WYDZIAŁ ORGANIZACYJNY,

KADR I SZKOLENIA

Tychy, 26 stycznia 2024 roku

|  |  |
| --- | --- |
| **Petycje, postulaty i inicjatywy obywateli** | |
| Sprawa: | Petycja w zakresie płatności bezgotówkowych |
| Data wpływu: | 29 listopada 2023 roku |
| Znak sprawy: | DUO.152.5.2023 |

**Sz. P.**

**Adam Szulc**

**Prezes Zarządu**

**Szulc-Efekt sp. z o.o.**

**Ul. Poligonowa 1**

**04-051 Warszawa**

Szanowni Państwo,

w odpowiedzi na Państwa wniosek, w którym zwróciliście się Państwo o opisanie mocnych i słabych stron wdrożenia w Gminie mechanizmów związanych z umożliwieniem klientom Urzędu dokonywania płatności online, przesyłam poniżej krótkie podsumowanie w tym zakresie.

W Urzędzie Miasta Tychy jesteśmy świadomi pozytywnych stron wdrożenia płatności bezgotówkowych wykonywanych zarówno w naszych lokalizacjach za pomocą kart płatniczych czy płatności BLIK, z których można korzystać we wszystkich naszych punktach kasowych, jak również poprzez mechanizmy płatności online, które umożliwiają dokonanie transakcji bez konieczności osobistej wizyty w Urzędzie. Już od wielu lat dokonujemy systematycznych analiz potrzeb mieszkańców w tym zakresie, skutkiem czego jako jeden z pierwszych samorządów w Polsce już w 2009 roku wprowadziliśmy możliwość dokonywania płatności w kasach urzędowych za pomocą kart płatniczych. Prowadzona równolegle rozbudowa systemów informatycznych, w tym m.in. uruchomienie urzędowego portalu informacyjno-płatniczego eUrząd czy zintegrowanego portalu do obsługi wniosków składanych do wydziałów Geodezji oraz Planowania Przestrzennego i Urbanistyki, zaowocowało również możliwością dokonywania wielu typów płatności online, bez konieczności osobistego stawiennictwa interesanta w Urzędzie. Warto wspomnieć, że oprócz możliwości dokonania płatności poprzez stronę internetową umożliwiliśmy realizację wpłat również z poziomu aplikacji mobilnej, którą można zainstalować na telefonach komórkowych i tabletach działających pod kontrolą systemów operacyjnych Android oraz IOS.

Według naszej oceny największymi zaletami wprowadzenia w Mieście płatności online są:

* uproszczenie procesu płatności zobowiązań względem Gminy,
* wyświetlenie wielu płatności w jednym miejscu dzięki czemu mieszkaniec na zawsze wiedzę w zakresie wysokości kwoty zobowiązania (np. kwoty opłaty przekształceniowej),
* wygoda wykonywania płatności – możliwość ich wykonania niezależnie od czasu i miejsca dokonywania transakcji,
* mniejsze prawdopodobieństwo pomyłki,
* większa szansa na terminowość wpłat.

Obecnie Urząd jest w trakcie realizacji kolejnej przebudowy systemu, która umożliwi niebawem obsługę zobowiązań z tytułu podatku od nieruchomości osób fizycznych za pomocą wydanej przez Kancelarię Prezesa Rady Ministrów aplikacji mObywatel.

Niestety ze względów technicznych nie wszystkie zobowiązania względem Gminy mogą być w tym momencie realizowane metodą płatności online. Przykładem takich zobowiązań są opłaty pobierane przez Wydział Komunikacji. Większość spraw załatwianych przez klienta w wydziałach komunikacji w całej Polsce wymaga jego osobistego stawiennictwa w jednostce, a ustalenie wysokości opłaty w wielu przypadkach wymaga zasięgnięcia informacji z systemu Centralnej Ewidencji Podatków i Kierowców. Wobec powyższych faktów obsługa płatności na miejscu w kasie nie powoduje wydłużenia czasu oczekiwania na załatwienie sprawy, ponieważ opłata jest pobierana w trakcie jej załatwiania. Dodatkowo nasze doświadczenia podczas pandemii pokazały, że klientom Wydziału Komunikacji trudno jest ustalić, która z opłat jest właściwa i bardzo często dokonywali opłat błędnych. Powodowało to nagromadzenie dodatkowych czynności dla pracowników Wydziału w celu wyjaśniania rozbieżności, co wpływało negatywnie na czas realizacji zleceń. W tym przypadku najbardziej optymalnym rozwiązaniem byłaby zmiana sposobu realizacji zadań zlecanych Gminom na szczeblu centralnym.

Z wyrazami szacunku

Pismo przygotował:

Sebastian Wika

Informację otrzymują:

1. 1 x adresat (ePUAP)
2. 1 x kopia aa

*Aneta Luboń-Stysiak*

*Sekretarz Miasta Tychy*