



ZASTĘPCA PREZYDENTA MIASTA KIELCE

Urząd Miasta Kielce, Rynek 1, 25-303 Kielce
Tel. 41 36 76 108, Fax 41 34 42 763; www.um.kielce.pl

Kielce, 2020-12-31

BRM-0003.96.2020

esod: 25436/2020



Szanowna Pani

Anna Kibortt

Radna Rady Miasta Kielce

W odpowiedzi na interpelację z dnia 17 grudnia 2020 roku w sprawie zmiany organizacji pracy w Wydziale Komunikacji przekazuję poniżej informację.

W strukturze organizacyjnej Wydziału Komunikacji znajdują się trzy merytoryczne Biura – Rejestracji Pojazdów, Praw Jazdy i Stanowisko ds. Transportu. Wszystkie trzy biura/stanowiska są wyposażone w internetowe i telefoniczne systemy umawiania wizyt. Zarówno na Stanowisku ds. Transportu jak i w Biurze Praw Jazdy umawianie wizyt przebiega bez problemów. W Biurze Rejestracji Pojazdów system umawiania wizyt do urzędu jest bardziej rozbudowany. Wizytę można umówić na trzy sposoby: telefonicznie, na dwie linie telefoniczne 413676099 i 413676499 – (system obejmuje umawianie terminów na kolejny dzień roboczy), przez Internet (system obejmuje umawianie terminów na kolejny dzień roboczy) oraz przez Internet – długoterminowe (system obejmuje umawianie terminów na następny tydzień).

Terminy do dyspozycji Klientów Urzędu są udostępniane każdego dnia roboczego o godzinie 7.30 zarówno w wersji telefonicznej jak i w Internecie. Wizyty długoterminowe udostępniane są w każdy piątek w godzinach pracy urzędu i umożliwiają rezerwację terminów na kolejny tydzień.

Rzeczywista dostępność terminów w rezerwacji telefonicznej wynosi ok. 20 minut (stanowiska do rejestrowania pojazdów) oraz około 1 godziny (stanowiska do odbioru „stałych” dowodów rejestracyjnych); dostępność terminów w rezerwacji internetowej wynosi do dwóch minut -stanowiska do rejestrowania pojazdów oraz przez większą część dnia - stanowiska do odbioru „stałych” dowodów rejestracyjnych. Jeśli chodzi o rezerwacje długoterminowe to dostępność terminów w tej rezerwacji waha się od 40 minut do 2 godzin (stanowiska do rejestrowania pojazdów). Nie jest prowadzona możliwość umawiania się na stanowiska do odbioru „stałych” dowodów rejestracyjnych na terminy w przyszłości.

System internetowy obecnie posiada zabezpieczenia dotyczące blokowania umawiania więcej niż jednej wizyty przez jedną osobę, lecz w praktyce bywa „obchodzony” przez osoby posiadające orientację w systemach informatycznych.

Wychodząc na przeciw Pani sugestiom, w trosce o komfort i bezpieczeństwo obsługiwanych Klientów, Wydział Komunikacji podjął prace nad wprowadzeniem dodatkowych „punktów kontrolnych” w formularzu umawiania wizyt internetowych (podawaniu ostatnich numerów VIN rejestrowanego pojazdu) celem uniemożliwienia nieuprawnionych rezerwacji wizyt przez pośredników. System ten będzie wprowadzony już w styczniu 2021 roku.

W zakresie wydłużenia terminów umawiania wizyt długoterminowych o kolejne tygodnie, informuję, że obecnie wdrożone rozwiązania w tym zakresie – czyli rezerwacja jedynie na jeden tydzień do przodu przynosi pozytywne reakcje Klientów z uwagi na stosunkowo krótki czas oczekiwania na zaplanowaną wizytę oraz praktycznie eliminują sytuacje, w których Klienci z uwagi na odległe terminy rejestracji zapominali o nich i rezerwacje przepadały.

z up. PREZYDENTA MIASTA

Arkadiusz Kubiec
ZASTĘPCA PREZYDENTA