



Starostwo Powiatowe w Łukowie

Starosta Łukowski

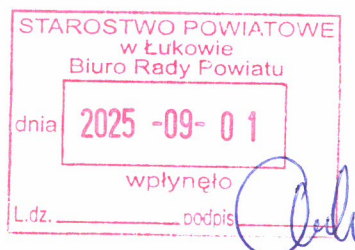
ul. Piłsudskiego 17, 21-400 Łuków

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

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

K.0121.34.2025

Łuków, dnia 28 sierpnia 2025 r.



Pani

Urszula Chruściel

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

W nawiązaniu do treści skargi Pana A. B. z dnia 30.07.2025r. na funkcjonowanie systemu kolejkowego do rezerwacji wizyt dot. rejestracji pojazdów w Wydziale Komunikacji uprzejmie wyjaśniam, iż 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. Przez wiele lat Wydział Komunikacji obsługiwał mieszkańców Powiatu w sposób, który wymagał oczekiwania w fizycznej kolejce. Sytuacja taka trwała do momentu, gdy coraz więcej osób oczekiwało załatwić sprawę tego samego dnia i w tym celu ustawiało się w kolejce na kilka godzin przed otwarciem budynku Urzędu. W konsekwencji, po otwarciu Urzędu wiele osób było sfrustrowanych i zmęczonych, nerwowo reagujących-także na siebie nawzajem. Oczekiwanie to odbywało się w stłoczeniu, w warunkach niekomfortowych i wiązało się z możliwością nie załatwienia sprawy tego samego dnia z uwagi na dużą ilość petentów. Należy wspomnieć tu o liczbie przynajmniej 250 osób dziennie obsługiwanych przez Wydział. Okoliczności te były podstawą do poszukiwania rozwiązania tej trudnej sytuacji przez władze Powiatu, co zakończyło się zaimplementowaniem w roku 2018 sprawdzonego w innych urzędach rozwiązania elektronicznego systemu zapisów. Należy podkreślić, iż w każdym przypadku, gdy petent zgłosi trudność z rezerwacją wizyty przez Internet (ze względu na wiek, niższe kompetencje cyfrowe, brak komputera lub smartfona, brak dostępu do Internetu, problemy techniczne po stronie petenta), udzielana jest mu pomoc ze strony pracowników Wydziału Komunikacji Starostwa Powiatowego w Łukowie, w celu zapisania się na wizytę i załatwienia sprawy. Stosowna informacja o powyższym znajduje się na stronie internetowej Urzędu w zakładce „Poradnik interesanta”.

Funkcjonujący w ramach Wydziału Komunikacji system rezerwacji wizyt daje możliwość zarezerwowania terminu wizyty od 1 do 13 dni naprzód (taka informacja znajduje się na stronie systemu kolejkowego). W przypadku komunikatu o braku dostępnych terminów konkretnej

usługi (np. rejestracji pojazdów) oznacza to, iż na najbliższe 13 dni wszystkie dostępne terminy i godziny zostały już wykorzystane przez petentów. W takiej sytuacji należy skorzystać z możliwości zapisu w kolejnym dniu o godzinie 8:00 (wtedy w systemie pojawia się możliwość zapisów na kolejny cały wolny dzień). Nowa pula rezerwacji udostępniana jest w systemie od wtorku do soboty włącznie. W okresie wakacyjnym – jak co roku – może wystąpić okresowy brak dostępności numerków do rezerwacji. Jest to związane z większą ilością petentów, niż zazwyczaj oraz okresem urlopowym. Należy podkreślić, iż systemowo zablokowana jest możliwość dokonywania wielu rezerwacji tego samego dnia z jednego adresu IP. Z tego powodu żadne firmy nie są uprzywilejowane w zakresie rezerwacji wizyt. Dodatkowo, uwzględniając sygnały o pobieraniu, a następnie odstępowaniu innym dokonanych już rezerwacji od dnia 31 lipca br. wprowadziliśmy modyfikację w systemie kolejkowym polegającą na konieczności wpisywania podczas rezerwacji wizyty numeru VIN pojazdu, którego czynność urzędowa będzie dotyczyć. To rozwiązanie natychmiast przyczyniło się do polepszenia sytuacji, bowiem problem braku dostępności terminów wizyt zniknął. Obecnie można umówić wizytę za 4 dni robocze. Można oczekiwać, iż termin ten ulegnie jeszcze skróceniu po zakończeniu wakacji.

Wyjaśniam ponadto, że zgodnie z obowiązującymi obecnie przepisami, właściciel pojazdu winien złożyć wniosek o rejestrację pojazdu w terminie 30 dni od daty nabycia (przedsiębiorcy zajmujący się obrotem pojazdami na terytorium RP w terminie 90 dni).

STAROSTA
Dariusz Szustek