



ZASTĘPCA PREZYDENTA MIASTA KIELCE

Urząd Miasta Kielce, Rynek 1, 25-303 Kielce
Tel. 41 36 76 121, 36 76 000 - centrala; www.um.kielce.pl

OK-III.0003.176.2020

ESOD: 15093/2020

Kielce, dn. 10 sierpnia 2020 r.



Sz. P. Kamil Suchański

Przewodniczący Rady Miasta Kielce

Szanowny Panie Przewodniczący,

W odpowiedzi na interpelację z dnia 27 lipca 2020 r. w sprawie wydłużenia godzin pracy i zwiększenia liczby stanowisk obsługi mieszkańców w Wydziale Komunikacji Urzędu Miasta Kielce, uprzejmie informuję:

Pandemia oraz społeczna kwarantanna obowiązująca w Polsce na początku epidemii spowodowała zastój w zgłaszaniu się interesantów do urzędów, którego naturalną konsekwencją obecnie jest zwiększona liczba osób chętnych do załatwienia spraw w Wydziałach Komunikacji. Okoliczności te wpłynęły w znaczący sposób zarówno na ilość załatwianych spraw jak i sposób obsługi interesantów w Wydziałach Komunikacji.

Zmiany przepisów, wprowadzone centralnie od 1 stycznia 2020 roku, nakładające na właścicieli pojazdów ustawowy obowiązek zgłaszania nabycia lub zbycia pojazdu pod groźbą naliczenia kary pieniężnej wygenerował wzrost ilości załatwianych spraw w Wydziale Komunikacji o około 30%. Do dnia 31 grudnia 2019 roku właściciele pojazdów sporadycznie składali zawiadomienia o zbyciu pojazdów, a forma informowania organu o nabyciu (bez dokonywania przerejestrowania) w ogóle nie istniała.

Dodatkowo, zgodnie z rozporządzeniem Ministra Infrastruktury i Budownictwa z dnia 11 grudnia 2017 r. w sprawie rejestracji i oznaczania pojazdów oraz wymagań dla tablic rejestracyjnych (Dz. U z 2017 r., poz. 2355, ze zm.) na wydziały komunikacji zostały nałożone inne zadania, m.in.:

- wydawanie małych, jednorzędowych tablic rejestracyjnych dla pojazdów produkowanych w USA, Kanadzie, Japonii oraz prowadzenie dodatkowych rejestrów tych tablic dla wszystkich starostw województwa świętokrzyskiego,

- wydawanie „zielonych” tablic rejestracyjnych dla pojazdów wyposażonych w silnik elektryczny oraz wymiana białych tablic na zielone w przypadku pojazdów zarejestrowanych.

Mając na względzie nowe zadania, w pierwszym kwartale tego roku stan osobowy pracowników Wydziału został powiększony o dwóch pracowników.

Wspomniane powyżej ogłoszenie pandemii oraz wymuszone przez tę okoliczność zmiany organizacyjne, spowodowały konieczność rezygnacji z wydajniejszego (lecz nie likwidującego kolejek) systemu przywoławczego na rzecz systemu umawiania wizyt przy użyciu formularza internetowego lub telefonicznie przez pracownika Biura Obsługi Interesanta.

Wszystkie obecnie funkcjonujące systemy umawiania wizyt bazują na uśrednionym czasie obsługi Klienta, który z uwagi na obecne procedury sanitarne, uniemożliwiające gromadzenie Klientów przy systemie przywoławczym, musiał zostać określony na podstawie wszystkich spraw obsługiwanych w Biurze Rejestracji Pojazdów (zarówno prostych jak i skomplikowanych, wymagających dużej wnikliwości, a co za tym idzie, większej ilości czasu do ich załatwienia).

System ten jest pozytywnie postrzegany przez osoby z niego korzystające w kontekście wyeliminowania fizycznych kolejek ustawiających się przez budynkiem Urzędu od wczesnych godzin porannych w celu pobrania numeru z systemu przywoławczego Wydziału Komunikacji.

Zadowolenie Klientów wiąże się również z niedługim czasem bezpośredniego pobytu w urzędzie przy stanowisku obsługi. Umawiając Klienta na załatwienie sprawy o konkretnej godzinie wyeliminowano konieczność oczekiwania na wywołanie pobranego uprzednio z systemu przywoławczego numeru, co miało miejsce przy systemie obowiązującym do czasu ogłoszenia pandemii : osoby oczekujące na rejestrację po uzyskaniu „numerka” z systemu przywoławczego oczekiwały na wywołanie swojego numeru w bliżej nieokreślonym czasie, co niekiedy wiązało się z kilkugodzinnym oczekiwaniem na korytarzu w skupisku osób. Taka sytuacja jest obecnie - w stanie epidemii - niedopuszczalna.

