Olszewskiego, Zastępcę Prezydenta m.st. Warszawy organizacja spotkania w przedmiotowej sprawie została zlecona Dyrektorowi Biura Architektury i Planowania Przestrzennego.

W dniu 15 grudnia br. nastąpił kontakt telefoniczny pracownika biura z Panem Adamem Szulcem w celu ustalenia terminu spotkania z Panią Sylwią Kośnik, Zastępcą Dyrektora Biura Architektury i Planowania Przestrzennego. Zaproponowane zostały dwa terminy spotkania, które nie uzyskały akceptacji. Po ustaleniu kolejnych terminów z Panią Dyrektorem, nastąpił następny kontakt telefoniczny, podczas rozmowy złożono kolejne trzy propozycje terminów, które również zostały odrzucone. Zgodnie z regulacją ustawową, to organ wyznacza dni i godziny przyjęć w sprawie skarg i wniosków, co w powyższej sprawie miało miejsce.

Tym samym w tej części uznaję Pana skargę za bezzasadną.

Jednocześnie wyjaśniam, iż w Urzędzie m.st. Warszawy nie ma praktyki publikacji zawiadomień o sposobie załatwienia skargi lub wniosku Biuletynie Informacji Publicznej. Zgodnie z orzecnictwem sądów administracyjnych Biuletyn Informacji Publicznej stanowi, w swoim założeniu, platformę zapoznawania się z informacją dotyczącą spraw publicznych przez nieograniczony krąg adresatów

i stąd też obowiązek umieszczenia informacji w Biuletynie nie rodzi po stronie jego potencjalnych odbiorców uprawnienia do żądania dokonania publikacji, lub jej usunięcia. Sama czynność utworzenia Biuletynu, czy też czynność zamieszczenia w nim określonej informacji publicznej, nie dotyczy ani uprawnień strony, ani też jej obowiązków. W konsekwencji wszelkie akty i czynności podejmowane przez organy administracji w związku z prowadzeniem Biuletynu Informacji Publicznej, jak i bezczynność w tym zakresie, nie mogą podlegać kontroli sądu administracyjnego. Tym bardziej, że w ustawie o dostępie do informacji publicznej nie istnieje żaden przepis prawa, który wskazywałby na uprawnienia strony do żądania zamieszczenia, bądź też usunięcia określonych informacji publicznej z Biuletynu Informacji Publicznej. (por. wyrok NSA z dnia 23 listopada 2018 r., sygn. akt I OSK 110/17, wyrok NSA z dnia 7 października 2009 r., sygn. akt I OSK 169/09).

Z poważaniem  
ZASTĘPCA DYREKTORA  
GABINETU PREZYDENTA  
Łukasz Pawłowski

Ponadto informuję, że zgodnie z art. 239 kpa w przypadku gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności – organ właściwy do jej rozpatrzenia może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy – bez zawiadamiania skarżącego.

**Załączniki:**

1. Klauzula informacyjna o przetwarzaniu danych osobowych na potrzebę niniejszej korespondencji.

