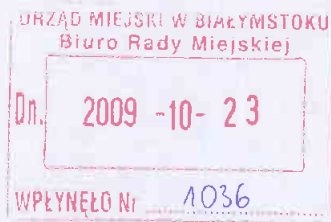


**PREZYDENT MIASTA
BIAŁEGOSTOKU**

Białystok, 22 października 2009 r.



Szanowny Pan
Krzysztof Jan Stawnicki
Radny Rady Miejskiej Białegostoku

PM.II.0057-11/09

W odpowiedzi na Pańską interpelację, złożoną podczas XLVI sesji Rady Miejskiej Białegostoku w dniu 28 września br., dotyczącą telefonicznej obsługi interesantów w białostockim Urzędzie Miejskim informuję, iż w moim głębokim przekonaniu niewłaściwe zachowanie urzędników w tego typu sytuacjach to przypadki incydentalne. Wszyscy pracownicy magistratu są instruowani na temat standardów obsługi mieszkańców – zarówno telefonicznej, jak i bezpośredniej. Wszelkie incydenty, które odbiegałyby od ogólnie przyjętych kanonów zachowania w urzędzie zgłaszać można do bezpośredniego przełożonego pracownika, którego rzecz dotyczy. Zapewniam, iż każde tego typu zgłoszenie zostanie wyjaśnione.

Przyczyną konkretnego przykładu, na który się Pan powołuje było – według uzyskanych przeze mnie wyjaśnień – ludzkie roztargnienie. Zapewniam, iż tego rodzaju przypadki w białostockim magistracie nie zdarzają się często, niemniej ich całkowite wyeliminowanie jest prawdopodobnie niemożliwe.

PREZYDENT MIASTA
dr hab. Tadeusz Truskolaski

Z-ca DYREKTORA
Departamentu Prezydenta Miasta
Waldemar Pawłowski
Waldemar Pawłowski