Ponadto, w Wydziale Komunikacji funkcjonuje elektroniczna rezerwacja wizyt. Do dnia 27 lipca umawianie wizyt odbywało się wyłączenie z „dnia na dzień”, z uwagi na obawy co do udostępniania przyszłych terminów, podyktowane kilkoma względami:

- wciąż trwa pandemia i w sytuacji, gdy pracownicy Wydziału Komunikacji musieliby być gremialnie poddani kwarantannie, wówczas należałoby odwołać umówione wizyty (nadmieniam, że na przełomie czerwca i lipca jeden z pracowników Wydziału Komunikacji podlegał kwarantannie, dodatkowo w marcu zaszła konieczność unieważnienia listy umówionych wizyt w Wydziale Komunikacji),
- w czasie pandemii, podczas odwołanych zajęć szkolnych / przedszkolnych, część pracowników Wydziału korzystała z opieki nad dziećmi i z tego powodu stan osobowy był

niestabilny. Regulacja umawiana rezerwacji wizyt „z dnia na dzień” podlegała nadzorowi/kontroli, czego nie można zapewnić w przypadku umówienia i zaplanowania obsługi Klientów na dłuższy okres czasu,

- obecnie, znacznie więcej spraw do realizacji niż uprzednio wpływa od interesantów drogą pocztową i wnioski te również muszą być realizowane, a w sytuacji niestabilnej obsady osobowej wnioski te mogłyby ucierpieć w zakresie terminowości załatwianych spraw,
- zdarzające się awarie ogólnopolskiego systemu informatycznego CEPiK (ostatnia miała miejsce w dniu 04.08.2020 r.) skutkują spiętrzeniem spraw z dnia awarii na dzień następny – dwukrotna, lub wielokrotna ilość spraw do załatwienia w dniu następującym po dniu/dniach awarii, lub generują konieczność przekładania uprzednio umówionych wizyt na inne terminy (po wymuszonym tym zdarzeniem kontakcie telefonicznym z zainteresowanymi osobami).

W zakresie zgłoszonych przez Pana propozycji informuję, że już na początku miesiąca lipca 2020 r. podjęto prace zmierzające do wyznaczenia dodatkowego 4-osobowego stanowiska obsługi, dedykowanego dla przedsiębiorców rejestrujących większe ilości pojazdów (powyżej dwóch sztuk) celem „uwolnienia” terminów zajmowanych przez tych przedsiębiorców dla osób fizycznych/prawnych, rejestrujących 1-2 pojazdów jednorazowo. Powyższe rozwiązanie ma również na celu ułatwienie i usprawnienie funkcjonowania podmiotów gospodarczych na runku kieleckim, po zastoju zaistniałym w początkowej fazie okresu epidemii.

Bardzo ważnym aspektem uruchomienia dodatkowych stanowisk pracy jest uzyskanie dostępu do zewnętrznej sieci informatycznej jak i do zasobów komputerowych przyznawanych przez Polską Wytwórnię Papierów Wartościowych, która jest jedynym dostawcą sprzętu i oprogramowania do rejestracji pojazdów. Nadmienię w tym miejscu, że od początku roku Wydział Komunikacji bezskutecznie, trzykrotnie wnioskował do PWPW o przyznanie dodatkowych komputerów. Problem ten, dotyczący również inne starostwa, został zasygnalizowany przez Związek Powiatów Polskich i opisany w Dzienniku Gazeta Prawna z dnia 15 lipca 2020 r. nr 136.

Wydłużenie czasu pracy Biura Rejestracji Pojazdów do godziny 18.00, (który do momentu zaistnienia pandemii obowiązywał do godz.17.00) spowoduje, że te stanowiska, które będą pracować w popołudniowym dyżurze, będą zamknięte w godzinach popołudniowych. Nadmieniam, iż zgodnie z regulaminem pracy, dotyczącym czasu pracy i godzin nadliczbowych w Urzędzie Miasta Kielce (Zarządzenie nr 535/ 2019), obowiązuje pięciodniowy tydzień pracy przy czterdziestogodzinnym tygodniu pracy oraz ośmiogodzinnym dniem pracy, zaś zgodnie z art. 132 § 1 Kodeksu pracy, pracodawca jest zobowiązany zapewnić pracownikowi w każdej dobie pracy tak zwany nieprzerwany odpoczynek dobowy, który wynosi on co najmniej 11 godzin. Zatem, pracownikowi pracującemu w sobotę należy udzielić dnia wolnego w pozostałe dni tygodnia pracy (poniedziałek-

piątku), a co za tym idzie – stanowisko czynne w sobotę, będzie następnie zamknięte w innym dniu (poniedziałek –piątek) co nie zwiększy ilości załatwionych spraw.

Utworzenie dodatkowych stanowisk w innych lokalizacjach miasta wiąże się natomiast z bardzo poważnymi i długotrwałymi nakładami finansowymi, logistycznymi i organizacyjnymi, w kontekście tworzenia nowych sieci włączanych za odrębną, dodatkową akceptacją w system Państwowej Wytwórni Papierów Wartościowych.

