

Protokół posiedzenia Komisji Skarg, Wniosków i Petycji

Nr 6/2025 w dniu 30.12.2025

Posiedzenie rozpoczęto o godz. 14.00 zakończono o godz. 15.00

Miejsce posiedzenia: Starostwo Powiatowe w Wągrowcu, ul. Kościuszki 15.

L.p.	Imię i nazwisko	Podpis
1.	Barbara Zegartowska Przewodnicząca Komisji	obecna
2.	Piotr Kaczmarek Wiceprzewodniczący	nieobecny
3.	Ewa Roman Sekretarz Komisji	obecna
4.	Krystyna Urbańska Członek Komisji	obecna

Nieobecni członkowie Komisji:

Piotr Kaczmarek

Ponadto w posiedzeniu uczestniczyli:

Radosław Borowski – kierownik Wydziału Komunikacji

1. PORZĄDEK POSIEDZENIA KOMISJI:

- 1.1. Powitanie,
- 1.2. Przyjęcie porządku posiedzenia,
- 1.3 Przyjęcie protokołu z poprzedniego posiedzenia Komisji Skarg, Wniosków i Petycji
- 1.4. Rozpatrzenie skargi na przewlekłość i organizację pracy Wydziału Komunikacji Starostwa Powiatowego w Wągrowcu,
- 1.5. Zakończenie posiedzenia.

2. OCENA SPOSOBU ZAŁATWIENIA WNIESIONYCH PRZEZ KOMISJĘ ZAPYTAŃ, OPINII, STANOWISK I WNIOSKÓW.

BRAK

3. SPRAWOZDANIE Z PRZEBIEGU DYSKUSJI.

Ad 1.1. Przewodnicząca komisji powitała wszystkich przybyłych na posiedzenie komisji.

Ad 1.2. Przewodnicząca komisji przedstawiła porządek posiedzenia, który został przyjęty jednomyślnie.

Ad 1.3. Przewodnicząca Komisji poddała pod głosowanie przyjęcie protokołu z poprzedniego posiedzenia Komisji Skarg, Wniosków i Petycji: nr 5/2025. Po uprzednim zapoznaniu się z treścią protokołu został on przyjęty jednomyślnie przez członków Komisji obecnych na posiedzeniu.

Ad 1.4. Członkowie Komisji zapoznali się z pismem Kierownika Wydziału Komunikacji stanowiącym odpowiedź na zarzuty zawarte w skardze złożonej przez petenta.

Z treści pisma wynika, że organizacja pracy Wydziału Komunikacji oraz obsługa interesantów odbywają się zgodnie z obowiązującymi przepisami i regulaminami. System kolejkowy funkcjonuje w sposób automatyczny i nie jest zamykany przed wyznaczonym czasem, a ewentualne odstępstwa mają charakter incydentalny i wynikają z przyczyn obiektywnych, takich jak przeciążenie systemu lub awarie techniczne, na które Wydział nie ma wpływu.

W piśmie wskazano, że Wydział Komunikacji nie współpracuje z pośrednikami ani ich nie faworyzuje, a wszyscy interesanci mają równy dostęp do obsługi. Podmioty zawodowo zajmujące się załatwianiem spraw zostały wyłączone z ogólnego systemu kolejkowego w celu zapewnienia niezakłóconego dostępu do obsługi dla interesantów indywidualnych.

Podkreślono, że nie potwierdzono zarzutów dotyczących przewlekłości postępowań, opieszałości pracowników ani braku nadzoru nad ich pracą. Sprawy realizowane w Wydziale Komunikacji mają

zróznicowany charakter, a czas ich obsługi uzależniony jest m.in. od kompletności dokumentacji, konieczności weryfikacji danych w systemach zewnętrznych oraz dostępności kadrowej. Praca pracowników podlega bieżącemu nadzorowi kierownictwa, a czynności wykonywane są z należytą starannością.

