

Tarnowskie Góry, dnia 9 grudnia 2021 roku

AZ.0003.48.2021

BR: 13. GRU. 2021

BR.0003.44.2021

**Pan**

**Przemysław Cichosz**

**Przewodniczący Rady Powiatu Tarnogórskiego**

- w miejscu -

W odpowiedzi na zapytanie radnej Anny Sykosz z dnia 2 grudnia 2021 roku w sprawie obsługi petenta w kancelarii Starostwa Powiatowego w Tarnowskich Górach informuję, że w związku z zaistniałą sytuacją przeprowadzono postępowanie wyjaśniające. Zachowanie pracownika kancelarii nie wynikało z opryskliwości, braku kultury czy braku wiedzy z zakresu obsługi klienta, tylko z wymogów, których musi przestrzegać podczas przyjmowania korespondencji od klientów zewnętrznych, która następnie jest rejestrowana w elektronicznym systemie obiegu spraw i dokumentów. Nie mniej jednak, aby uniknąć podobnych sytuacji w przyszłości, pracownicy zostali poinformowani o etykiecie, której należy przestrzegać w miejscu pracy i zobowiązani zostali do zachowania wysokiej kultury osobistej, a zwłaszcza uprzejmości i życzliwości w kontaktach klientami urzędu.

Ponadto, odnosząc się do sytuacji, o której mowa w zapytaniu, wprowadzona zostanie zmiana w druku interpelacji/zapytania radnego, tj. formularz zostanie uzupełniony o nazwę jednostki samorządu terytorialnego oraz wprowadzona zostanie możliwość składania druku jako oddzielne pismo.

  
**STAROSTA**  
Krystyna Kosmala