

Uchwała Nr
Rady Powiatu Łukowskiego
z dnia2024r.
w sprawie rozpatrzenia skargi na Wydział Komunikacji
Starostwa Powiatowego w Łukowie

Na podstawie art. 12 pkt 11 i art. 16a ust. 1 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2024 r. poz. 107), w związku z art. 229 pkt 4 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2024 r. poz. 572), po zapoznaniu się z wynikami postępowania przeprowadzonego przez Komisję Skarg, Wniosków i Petycji, Rada Powiatu Łukowskiego uchwała co następuje:

- §1.** Skargę Pani V.C. z dnia 25 listopada 2024r., która wpłynęła do Rady Powiatu Łukowskiego w dniu 29 listopada 2024r., uznaje się za niezasadną z przyczyn wskazanych w uzasadnieniu, stanowiącym załącznik do niniejszej uchwały.
- §2.** Wykonanie uchwały powierza się Przewodniczącemu Rady Powiatu, który zawiadomi skarżącą o sposobie załatwienia skargi.
- §3.** Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Załącznik do Uchwały Nr
...../...../.....
Rady Powiatu Łukowskiego
z dnia 2024 r.

Uzasadnienie

W dniu 26 listopada 2024 r. do Starosty Łukowskiego wpłynęła skarga Pani C. (skarga z dnia 25.11.2024 r.), na działanie Wydziału Komunikacji Starostwa Powiatowego w Łukowie.

Skarga została przekazana do Rady Powiatu, zaś zgodnie z kompetencjami wynikającymi z art. 16a w zw. z art. 14 ust. 3 ustawy o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2024r. poz. 107), zaś Przewodniczący Rady Powiatu Łukowskiego w dniu 29.11.2024r. przekazał skargę do Komisji Skarg, Wniosków i Petycji celem zaopiniowania i przygotowania odpowiedniego projektu uchwały.

Skarga z dnia 25.11.2024r. dotyczyła konieczności rejestracji wizyty przez Internet w celu rejestracji pojazdu w Wydziale Komunikacji Starostwa Powiatowego w Łukowie, co według Skarżącej jest ograniczeniem praw obywatelskich.

Skarżąca Pani V.C. przed złożeniem przedmiotowej skargi, 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. Pani w dniu 22.11.2024 r. 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. Naczelnik Wydziału umówił się ze Skarżącą na przekazanie informacji o terminie i godzinie zapisu do systemu kolejkowego na dzień 25.11.2024 r. informując, że do niej osobiście zadzwoni.

W związku z powyższym w dniu 25 listopada br. o godz. 8:00 Naczelnik Wydziału dokonał zapisu wymienionej osoby do systemu kolejkowego na dzień 6 grudnia 2024 r. (piątek) na godzinę 14:10. Jednocześnie niezwłocznie po godz. 8.00 poinformował Skarżącą telefonicznie o dokonanym zapisie, która przyjęła informację o terminie załatwienia sprawy do wiadomości.

Jak wynika z treści otrzymanej korespondencji, w tym samym dniu, tj. 25.11.2024 r. po godzinie 16:00 Skarżąca wysłała skargę na działanie 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. Skarga została przez Skarżącą złożona, pomimo załatwienia jej sprawy bez zbędnej zwłoki.

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. Naczelnik Wydziału Komunikacji ocenia, że miesięcznie dodatkowo obsługuje się w takiej formie około 100 osób.

Starostwo Powiatowe jest zdeterminowane, by pomagać każdej osobie, która zgłosi problem lub jakąkolwiek trudność w elektronicznej rejestracji do Wydziału Komunikacji. Taką pomoc otrzymała również Skarżąca. W świetle wymienionych faktów i okoliczności, w opinii Starosty, 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. 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 2018r. system kolejkowy:

- a) dokładnie informuje petenta, gdzie ma się udać w celu niezwłocznego załatwienia sprawy (nr pokoju, nr stanowiska obsługi),
- b) pozwala zarezerwować wizytę z dużym wyprzedzeniem przez Internet,
- c) 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.

Komisja Skarg, Wniosków i Petycji w celu rzetelnego rozpatrzenia przedmiotowej skargi wzięła pod uwagę zarówno wszystkie zarzuty podniesione w skardze jak i stanowisko Starosty Łukowskiego. Na posiedzeniu w dniu 2024r. Komisja Skarg, Wniosków i Petycji po szczegółowej analizie ww. dokumentów zakończyła prace związane z rozpatrzeniem skargi i uznała przedmiotową skargę na Wydział Komunikacji Starostwa Powiatowego w Łukowie w całości za niezasadną, oddalając w całości zarzuty w niej zawarte.

Wobec powyższego Rada Powiatu Łukowskiego postanawia jak na wstępie.

Pouczenie:

Jednocześnie informuje się Skarżącą, że zgodnie z art. 239 §1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2024 r. poz. 572) w przypadku gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a Skarżąca ponowiłaby skargę bez wskazania nowych okoliczności – organ właściwy do jej rozpatrzenia może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy – bez zawiadomienia Skarżącej.