

UCHWAŁA NR LXVII-640/2023
RADY POWIATU WOŁOMIŃSKIEGO

z dnia 30 listopada 2023 r.

w sprawie rozpatrzenia skargi na Starostę Wołomińskiego

Na podstawie art. 229 pkt 4 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t. j. Dz. U. z 2023 r. poz. 775, z późn. zm.) Rada Powiatu Wołomińskiego uchwala, co następuje:

§ 1. Po zapoznaniu się ze stanowiskiem Komisji Skarg, Wniosków i Petycji, Rada Powiatu Wołomińskiego uznaje skargę o sygn. akt RPW.1510.5.2023 z dnia 22 czerwca 2023 r., na Starostę Wołomińskiego w związku ze złą organizacją pracy Wydziału Komunikacji Starostwa Powiatowego w Wołominie, za bezzasadną.

§ 2. Uzasadnienie sposobu załatwienia skargi stanowi załącznik do niniejszej uchwały.

§ 3. Zobowiązuje się Przewodniczącego Rady Powiatu Wołomińskiego do powiadomienia Skarżącego o sposobie załatwienia skargi, poprzez przesłanie odpisu niniejszej uchwały wraz z załącznikiem do uchwały.

§ 4. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady
Powiatu Wołomińskiego

Adam Pietrzak

UZASADNIENIE

W dniu 27 czerwca 2023 r. wpłynęła do Rady Powiatu Wołomińskiego, przekazana przez Mazowiecki Urząd Wojewódzki w Warszawie, skarga z dnia 22 czerwca 2023 r. na Starostę Wołomińskiego w związku ze złą organizacją pracy w Wydziale Komunikacji Starostwa Powiatowego w Wołominie – sygn. akt RPW.1510.5.2023. Tożsama skarga w dniu 13 lipca 2023 r. została przekazana przez Starostę Wołomińskiego, do rozpatrzenia przez Radę Powiatu.

Skarga została przekazana do rozpatrzenia Komisji Skarg, Wniosków i Petycji (dalej: Komisja) celem analizy przedstawionych przez Skarżącego zarzutów, w ramach właściwości rady powiatu. Komisja zajmowała się sprawą na posiedzeniach w dniach 07.07.2023 r., oraz 04.09.2023 r., podczas których dokonała analizy skargi oraz zapoznała się z wyjaśnieniami Starosty Wołomińskiego oraz Naczelnik Wydziału Komunikacji.

W trakcie prac Komisji ustalono, że Wydział Komunikacji w Wołominie dysponuje 10 stanowiskami do obsługi spraw dotyczących pojazdów, w tym: 7 stanowisk do rejestracji pojazdów dla klientów indywidualnych (bilety bieżące i umówione wizyty); 2 stanowiska do odbioru dowodów rejestracyjnych (bilety bieżące, brak możliwości umówienia wizyty), oraz 1 stanowisko do rejestracji trzech i więcej pojazdów (tylko umówione wizyty). Funkcjonuje również wprowadzony system biletowy umawiający i grupujący klientów według kategorii spraw oraz czasu obsługi.

Skarżący zgłosił zarzut, że podczas jego wizyty w Wydziale Komunikacji w Wołominie, jedna z klientek była obsługiwana przy trzech stanowiskach, blokując tym samym ponad godzinę te stanowiska obsługi.

Według wyjaśnień Naczelnik Wydziału Komunikacji poza klientami indywidualnymi, do wydziału zgłaszają się również klienci, którzy prowadzą sprawy kilku pojazdów jednocześnie i pobierają kilka biletów, m.in. firmy leasingowe, firmy pośredniczące w usługach urzędowych czy firmy transportowe – dla tych klientów zostało wyodrębnione 1 (jedno) stanowisko, do którego klienci umawiają wizytę telefonicznie lub osobiście w wydziale, ustalając z wyprzedzeniem datę i godzinę obsługi oraz podając liczbę pojazdów do rejestracji. W dniu 22 czerwca 2023 r. obsługa klientów z grupy zgłaszającej się jedynie po odbiór dowodu rejestracyjnego odbywała się w 2 (dwóch) stanowiskach. Każdy klient (zarówno osoby indywidualne, jak i podmioty rejestrujące większą liczbę pojazdów), który zgłasza się po odbiór dowodu rejestracyjnego powinien pobrać bilet do kolejki, zgodny z systemem kolejkowym. Opisana przez Skarżącego sytuacja dotyczyła klientki, która umówiona była na rejestrację trzech i więcej pojazdów, a ponadto pobrała kilka biletów w celu odbioru kilku dowodów rejestracyjnych i według wskazań systemu biletowego przemieszczała się do różnych stanowisk. Ponadto, w dniu 22 czerwca 2023 r. na stanowiskach wydających dowody rejestracyjne obsłużono łącznie 130 klientów, a średni czas oczekiwania na obsługę wyniósł 38 minut (zgodnie z raportem systemowym) – pracownicy obsługiwali klientów bez zbędnych przerw. Odnosząc się do zarzutu Skarżącego, aby zablokować 2 (dwa) stanowiska obsługi dowodów rejestracyjnych, jeden klient musiałby pobrać około 20 biletów, co według informacji przekazanych przez naczelnika Wydziału Komunikacji nie miało miejsca. Wprowadzona usługa rezerwacji wizyt w Wydziale Komunikacji w Wołominie (oraz filiach) umożliwia regulację liczby klientów przebywających jednocześnie w Wydziale. Rotacja klientów jest

