

Gorzów Wlkp., 04 lutego 2024 r.

**Piotr Wilczewski**  
Radny Rady Miasta  
Gorzowa Wielkopolskiego

Sz. P.  
**Jacek Wójcicki**  
Prezydent Miasta  
Gorzowa Wielkopolskiego

### **Interpelacja nr 119 w sprawie automatycznej rejestracji poczty elektronicznej w UM**

Szanowny Panie Prezydencie

Chciałbym zwrócić uwagę na istotną kwestię monitorowania poczty elektronicznej w Urzędzie Miasta. Temat był już omawiany na jednej z sesji Rady Miasta ale bez widocznej reakcji.

Z radością przyjąłem informację, że nasze miasto bierze udział w projekcie cyfrowa gmina. Jednakże ciągle wysyłając maila na adres [kancelaria@um.gorzow.pl](mailto:kancelaria@um.gorzow.pl) czy jakkolwiek inny adres zbiorowy poszczególnych wydziałów w Urzędzie Miasta nie mamy możliwości sprawdzić czy nasza wiadomość dotarła do urzędników.

Prostym rozwiązaniem byłoby wysłanie automatycznej odpowiedzi wraz z informacją np. numer sprawy oraz do kogo przekazany został nasz email. Takie rozwiązanie pozwoli mieszkańcom powołać się na konkretnego maila – numer, a osobom decyzyjnym w urzędzie pozwoli na bieżące monitorowanie ilość poczty elektronicznej wpływającej do każdego wydziału i czasu udzielania odpowiedzi. W XXI wieku w wielu firmach zajmujących się potocznie rzeczą ujmując; obsługą klienta jest to jeden z kluczowych wskaźników KPI. Nasz urząd również powinien tak funkcjonować. Aplikacje wspierające proces zarządzania relacjami z „klientami” są coraz popularniejsze i tańsze. Poprawa przepływu informacji pozwoli także oszacować rzeczywiste wykorzystanie zasobów ludzkich.

Proszę o przeanalizowanie mojej propozycji. Oczywiście służę pomocą, jeśli wspomniany temat wymaga uszczegółowienia.

Z poważaniem



Piotr Wilczewski  
Radny Rady Miasta  
Gorzowa Wielkopolskiego