

Projekt

z dnia 15 września 2025 r.

Zatwierdzony przez

**UCHWAŁA NR
RADY POWIATU ŁUKOWSKIEGO**

z dnia 29 września 2025 r.

w sprawie rozpatrzenia skargi na Starostę Łukowskiego.

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 i poz. 1907), w związku z art. 229 pkt 4 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2024 r. poz. 572 i z 2025 r. poz. 769), po zapoznaniu się z wynikami postępowania przeprowadzonego przez Komisję Skarg, Wniosków i Petycji, Rada Powiatu Łukowskiego uchwala co następuje:

§ 1. Skargę Pana A.B. z dnia 23 lipca 2025r., która wpłynęła do Rady Powiatu Łukowskiego w dniu 25 sierpnia 2025 r., uznaje się za niezasadną z przyczyn wskazanych w uzasadnieniu, stanowiącym załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Przewodniczącemu Rady Powiatu, który zawiadomi Skarżącego o sposobie załatwienia skargi.

§ 3. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Uzasadnienie

W dniu 31 lipca 2025 r. do Starostwa Powiatowego w Łukowie wpłynęła skarga Pana A.B. (*skarga z dnia 23.07.2025 r.*), na Starostę Łukowskiego.

Skarga została przekazana do Biura 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 i poz. 1907), zaś Przewodniczący Rady Powiatu Łukowskiego w dniu 25.08.2025 r. przekazał skargę do Komisji Skarg, Wniosków i Petycji celem zaopiniowania.

Skarga z dnia 23.07.2025 r. dotyczyła niewłaściwego i niezadawalającego przebiegu procesu rejestracji pojazdów w Wydziale Komunikacji Starostwa Powiatowego w Łukowie. Skarżący w swojej skardze podnosił, iż występują trudności w kwestii zapisania się do kolejki elektronicznej przez Internet w celu rejestracji pojazdu, zaś nie ma możliwości zapisania się w kolejkę osobiście bądź telefonicznie. Tym samym dla czego jego zdaniem Starostwo dyskryminuje osoby nie posiadające Internetu. Ponadto dokonując próby rejestracji pojazdu przez Internet danego dnia brakuje wolnych miejsc. Pracownicy urzędu w takiej sytuacji informują petentów, iż należy dokonywać rejestracji dnia następnego od godz. 8.00, gdyż wtedy pojawiają się kolejne wolne okienka na rejestrację. Skarżący jednak twierdzi, że dnia następnego te wolne okienka się nie pojawiają. Jednocześnie firmy prywatne posiadają te numerki, a osoba prywatna w ciągu najbliższych dwóch tygodni nie ma możliwości zapisu w kolejkę do rejestracji. Skarżący tym samym stawia pytanie: jak może zarejestrować pojazd, skoro nie ma możliwości zapisu w kolejkę do rejestracji pojazdu w ciągu najbliższych dwóch tygodni, a nie ma również możliwości siedzenia codziennie o godz. 8.00 rano i dokonywania rejestracji. Twierdzi zatem, że w ten sposób Starostwo Powiatowe w Łukowie ogranicza podstawowe prawa człowieka w odniesieniu do konieczności rejestracji pojazdu w ciągu 30 dni od dnia jego nabycia, co zdaniem Skarżącego nie jest możliwe ze względu na brak numerków.

Zgodnie z wyjaśnieniami Starosty Łukowskiego, Starostwo Powiatowe w Łukowie 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 daty i godziny z puli dostępnych terminów. Dla każdej kategorii usługi drukowany jest dedykowany bilet, na którym wydrukowany jest indywidualny numer, dzięki któremu rezerwowane jest miejsce w kolejce. 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.

Wcześniej przez wiele lat Wydział Komunikacji obsługiwał mieszkańców Powiatu w sposób, który wymagał oczekania w fizycznej kolejce. Sytuacja taka trwała do momentu, gdy coraz więcej osób oczekiwało aby załatwić sprawę tego samego dnia i w tym celu ustawiało się w kolejce na kilka godzin przed otwarciem budynku Urzędu wiele osób. 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 jakąkolwiek 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, itp.), 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 zarezerwowane 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. Może zdarzyć się także sytuacja, iż numerki zostaną wyczerpane na dany okres już o godz. 10.00. Taka też sytuacja mogła mieć miejsce w odniesieniu do Skarżącego, który dokonując próby rejestracji dnia następnego uczynił to nie bezpośrednio po godz. 8.00, a np. o godz. 10.00 lub 11.00 kiedy numerki na kolejne 13 dni nie były już dostępne.

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. została wprowadzona modyfikacja w systemie kolejkowym polegająca na konieczności wpisywania podczas rezerwacji wizyty numeru VIN pojazdu, którego czynność urzędowa będzie dotyczyć. To rozwiązanie natychmiast przyczyniło się do polepszenia sytuacji w rejestracji pojazdów, 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 okresu wakacyjnego.

Ponadto, że zgodnie z obowiązującymi obecnie przepisami prawa, 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). Jednocześnie należy zaznaczyć, iż można dokonać rejestracji pojazdu po upływie 30 dni od dnia zakupu pojazdu, pod warunkiem zapisania się w kolejkę przed upływem 30 dni od dnia jego nabycia. Tym samym rejestracja pojazdu po upływie 30 dni od jego zakupu nie spowoduje nałożenia kary pieniężnej za niezłożenie wniosku o rejestrację pojazdu w terminie.

Tym samym mając na względzie powyższe wyjaśnienia oraz wprowadzone rozwiązania, Starostwo Powiatowe w Łukowie zapewnia każdemu petentowi takie same zasady i możliwości zapisania się w kolejkę do rejestracji pojazdu. Działanie systemu kolejkowego nie powoduje jakiegokolwiek wykluczenia w dostępie do kolejki w celu rejestracji pojazdu. Nie ogranicza także ze wszech miar podstawowych praw człowieka.

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 15 września 2025 r. 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 Skarżącego, że zgodnie z art. 239 §1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2024 r. poz. 572 i z 2025r. poz. 769) w przypadku gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a Skarżący ponowiłby skargę bez wskazania nowych okoliczności, organ właściwy do jej rozpatrzenia może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy bez zawiadamiania Skarżącego.