



Warszawa, dnia 29 listopada 2017 r.

RZECZPOSPOLITA POLSKA
MINISTERSTWO CYFRYZACJI

Biuro Ministra

BM-WSKN.053.64.2017

Szanowny Panie,

w odpowiedzi na Pańską korespondencję dotyczącą obsługi infolinii Ministerstwa Cyfryzacji (dalej MC), dostępnej pod nr telefonu 22 250 01 10 uprzejmie informuję, że podstawowym zadaniem osoby obsługującej infolinię jest przeanalizowanie sprawy, w jakiej dzwoni obywatel. W przypadku spraw typowych, nieskomplikowanych osoba obsługująca infolinię udziela zgodnie z posiadaną wiedzą od razu odpowiedzi na pytanie. W sytuacji, gdy informacja ta jest niewystarczająca lub obywatel chciałby dowiedzieć się jaki jest stan jego sprawy skierowanej wcześniej do MC, połączenie jest przekazywane zgodnie z właściwością do odpowiedniej merytorycznie komórki organizacyjnej.

Jak wynika z Pańskiej korespondencji pracownik odbierający połączenia na infolinii w najlepszej wierze przekierował Pana do sekretariatu komórki merytorycznej, bowiem nie był w stanie od razu zidentyfikować konkretnego pracownika innego departamentu.

Dziennie na infolinii odbieranych jest około 150 połączeń w różnych sprawach, dlatego też trudno jest ustalić faktyczny przebieg opisywanego zdarzenia, tj. zidentyfikować osoby, z którymi Pan rozmawiał. Zaznaczyć także należy, że w październiku br. trwały prace nad zmianą struktury organizacyjnej ministerstwa, niektóre departamenty się przekształcały/były likwidowane, a ich obowiązki przejmowały inne komórki organizacyjne, co również mogło wpłynąć na problemy w połączeniu Pana z osobą która mogłaby merytorycznie pomóc.

Przepraszając za zaistniałą sytuację, pragnę zapewnić, że dołożymy wszelkich starań aby podobne sytuacje do tej przedstawionej przez Pana w przyszłości nie miały miejsca. Ponadto, zaręczam, iż sprawna obsługa Obywateli jest jednym z priorytetów naszego Ministerstwa,

dlatego też osoby za nią odpowiedzialne stale zwiększają swoją wiedzę oraz podnoszą swoje kwalifikacje, żeby być jak największą pomocą dla dzwoniących do Ministerstwa Obywateli.

Z poważaniem,

Magdalena Soszyńska

ZASTĘPCA DYREKTORA

Biura Ministra Ministerstwa Cyfryzacji

/-podpisano elektronicznie/