W dalszej części pisma Kierownik Wydziału Komunikacji przedstawił obowiązujący tryb pracy Wydziału w zakresie obsługi interesantów. Wskazano, że w dziale rejestracji pojazdów funkcjonuje elektroniczny system kolejkowy, którego celem jest zapewnienie sprawnej, transparentnej i uporządkowanej obsługi interesantów oraz racjonalne wykorzystanie zasobów kadrowych. System umożliwia zachowanie kolejności obsługi, ograniczenie kolejek oraz bieżące monitorowanie obciążenia pracą. Przeprowadzona analiza wykazała, że system spełnia swoje zadania organizacyjne i nie powoduje zakłóceń w bieżącej obsłudze interesantów. Pozostałe komórki Wydziału Komunikacji obsługują interesantów bezpośrednio.

W piśmie wskazano również czynniki mogące okresowo wpływać na wydłużenie czasu obsługi interesantów, w szczególności nieprzewidywalne absencje pracowników oraz awarie systemów zewnętrznych, w tym systemu CEPiK, pozostających poza bezpośrednią kontrolą organu.

W zakresie działań naprawczych poinformowano, że trwa procedura naboru na stanowisko pracownicze w dziale rejestracji pojazdów, mająca na celu uzupełnienie obsady po odejściu na emeryturę wieloletniego pracownika oraz wzmocnienie bieżącej obsługi interesantów. Wskazano jednocześnie, że na obecnym etapie nie zachodzi potrzeba wprowadzania dodatkowych środków zaradczych poza bieżącym, ciągłym monitorowaniem pracy Wydziału.

Po zapoznaniu się z pismem oraz przedłożonymi materiałami odbyła się dyskusja. Kierownik Wydziału Komunikacji wyjaśnił, że system kolejkowy umożliwia szczegółowe rejestrowanie wszystkich operacji dokonywanych w dziale rejestracji pojazdów, w tym czasu pobrania biletu, czasu oczekiwania oraz czasu obsługi interesantów w poszczególnych dniach pracy urzędu. Przedstawione wydruki i statystyki zostały przygotowane na podstawie danych systemowych i mają charakter obiektywny.

Przewodnicząca Komisji podziękowała Kierownikowi Wydziału Komunikacji za przedstawione analizy oraz wydruki.

Kierownik Wydziału Komunikacji przedstawił dane statystyczne obrazujące skalę realizowanych spraw, wskazując, że jednym z mierników liczby obsługiwanych spraw jest zużycie znaków legalizacyjnych umieszczanych na tablicach rejestracyjnych, co świadczy o dużej liczbie realizowanych czynności administracyjnych.

Odnosząc się do zarzutów dotyczących wielogodzinnego oczekiwania interesantów przed otwarciem urzędu oraz zamykania puli numerków przed czasem, Kierownik wyjaśnił, że teren urzędu objęty jest monitoringiem,

który nie potwierdza takich sytuacji. Wskazał, że interesanci mają możliwość wejścia do budynku przed rozpoczęciem pracy Wydziału i oczekiwania w ogrzewanych pomieszczeniach. Podkreślił, że pula numerków nie jest zamykana przed czasem, a w przypadku jej czasowego wyczerpania numery są niezwłocznie uzupełniane.

Kierownik Wydziału poinformował również, że w jednym z dni roboczych w dziale rejestracji pojazdów wydano 164 bilety, a łączna liczba obsłużonych spraw wyniosła około 180. W dziale praw jazdy obsługiwanych jest średnio około 60 interesantów dziennie, natomiast rocznie Wydział Komunikacji obsługuje około 30 tysięcy interesantów.

Odnosząc się do osoby składającej skargę, Kierownik Wydziału Komunikacji wskazał, że na podstawie danych z systemu CEPiK możliwe jest potwierdzenie momentu zakończenia obsługi tej osoby, który nastąpił o godzinie 10:47:57. Jednocześnie wyjaśnił, że system nie umożliwia ustalenia godziny pobrania numerka z biletomatu.

