

(1)
ORN-II.1712.7.2016

Pan
Edward Ciesnowski
p.o. Dyrektora
Zarządu Białostockiej Komunikacji Miejskiej
wm.

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

W związku z kontrolą wewnętrzną w Zarządzie Białostockiej Komunikacji Miejskiej w zakresie organizacji pracy w punktach personalizacji kart miejskich, przeprowadzoną na podstawie upoważnień: nr ORN-I.077.782.2016 z 6 października 2016 r. i nr ORN-I.077.1029.2016 z 22 grudnia 2016 r., wydanych przez Prezydenta Miasta Białegostoku, przekazuję niniejsze wystąpienie pokontrolne.

Obsługę klientów Zarząd Białostockiej Komunikacji Miejskiej prowadzi w dwóch punktach obsługi klienta: w siedzibie BKM przy ul. Składowej 11 w Białymstoku oraz w budynku przy ul. Lipowej 16 w Białymstoku. W punktach klienci składają wnioski o wydanie imiennej karty miejskiej, odbierają gotową kartę imienną oraz przedłużają uprawnienia do ulg na karcie. Ponadto, we wskazanych punktach, klienci składają wnioski o rejestrację w programie wsparcia dużych rodzin – Białostocka Karta Dużej Rodziny oraz wnioski o wydanie ogólnopolskiej Karty Dużej Rodziny. Dodatkowo, w punkcie przy ul. Lipowej 16 osoby po 60 roku składają wnioski o wydanie karty programu „Karta Aktywnego Seniora”.

Każdy z punktów obsługi klienta skontrolowano trzykrotnie. Kontrola odbyła się w dniach 17, 28 i 31 października 2016 r.

W punkcie przy ul. Składowej 11 obsługa klientów w ww. dniach odbywała się sprawnie i bez zakłóceń. Podczas jednej z kontroli zaobserwowano sytuację, gdy przy okienku znajdowały się równocześnie dwie osoby załatwiające różne sprawy. Mogło to skutkować możliwością pozyskania przez osobę nieuprawnioną danych osobowych obsługiwanego klienta. W czasie załatwiania spraw klientów przy okienku albo podczas wprowadzania danych do programu informatycznego, pracownicy nie odbierali telefonów.

W pomieszczeniu, w którym w kolejce oczekiwali klienci punktu, nie było możliwości pobrania wniosków (formularze wnioski można było otrzymać w okienku od pracownika). Klientom przy okienku na bieżąco były udzielane informacje.

W punkcie obsługi klienta przy ul. Lipowej 16 obsługa klientów Białostockiej Komunikacji Miejskiej również przebiegała sprawnie i bez zakłóceń. Koordynacją pracy punktu zajmował się wyznaczony pracownik punktu. Zautomatyzowany system kolejkowy był nieczynny w czasie kontroli. W pomieszczeniu punktu na stolikach, na przyściennym blacie i na parapetach okiennych były dostępne wnioski i ulotki. Na ścianie tablica informacyjna z wzorami wypełnionych wniosków. Pracownicy obsługujący klientów na „czynnych” stanowiskach, odbierali telefony od klientów i udzielali im informacji. Podczas załatwiania sprawy jednego z klientów punktu, pracownik punktu próbował bezskutecznie dodzwonić się do punktu BKM na ul. Składowej 11 i ustalić, czy karta klienta jest gotowa do odbioru. Obsługa klientów przebiegała sprawnie i bez zakłóceń.

W okresach nasilenia wizyt klientów związanych z przedłużaniem na kartach uprawnień do ulg, tj. na przełomie września i października, października i listopada, do pracy w punkcie przy ul. Lipowej 16 delegowano dodatkowych pracowników BKM. W okresie poddanych kontroli listy obecności pracowników punktu przy ul. Lipowej 16 były prowadzone nierzetelnie (brak podpisów niektórych pracowników punktu na liście obecności lub brak adnotacji w liście obecności o przyczynach nieobecności pracowników w danym dniu).

W czasie kontroli zwrócono uwagę na zachowanie pracowników punktów w stosunku do klientów. Pracownicy obu punktów odnosili się do klientów z życzliwością. Na bieżąco informowali ich o zasadach funkcjonowania karty miejskiej i programów wsparcia dużych rodzin, wyjaśniali istotne okoliczności niezbędne do załatwienia sprawy.

Sposób organizacji pracy w punktach personalizacji kart miejskich w kontrolowanym okresie oceniam pozytywnie z uchybieniami, które dotyczyły:

- niezapewnienia warunków obsługi klienta w punkcie przy ul. Składowej w sposób uniemożliwiający ewentualne pozyskanie przez osoby nieuprawnione danych osobowych obsługiwanych klientów,
- niepotwierdzania przez pracowników obecności w pracy na listach obecności bądź nieodnotowywania w listach obecności przyczyn nieobecności pracowników,
- braku bezpośredniego dostępu do formularzy wniosków w punkcie przy ul. Składowej 11,

- nieodbierania telefonów służbowych przez pracowników punktu przy ul. Składowej 11.

Przekazując niniejsze wystąpienie, proszę o podjęcie niezbędnych działań mających na celu wyeliminowanie stwierdzonych uchybień i **zalecam**:

- zorganizowanie obsługi klienta w punkcie obsługi klienta przy ul. Składowej 11 w taki sposób, aby zminimalizować ryzyko pozyskania danych osobowych klienta przez osoby nieuprawnione,
- przypomnienie pracownikom obu punktów obsługi klienta o obowiązku potwierdzania podpisem obecności pracy na listach obecności oraz osobie odpowiedzialnej w jednostce za „prowadzenie” listy obecności o konieczności odnotowywania przyczyn nieobecności w pracy pracowników,
- umożliwienie klientom bezpośredniego dostępu do formularzy wniosków w punkcie przy ul. Składowej 11 i rozważenie umieszczenia w punkcie informacji z przykładowym wypełnieniem wniosków,
- zorganizowanie pracy punktu przy ul. Składowej 11 w taki sposób, aby możliwe było odbieranie telefonów służbowych przez pracowników punktu, również podczas obsługi klientów.

Mając powyższe na względzie oczekuję informacji o sposobie wykorzystania uwag i wniosków bądź o podjętych działaniach na rzecz ich realizacji lub przyczynach niepodjęcia takich działań, w terminie 30 dni od otrzymania wystąpienia pokontrolnego. Informację należy przekazać za pośrednictwem Departamentu Organizacyjnego i Nadzoru.

PREZYDENT MIASTA

dr hab. Tadeusz Truskolaski