równomiernie rozłożona przez cały dzień pracy – dzięki temu, jak zauważył Skarżący, jednocześnie w budynku przebywa nie więcej jak 30-40 osób.

Zauważyć należy, że Wydział Komunikacji w Wołominie obsługuje tysiące klientów w przeciągu jednego tygodnia co może doprowadzić do czasowych spiętrzeń w obsłudze bezpośredniej. W celu minimalizacji ryzyka zbyt długiego oczekiwania na obsługę wprowadzona została usługa podglądu bieżącej kolejki na stronie internetowej Powiatu Wołomińskiego w zakładce dedykowanej umawianiu wizyt – przed przyjazdem do Wydziału Komunikacji można podejrzeć ilość oczekujących osób w kolejce, oraz dodatkowo na biletomacie.

Odnosząc się do zarzutu Skarżącego – błędnie wystawionego dowodu rejestracyjnego dla pojazdu zabytkowego o numerze rejestracyjnym A1R1, w trakcie prac Komisji ustalono, że nastąpił on podczas rejestracji pojazdu. Pojazd był już wcześniej zarejestrowany w Polsce i w systemie Centralnej Ewidencji Pojazdów i Kierowców (dalej: CEPiK) posiadał wpis o 5 miejscach siedzących. Podczas wprowadzania danych, CEPiK automatycznie nadpisał parametry pojazdu. Pracownik obsługujący Skarżącego, w trakcie rejestracji pojazdu, pośród wielu rubryk i danych liczbowych przeoczył ten błąd – Skarżący odbierając pozwolenie czasowe i potwierdzając podpisem dane w karcie informacyjnej również nie zauważył pomyłki. Zgłoszenie błędu nastąpiło po kilku dniach przez Skarżącego, a pracownik natychmiast wprowadził prawidłową liczbę miejsc siedzących i zamówił nowy dowód rejestracyjny z prawidłowymi parametrami.

Zważywszy na fakt, iż niezwłocznie po powzięciu informacji, pracownik Wydziału Komunikacji w Wołominie poprawił błędnie wpisaną liczbę miejsc siedzących przy wcześniejszej rejestracji oraz powyższe ustalenia przedmiotowy zarzut należy uznać za bepodstawny.

Mając na uwadze powyższe ustalenia oraz fakt, iż w Wydziale Komunikacji wdrożone zostały działania mające na celu podniesienie efektywności pracy oraz jakości obsługi mieszkańców m.in.: wprowadzono system zarządzania ruchem klientów wraz z systemem biletowym we wszystkich trzech lokalizacjach Wydziału Komunikacji, wprowadzono internetową rezerwację wizyt we wszystkich lokalizacjach wydziału z potwierdzeniem sms o terminie wizyty, wyposażono stanowiska obsługi w terminale płatnicze w trzech lokalizacjach, wyposażono stanowiska obsługi w skanery w celu ograniczenia kopiowania dokumentów, utworzono stanowisko obsługi dla klientów rejestrujących jednorazowo trzy i więcej pojazdów, zorganizowano dodatkowe stanowiska obsługi we wszystkich lokalizacjach wydziału – skargę należy uznać za bezzasadną.

Wobec powyższego Rada Powiatu Wołomińskiego uznała za zasadne podjęcie niniejszej uchwały.

Jednocześnie informuje się skarżącego, że zgodnie z art. 239 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego w przypadku gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności – organ właściwy do jej rozpatrzenia może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy – bez zawiadamiania skarżącego.