Następnie głos zabrała Ewa Roman, która zapytała o możliwość dalszego usprawnienia obsługi interesantów, w szczególności z myślą o osobach pracujących, w tym o możliwość wprowadzenia rezerwacji internetowych wizyt oraz zastosowania innych rozwiązań organizacyjnych.

Odpowiadając na pytanie Ewy Roman, Kierownik Wydziału Komunikacji poinformował, że możliwość rezerwacji internetowej wizyt jest brana pod uwagę, jednak wdrożenie tego rozwiązania wymagałoby wymiany obecnie funkcjonującego systemu kolejkowego na nowy, kompatybilny z systemem rezerwacji internetowych. Odnosząc się do koncepcji urzędomatu, wyjaśnił, że rozwiązanie to było analizowane oraz konsultowane z firmą zewnętrzną, a wniosek dotyczący jego wdrożenia został złożony w 2024 roku. Podkreślił, że realizacja tego przedsięwzięcia uzależniona jest od dostępności środków finansowych oraz spełnienia określonych warunków technicznych i organizacyjnych.

Następnie Przewodnicząca Komisji zapytała o liczbę pracowników obsługujących interesantów. Kierownik Wydziału Komunikacji poinformował, że bezpośrednią obsługę interesantów na sali prowadzi obecnie siedmiu pracowników. Przewodnicząca podkreśliła, że istotną informacją jest fakt, iż wszyscy pracownicy Wydziału realizują bezpośrednią obsługę interesantów.

Kierownik Wydziału Komunikacji wyjaśnił ponadto, że obsługa podmiotów zawodowo zajmujących się załatwianiem spraw została zorganizowana w odrębnym trybie. Podmioty te zostały wyłączone z ogólnego systemu kolejkowego, a ich obsługa odbywa się według ustalonego harmonogramu, w systemie rotacyjnym przez różnych pracowników, co ma na celu zachowanie bezstronności, transparentności oraz zapobieganie powstawaniu stałych relacji.

Ewa Roman powróciła do kwestii ewentualnego uruchomienia rezerwacji internetowych wizyt, pytając o możliwość wprowadzenia ograniczeń systemowych oraz wyodrębnienia osobnego stanowiska obsługi dla podmiotów realizujących dużą liczbę spraw.

Odpowiadając, Kierownik Wydziału Komunikacji poinformował, że możliwość rezerwacji internetowych wizyt jest brana pod uwagę, jednak uruchomienie tego rozwiązania na obecnym etapie byłoby zdaniem Kierownika wadliwe i mogłoby generować więcej problemów organizacyjnych niż korzyści. Podkreślił, że dopiero po unowocześnieniu i wymianie systemu kolejkowego na nowy, kompatybilny z rezerwacjami internetowymi, rozwiązanie to mogłoby funkcjonować prawidłowo.

Ewa Roman zapytała również, czy na obecnym etapie większe usprawnienie pracy urzędu przyniosłby system kolejkowy czy urzędomat. Kierownik Wydziału Komunikacji odpowiedział, że w jego ocenie zdecydowanie większe usprawnienie zapewniłby urzędomat.

Przewodnicząca Komisji zapytała, jaki zakres spraw mógłby być realizowany za pośrednictwem urzędomatu. Kierownik Wydziału Komunikacji wyjaśnił, że urzędomat służyłby wyłącznie do odbioru dowodów rejestracyjnych stałych.

