



OPOLE

Prezydent Miasta Opola

Opole, dnia 12 grudnia 2019 r.

OR-I.152.00016.2019

FK.KW-00010/19

**Fundacja Rozwoju Obrotu
Bezgotówkowego**

Ul. Kruczkowskiego 4b lok. 13

00-412 Warszawa

W odpowiedzi na petycję przekazaną 18 listopada 2019 r., informuję co następuje.

Ad. pkt 1P petycji: w sprawie dokonania analizy możliwości wdrożenia w Urzędzie procedur związanych z pełnym zabezpieczeniem potrzeb Interesantów dotyczących płatności bezgotówkowych (kartami płatniczymi).

Urząd Miasta wychodzi naprzeciw oczekiwaniom klientów w zakresie kanałów płatniczych, a także korzysta z nowoczesnych rozwiązań w zakresie obrotu finansowego. W związku z powyższym na bieżąco obserwowany jest rynek usług płatniczych w kraju, oraz możliwości wykorzystania nowych rozwiązań w obsłudze klienta. Zagadnienia związane z obsługą klientów pod względem finansowym są przedmiotem stałych, bieżących analiz i działań Urzędu, i w związku z tym nie wymagają dodatkowych pogłębionych badań. W tym zakresie Urząd Miasta Opola oferuje szerszy zakres dostępności do możliwości zapłaty kartą płatniczą, niż wiele innych urzędów gmin, które zwykle umożliwiają zapłatę kartą tylko w kasie urzędu.

Szeroki wachlarz możliwości płatniczych, w szczególności w zakresie płatności bezgotówkowych, dla klientów Urzędu Miasta Opola obejmuje przede wszystkim możliwość zapłaty kartą:

- 1) na stanowiskach obsługi klientów w sprawach wymagających uiszczenia opłat, wyposażonych w terminale płatnicze POS, to jest:
 - a) w Urzędzie Stanu Cywilnego – w zakresie opłat skarbowych,
 - b) w Wydziale Spraw Obywatelskich – w zakresie opłat komunikacyjnych i opłat skarbowych,
 - c) w Wydziale Geodezji i Kartografii – w zakresie opłat za udostępnienie dokumentacji geodezyjno-kartograficznej (np. wypisów z rejestru gruntów i budynków),
 - d) w Wydziale Podatków i Opłat Lokalnych w Referacie Egzekucji - w zakresie poboru windykowanych należności z tytułu opłat administracyjnych.
- 2) w dwóch opłatomatach – samoobsługowych kasach automatycznych zlokalizowanych w dwóch najczęściej odwiedzanych przez klientów lokalizacjach Urzędu, w których klienci mogą dokonywać opłat na rzecz Urzędu Miasta Opola zarówno gotówką jak i bezgotówkowo – kartami płatniczymi,
- 3) w kasach Urzędu – każde stanowisko wyposażone jest w terminal płatniczy POS.

W zakresie pkt 1 Urząd partycypuje w programie Polska Bezgotówkowa, w ramach którego pozyskał 11 terminali POS na stanowiska obsługi klientów, natomiast w zakresie pkt 3 współpracuje z obsługującym go Bankiem, który wyposaża Urząd w 3 terminale POS i dwa opłatomaty z obsługą transakcji bezgotówkowych. Po zakończeniu programu Polska Bezgotówkowa planuje się utrzymanie terminali POS na stanowiskach obsługi klientów w ramach obsługi bankowej.

Statystyki opłatomatów za 2019 r. wskazują, że płatności kartami cieszą się równym zainteresowaniem co wpłaty gotówkowe. Do końca listopada 2019 r. odnotowano 8.752 transakcje kartami, które stanowią 49,8% wszystkich transakcji na opłatomatach. W ujęciu wartościowym wpłaty kartami w opłatomatach sięgają 58% w stosunku do wartości wpłat gotówkowych.

Na koniec listopada 2019 r. zarejestrowano również 16.813 wpłat kartami za pomocą terminali płatniczych POS, w tym 8.319 operacji na stanowiskach kasowych i porównywalnie ilościowo 8.494 operacji na stanowiskach obsługi klientów. Transakcje te stanowią 26,62 % wszystkich wpłat kasowych, a w ujęciu wartościowym 23,59 % w stosunku do wartości wpłat gotówkowych.

Ad. pkt 2P petycji: Krótkie podsumowanie mocnych i słabych stron ewentualnego wdrożenia procedur pełnego zaspokojenia potrzeb Interessantów pod kątem płatności bezgotówkowych w Urzędzie.

Mocne strony:

- klienci mogą załatwić sprawę w jednym miejscu (zasada „jednego okienka”),
- klienci mają wybór metod płatności,
- redukcja kolejek do kas.

Słabe strony:

- konieczność wydania potwierdzenia wpłaty z systemu księgowego wydłuża czas obsługi klienta na stanowisku,
- rozliczenie z operatorem POS-ów wprowadza dodatkowe czynności rozliczeniowo-księgowe.

Ad. pkt 3P petycji: przekazanie wniosku do podległych Gminie jednostek organizacyjnych i podanie spisu jednostek, którym przekazano poniższy wniosek.

Przekazano drogą mailową do jednostek organizacyjnych i zależnych Miasta Opola według załączonego wykazu, który stanowi załącznik nr 3 do zarządzenia Nr OR.I-0152-94/06 Prezydenta Miasta Opola z dnia 1 sierpnia 2006 r. w sprawie nadania Regulaminu organizacyjnego Urzędu Miasta Opola (z późn zm.), z wyjątkiem Publicznych Przedszkoli obsługiwanych przez Centrum Usług Wspólnych.

Prezydent Miasta

Arkadiusz Wiśniewski