

Kępno, dnia 12 grudnia 2022 roku

OR.152.1.2022  
KT. 1431.44.2022

**Sz. P.**

W odpowiedzi na Pani pismo z dnia 04 października 2022 r., uzupełnione pismem z dnia 16 listopada 2022 r., uprzejmie wyjaśniam, co następuje.

Obsługa interesantów w Wydziale Komunikacji i Transportu w Starostwie Powiatowym w Kępnie odbywa się z wykorzystaniem systemu kolejkowego, który stanowi jeden z najbardziej sprawdzonych pod względem sprawności i efektywności instrumentów obsługi petentów w tego rodzaju sprawach w Polsce, przy jednoczesnym zachowaniu jak najwyższego poziomu realizacji zadań i zmaksymalizowaniu poziomu aktywności pracowników administracji publicznej. Za pośrednictwem tegoż systemu, rejestracja interesantów następuje po uprzednim pobraniu numeru bezpośrednio w siedzibie Starostwa Powiatowego w Kępnie, którzy - po wygenerowaniu biletu – kierowani są bezpośrednio do właściwego stanowiska, jak również poprzez umówienie wizyty on-line (poprzez wskazanie konkretnego dnia i godziny).

Ponadto, poza powyższym idąc naprzeciw oczekiwaniom mieszkańców powiatu kępińskiego, dodatkowo od 02 listopada 2022 r. rozszerzona została możliwość telefonicznego umówienia wizyty w urzędzie w sprawie rejestracji pojazdów dla osób prawnych, które posiadają dużą ilość floty samochodowej pod nr tel. (62) 78-28-962.

Jednakowoż, ewentualne dysfunkcje przedmiotowego systemu najczęściej wynikają przede wszystkim z zachowania samych interesantów, a polegającym na rezerwowaniu wizyty w systemie on-line (blokując niejednokrotnie więcej pozycji ) i następczym rezygnowaniu z osobistego stawiennictwa, bez uprzedniego informowania o tym pracowników urzędu, co determinuje blokowanie możliwości rejestracji innym osobom. W celu ich wyeliminowania , a tym samym zwiększenia sprawności systemu, organ podjął już dodatkowe działania informacyjne (na stronie internetowej urzędu i na tablicy ogłoszeń w jej siedzibie) komunikujące o potrzebie anulowania uprzednio umówionej wizyty w urzędzie, w przypadku wystąpienia konieczności z niej rezygnacji i skutkach nie podjęcia takiego postępowania.

Pobocznie podnoszę, iż w oparciu o prowadzony cyklicznie monitoring strony internetowej – odnotowane zostało stosowanie przedmiotowych praktyk także przez samego wnoszącego petycję ( m.in. w dniach: 15.09. 2022 godz. 13.00 i 14.00, 16.09.2022,godz. 14.00 i 15.00, 19.09.2022r, godz. 8.00 i 9.00,11.10.2022r, godz. 13.00 oraz 07.11.2022r, godz. 13.00 i 14.00), gdzie wnioskodawca dokonał rejestracji w systemie kolejkowym, nie stawiając się w urzędzie.

Co więcej, rodzaj i charakter oraz stopień skomplikowania stanu faktycznego konkretnej sprawy, także nierzadko implikuje proces obsługi interesanta, z uwagi na konieczność przeprowadzenia przez pracowników różnych czynności faktycznych i prawnych pod rygorami procedury określonej w ustawie z dnia 14 czerwca 1960r. - Kodeks postępowania administracyjnego (tj. Dz.U. z 2022r, poz. 2000 ze zm.) jak i innych ustaw.

STAROSTA KĘPIŃSKI  
/-/ ROBERT KIERUZAL

**Otrzymują:**

1. Adresat
2. a/a