Kwestia przesunięcia pracownika/pracowników z innego Wydziału również wiąże się z koniecznością utworzeniem nowego stanowiska/stanowisk pracy. Nowy pracownik wymaga gruntownego przygotowania merytorycznego z zakresu przepisów obowiązujących przy rejestracji pojazdów, przeszkolenia z obsługi ogólnopolskiego systemu POJAZD (praca na danych wrażliwych w czasie rzeczywistym – poważne konsekwencje w przypadku błędu operatora), a przede wszystkim odpowiednio długiej praktyki (około 6 miesięcy,) aby rozpatrywać sprawy załatwiane w Biurze Rejestracji Pojazdów - kończące się wydaniem decyzji administracyjnej w imieniu Prezydenta Miasta Kielce, lub choćby udzielać rzetelnej informacji w przedmiotowych sprawach. Osoba taka musi charakteryzować się silną psychiką oraz odpornością na stres z uwagi na pracę w warunkach przyptywu dużej ilości informacji i konieczność dokonania analizy akt i natychmiastowego podejmowania decyzji. Sprawy związane z rejestracją pojazdów często są przedmiotem zainteresowania organów ścigania, nieprawidłowości dotyczące rejestracji pojazdów wiążą się z odpowiedzialnością karną, tak więc osoby tu pracujące muszą reprezentować wysoki stopień fachowości. Ponadto, do długoterminowego szkolenia nowego pracownika, należy oddelegować doświadczonego pracownika, odsuwając go w ten sposób od załatwiania spraw bieżących, zmniejszając tym samym ich ilość. Nowi pracownicy byłiby rozwiązaniem problemu dopiero w czasie przyszłym.

Reasumując, obecnie, oprócz możliwości umówienia się na załatwienie sprawy na dzień następny (telefonicznie, lub przez platformę internetową), jest możliwość umawiania wizyt na terminy przyszłe (dalsze niż następny dzień) zarówno w Biurze Praw Jazdy UM Kielce oraz w zakresie dwumiesięcznym w Biurze Rejestracji Pojazdów.

Ponadto, na trzy dni przed terminem umówionej wizyty, pracownik Biura Obsługi Interesantów będzie kontaktował się telefonicznie z zainteresowanym Klientem, celem potwierdzenia zamiaru załatwienia sprawy w określonej dacie, bądź „zwolnienia” terminu dla innych oczekujących osób. Wyeliminuje to niezgłaszanie się Klientów na wyznaczony termin i blokowania możliwości załatwienia sprawy innym.

Pod koniec miesiąca lipca udostępniono dla Klientów drugi numer telefonu do telefonicznej rejestracji Klienta.

Uruchomiono również telefoniczny system, informujący o możliwościach załatwienia sprawy, dla klientów oczekujących na odbiór telefonu przez osobę umawiającą wizytę Klienta w Wydziale Komunikacji.

Podjęto prace zmierzające do wyznaczenia dodatkowego 4-osobowego stanowiska obsługi dedykowanego dla przedsiębiorców rejestrujących większe ilości pojazdów.

Podkreślenia wymaga fakt, że na problemy przy rejestracji pojazdów napotykają interesanci w całym kraju. Urząd Miasta Kielce jest jednym z wielu starostw, które przeżywają w ostatnim czasie olbrzymie trudności związane z realizacją zadań wynikających zarówno z nowych przepisów jak i konieczności spełnienia wymogów sanitarnych wynikających z pandemii.

Pomimo wspomnianych trudności dokładamy starań, aby w zaistniałych warunkach, zapewnić obsługę Klienta na jak najwyższym poziomie. Dotyczy to zarówno jakości załatwianych spraw jak i ich ilości. Przykładowo : w dniu 21.07.2020 r., Biuro Rejestracji Pojazdów wydało 88 sztuk pozwoleń czasowych na wniosek właścicieli pojazdów, zamówiło 102 sztuki nowych dowodów rejestracyjnych po uprzednim zarejestrowaniu pojazdu przy stanowisku rejestrującym lub zmianach danych pojazdu w systemie informatycznym , wydało 73 sztuki dowodów rejestracyjnych uprzednio zamówionych, przyjęło i odnotowało 20 sztuk zawiadomień o nabyciu pojazdów, przyjęło i odnotowało 50 sztuk zawiadomień o zbyciu pojazdów, stanowiska usytuowane na I piętrze urzędu (o nr: 7÷10) obsłużyły 80 osób umówionych w różnych sprawach.

Nadmieniam przy tym, że system rezerwacji i umawiania wizyt cieszy się bardzo dużym uznaniem osób, które sprawę załatwiły korzystając z tego systemu.

Z poważaniem

ZASTĘPCA PREZYDENTA
Arkadiusz Kubiec