

Nr Or-VII.0003/179/2025

Radny Rady Miejskiej w Prudniku

Krzysztof Fejdych



Podpis jest prawidłowy

Dokument podpisany
przez Krzysztof Fejdych
Data: 2025.10.22
12:13:31 CEST

Przewodniczący Rady Miejskiej
w Prudniku

Niniejszym kieruję interpelację dot. spraw gminy Prudnik, do:

Burmistrz Prudnika Grzegorz Zawiślak

Stan faktyczny będący przedmiotem interpelacji:

W debacie publicznej i w korespondencji kierowanej do radnych pojawiają się pytania dotyczące Prudnickiej Karty Mieszkańca (PKM) – w szczególności o liczbę wydanych kart, liczbę złożonych wniosków, odsetek wniosków odrzuconych/uzupełnianych, czas obsługi oraz łatwość pozyskania karty zarówno w kanale stacjonarnym (UM/Jednostki) jak i elektronicznym (jeśli dostępny). Mieszkańcy zwracają uwagę na rozbieżności informacji w obiegu (np. o wymaganych dokumentach, terminach ważności, katalogu zniżek), a przedsiębiorcy pytają o warunki i korzyści przystępowania do programu jako Partnerzy. Zgłaszane są też kwestie przejrzystości procedury nadania/odnowienia (kryteria zamieszkania, weryfikacja zameldowania/rozliczania PIT w gminie, zasady dla studentów i seniorów) oraz ochrony danych osobowych (RODO, retencja, upoważnienia, logi dostępu).

W celu rzetelnej oceny funkcjonowania PKM, efektywności promocyjnej programu i jego wpływu na budżet gminy oraz lokalną gospodarkę (frekwencja w instytucjach kultury/sportu, obroty u partnerów), niezbędne jest przedstawienie aktualnych danych liczbowych oraz audytowej informacji o procedurach i standardach obsługi.

Treść interpelacji:

Zwracam się z prośbą o przedstawienie Radzie Miejskiej następujących informacji i dokumentów (w miarę możliwości w formie zestawień tabelarycznych – CSV/PDF):

1. Wolumen i struktura wniosków/kart (od startu programu)
 - liczba złożonych wniosków (miesięcznie), liczba wydanych kart (nowe/odnowienia), liczba decyzji odmownych i wezwań do uzupełnień (z wyszczególnieniem najczęstszych przyczyn),

- o liczba kart aktywnych vs. nieważnych/wygaszonych, struktura posiadaczy wg kategorii (dzieci/uczniowie, studenci, dorośli, seniorzy, osoby z niepełnosprawnością – jeżeli gmina takie kategorie prowadzi),
- o średni czas obsługi wniosku (złożenie → decyzja → wydanie), backlog wniosków oczekujących oraz terminy ważności kart.

2. Procedury nadania/odnowienia (audyt):

- o opis aktualnej procedury weryfikacji uprawnień (kryteria zamieszkania/zameldowania, PIT w gminie, dokumenty wymagane w zależności od kategorii),
- o wskazanie punktów obsługi (lokalizacja, godziny), dostępnych kanałów (papierowy/elektroniczny), możliwości pełnomocnictw dla osób starszych/niepełnosprawnych,
- o standardy obsługi i dostępności (kolejki, numerki/rezerwacja online, dostosowania architektoniczne i cyfrowe),
- o RODO i bezpieczeństwo: rejestr czynności przetwarzania, zakres danych zbieranych, okres retencji, podmioty przetwarzające, procedura nadawania i odbierania uprawnień pracownikom, rejestr incydentów (jeśli wystąpiły),
- o wynik wewnętrznej kontroli/audytu procedury (jeśli prowadzono) – w tym rekomendacje usprawnień i status ich realizacji.

3. Partnerzy programu i korzyści dla mieszkańców:

- o liczba partnerów (instytucje gminne, spółki, organizacje, przedsiębiorcy prywatni), z wyszczególnieniem nowych partnerów w ostatnich 12 mies.,
- o katalog benefitów/zniżek (np. kultura, sport, komunikacja, parkingi, usługi komunalne, prywatne usługi/handel) z informacją o poziomach rabatu i ewentualnych limitach,
- o dane o wykorzystaniu (liczba transakcji/zrealizowanych zniżek w jednostkach gminnych – jeśli rejestrowane; szacunkowe dane od partnerów prywatnych, jeżeli gmina je zbiera),
- o opis działań promocyjnych (kampanie informacyjne, media społecznościowe, materiały drukowane) oraz wskaźniki dotarcia.

4. Łatwość pozyskania i plan usprawnień:

- o analiza „customer journey” posiadacza karty: jakie kroki wykonuje mieszkaniec, ile to trwa, gdzie są bariery (np. brak e-formularza, ograniczone godziny, dublowanie dokumentów),
- o proponowane usprawnienia (np. pełny e-wniosek z podpisem zaufanym, skrócenie listy załączników do oświadczenia, punkty mobilne w sołectwach 1–2 razy w roku, możliwość wysyłki karty pocztą, wersja wirtualnej karty w aplikacji),
- o deklarowany termin wdrożenia rekomendacji i wskazanie jednostki odpowiedzialnej.

5. Zestawienie finansowe i efekty:

- o koszty administracji programu (personel, system IT, materiały) i koszty promocji,
- o wpływ PKM na dochody/wydatki jednostek gminnych (np. wzrost frekwencji przy niższej cenie biletu), ocenę efektywności społecznej (większy dostęp do usług, integracja mieszkańców, wsparcie rodzin/seniorów).

Proszę o dołączenie wzorów dokumentów (wniosek, regulamin, klauzula RODO) oraz – jeśli to możliwe – dashboardu zbiorczych danych (w pliku XLS/CSV) za ostatnie 12 miesięcy.

Uzasadnienie:

Rzetelna informacja o wolumenie kart, sprawności procedury i skali partnerstw pozwala ocenić, czy Prudnicka Karta Mieszkańca spełnia zakładane cele: ułatwienie dostępu do usług publicznych, wspieranie lokalnych instytucji i biznesu, budowanie tożsamości i lojalności mieszkańców. Audyt procedur i dostępności jest kluczowy dla wyrównywania szans (osoby starsze, z niepełnosprawnościami, mieszkańcy sołectw) oraz dla bezpieczeństwa przetwarzania danych.

Przedstawienie powyższych danych i propozycji usprawnień umożliwi Radzie racjonalne decyzje co do rozwoju programu (np. rozszerzenia katalogu zniżek, digitalizacji karty, intensyfikacji naboru partnerów) i poprawi transparentność działań gminy. W konsekwencji program będzie bardziej przyjazny, dostępny i efektywny kosztowo, a jego wartość odczuwalna dla mieszkańców – większa.

or

47 7

23.10.2015