



Starostwo Powiatowe w Łukowie

Starosta Łukowski

ul. Piłsudskiego 17, 21-400 Łuków

tel.: 25 798 95 45 wew. 110, fax.: 25 798 74 91

www: powiatlukowski.pl, e-mail: sekretariat@starostwołukow.pl

K.0121.91.2024

Łuków, dnia 4 grudnia 2024 r.



Pani

Urszula Chruściel

**Przewodnicząca Komisji Skarg, Wniosków i Petycji
Rady Powiatu Łukowskiego**

W nawiązaniu do treści pisma Komisji Skarg, Wniosków i Petycji Rady Powiatu Łukowskiego z dnia 2 grudnia 2024r., znak BRP.0012.7.4.2024 uprzejmie wyjaśniam, iż autor skargi - Skarżąca Pani V.C. skontaktowała się telefonicznie z Naczelnikiem Wydziału Komunikacji Starostwa Powiatowego w Łukowie w dniu 22 listopada 2024r., zgłaszając swoje niezadowolenie na funkcjonujący w Wydziale Komunikacji sposób zapisu do kolejki w celu rejestracji pojazdu. Podkreśliła, iż nie każdy musi posiadać dostęp do Internetu.

W związku z powyższym zaoferowano Skarżącej pomoc w czynności zapisania się do wirtualnej kolejki (w systemie kolejkowym funkcjonującym w Wydziale Komunikacji Starostwa Powiatowego w Łukowie), w celu rejestracji pojazdu. Skarżąca określiła szczegółowo, iż żąda wyznaczenia wizyty na piątek w godzinach pomiędzy 14:00 a 14:30, gdyż tylko taki termin odpowiada Jej wujkowi, który jest osobą leczącą się. W związku z powyższym w dniu 25 listopada br. o godz. 8:00 Naczelnik Wydziału Komunikacji dokonał zapisu wymienionej osoby do systemu kolejkowego na dzień 6 grudnia 2024r. (piątek) na godzinę 14:10. W tym samym momencie o powyższym telefonicznie poinformował Skarżącą, która przyjęła informację o terminie załatwienia sprawy do wiadomości.

Niemniej, jak wynika z treści otrzymanej korespondencji, w tym samym dniu po godzinie 16:00 Skarżąca wysłała skargę na działania Wydziału Komunikacji w Starostwie Powiatowym w Łukowie w związku z tym, że w wymienionym wydziale jest konieczność rejestracji wizyty przez Internet, co uważa za ograniczenie praw obywatelskich.

Należy podkreślić, iż w każdym przypadku, gdy petent zgłosi trudność z rezerwacją wizyty przez Internet (ze względu na wiek lub inne niedomagania, brak komputera, brak dostępu do Internetu, problemy techniczne po stronie petenta), udzielana jest mu pomoc ze strony pracowników Kancelarii Starostwa lub pracowników Wydziału Komunikacji Starostwa Powiatowego w Łukowie, w celu zapisania się na wizytę i niezwłocznego załatwienia sprawy.

Ponadto, w sytuacjach losowych, zdrowotnych, pobytu w szpitalu, dłuższego pobytu poza miejscem zamieszkania oraz kiedy z przyczyn niezależnych od petenta kończy się termin na złożenie wniosku o rejestrację pojazdu, w miarę posiadanych możliwości, pracownicy Wydziału starają się rejestrować pojazdy osobom wcześniej nie zapisanym w wirtualnej kolejce. Oceniam, że miesięcznie dodatkowo obsługuje się w takiej formie około 100 osób.

Reasumując, pracownicy Wydziału są zdeterminowani, by pomagać każdej osobie, która zgłosi problem lub jakąkolwiek trudność w elektronicznej rejestracji terminu wizyty. Taką pomoc otrzymała również Skarżąca. W świetle wymienionych faktów i okoliczności, w mojej opinii, działanie systemu kolejkowego nie powoduje wykluczenia, jak również ograniczenia praw obywatelskich, a złożenie skargi jest niezrozumiałe. System kolejkowy został wprowadzony właśnie w celu usprawnienia wizyt w Wydziale Komunikacji Starostwa Powiatowego w Łukowie i sprawdza się już wiele lat. Dzięki niemu petenci Urzędu mają możliwość zarezerwowania wizyty w Wydziale Komunikacji bez konieczności wychodzenia z domu.

Powiat łukowski w strukturach Wydziału Komunikacji użytkuje System kolejkowy służący do zarządzania przepływem i obsługą klienta na wszystkich etapach jego kontaktu z Urzędem lub poza nim. System pozwala na rezerwację wizyty przez Internet i wspomaga jej przebieg. Narzędzia, z których składa się system kolejkowy, umożliwiają klientom/petentom rezerwację wizyty na konkretny, dogodny dla nich termin przez przeglądarkę internetową. Umawianie wizyt przez Internet w trybie samoobsługowym 24h/dobę pozwala na wybór odpowiadającej petentowi daty i godziny z puli dostępnych terminów. Dla każdej kategorii usługi, drukowany jest dedykowany bilet. Na bilecie klient otrzymuje wydrukowany indywidualny numer, dzięki któremu rezerwuje miejsce w wirtualnej kolejce. Na bilecie umieszczona jest szczegółowa informacja, gdzie należy się udać. Podczas oczekiwania osoby mogą wygodnie i w czasie rzeczywistym obserwować postęp kolejki na ekranach LCD oraz są zapraszane stosownym komunikatem dźwiękowym do konkretnego stanowiska obsługi.

Funkcjonujący od 2018 roku system kolejkowy:

- dokładnie informuje petenta, gdzie ma się udać w celu niezwłocznego załatwienia sprawy (nr pokoju, nr stanowiska obsługi),
- pozwala zarezerwować wizytę z dużym wyprzedzeniem przez Internet,
- usprawnia organizację obsługi interesantów oraz umożliwia optymalizację komfortu petenta w kontakcie z Urzędem.

Podobne rozwiązania funkcjonują w wielu Wydziałach Komunikacji w całej Polsce. Wyżej wymienione przydatności systemu przyczyniają się do ogólnego zadowolenia zdecydowanej większości petentów, którzy korzystają z usług świadczonych przez Wydział.

Tym samym w mojej ocenie przedmiotowa skarga jest niezasadna.

STAROSTA
Dariusz Szustek
PRZEWODNICZĄCY
Zarządu Powiatu