Następnie Przewodnicząca Komisji zapytała o możliwość zastępowania pracowników działu rejestracji pojazdów w przypadku absencji chorobowych przez pracowników działu wydawania praw jazdy. Kierownik Wydziału Komunikacji odpowiedział, że nie ma takiej możliwości ze względu na specjalistyczne systemy informatyczne oraz szczegółowy zakres obowiązków w poszczególnych działach. Uzupełniając swoją wypowiedź, Kierownik Wydziału Komunikacji wskazał na ograniczenia wynikające z awarii systemów zewnętrznych, do których Wydział nie posiada wpływu ani dostępu. Wyjaśnił, że w takich przypadkach realizacja czynności administracyjnych staje się niemożliwa, a interesanci są każdorazowo informowani o przyczynach przerwy w obsłudze.

Przewodnicząca Komisji podkreśliła, że rolą Komisji Skarg, Wniosków i Petycji jest rzetelne rozpatrzenie każdej skargi oraz odniesienie się do przedstawionych wyjaśnień. Zaznaczyła, że Komisja jako organ społeczny nie podejmuje działań wykonawczych, lecz formułuje stanowisko na podstawie zgromadzonego materiału, a odpowiedź na skargę powinna zostać udzielona zgodnie ze stanem faktycznym i prawnym.

Komisja Skarg, Wniosków i Petycji, po analizie przedstawionych dokumentów oraz ustalonego stanu faktycznego, stwierdza, że skarga złożona przez petenta nie znalazła potwierdzenia w zebranych materiale dowodowym.

Jednocześnie Komisja przychyliła się do rozważenia zakupu i uruchomienia urzędomatu w Wydziale Komunikacji, podkreślając, że wniosek ten nie wynika z treści złożonej skargi, lecz z dostrzeganej od

dłuższego czasu potrzeby usprawnienia organizacji pracy urzędu, zgłoszonej ponad rok temu, i pozostaje zasadny niezależnie od przedmiotowej sprawy.

Zdaniem Komisji wdrożenie urzędomatu przyczyni się do usprawnienia pracy Wydziału Komunikacji, zmniejszenia natężenia ruchu w siedzibie urzędu oraz umożliwi mieszkańcom Powiatu odbiór stałego dowodu rejestracyjnego poza budynkiem urzędu, co przyniesie korzyści zarówno interesantom, jak i pracownikom urzędu.

Komisja podkreśla, że dążenie do modernizacji i unowocześniania obsługi interesantów jest istotnym elementem poprawy jakości usług publicznych oraz odpowiada na oczekiwania mieszkańców, którzy coraz częściej korzystają z nowoczesnych form załatwiania spraw urzędowych.

Pismo Kierownika Wydziału Komunikacji wraz z wydrukami z systemu kolejkowego stanowi załącznik do protokołu.

Ad. 1.5. Przewodnicząca podziękowała wszystkim obecnym za udział w dzisiejszym posiedzeniu. Na tym posiedzenie zakończono.

4. ZAPYTANIA, OPINIE, STANOWISKA I WNIOSKI

4.1 Zapytania - BRAK

4.2 Opinie - BRAK

4.3 Stanowiska - BRAK

4.4 Wnioski - Komisja Skarg, Wniosków i Petycji, mając na uwadze dostępne obecnie rozwiązania technologiczne oraz dobro mieszkańców Powiatu, **wnioskuje o rozważenie możliwości zakupu i uruchomienia urzędomatu w Wydziale Komunikacji.**

Zdaniem Komisji wdrożenie tego rozwiązania przyczyni się do usprawnienia pracy Wydziału Komunikacji, zmniejszenia natężenia ruchu w siedzibie urzędu oraz umożliwi mieszkańcom odbiór stałego dowodu rejestracyjnego poza budynkiem urzędu, bez konieczności osobistego oczekiwania w kolejce. Komisja podkreśla, że dążenie do modernizacji i unowocześniania obsługi interesantów jest istotnym elementem poprawy jakości usług publicznych oraz odpowiada na oczekiwania mieszkańców, którzy coraz częściej korzystają z nowoczesnych form załatwiania spraw urzędowych.

Protokołowała
Ewa Roman

Przewodniczący Komisji
Barbara Zegartowska

.....

.....