

**UCHWAŁA NR VI/47/398/22  
RADY POWIATU W BIELSKU-BIAŁEJ**

z dnia 29 września 2022 r.

**w sprawie rozpatrzenia skargi z dnia 12 sierpnia 2022 r. na Starostę Bielskiego**

Na podstawie art. 12 pkt 11 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym /j.t. Dz.U. z 2022 r. poz. 1526/ oraz art. 229 pkt 4 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego /j.t. Dz.U. z 2021 r. poz. 735 z późn. zm./, po rozpatrzeniu skargi

**Rada Powiatu w Bielsku-Białej  
ustala, co następuje:**

**§ 1.** Uznaje skargę z dnia 12 sierpnia 2022 r. zarejestrowaną pod nr ON.1510.20.2022.KA na Starostę Bielskiego, za bezzasadną.

Szczegółowe uzasadnienie sposobu rozpatrzenia skargi stanowi załącznik do niniejszej uchwały.

**§ 2.** Wykonanie uchwały powierza Przewodniczącemu Rady Powiatu.

**§ 3.** Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady

**Jan Borowski**

Załącznik do uchwały Nr VI/47/398/22  
Rady Powiatu w Bielsku-Białej  
z dnia 29 września 2022 r.

**Uzasadnienie  
faktyczne i prawne do uchwały  
w sprawie rozpatrzenia skargi z dnia 12 sierpnia 2022 r.  
na Starostę Bielskiego**

Na podstawie przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego Rada Powiatu w Bielsku-Białej ustaliła, co następuje:

w dniu 12 sierpnia 2022 r. do Rady Powiatu w Bielsku-Białej wpłynęła skarga na Starostę Bielskiego w zakresie organizacji pracy Wydziału Komunikacji i Transportu Starostwa Powiatowego w Bielsku-Białej, przekazana wg właściwości przez Urząd Marszałkowski Województwa Śląskiego.

W toku postępowania wyjaśniającego ustalono następujący stan faktyczny sprawy:

1. Zasady ogólne obsługi klientów ustalane są wewnątrz każdego urzędu.
2. Wprowadzenie w 2020 r. wyłącznego umawiania wizyt poprzez elektroniczny system kolejkowy z koniecznością wcześniejszej rezerwacji przez Internet (a w przypadku jego braku telefonicznie z pomocą pracownika tutejszego Starostwa) wymusiła sytuacja związana z trwającą ówczesnie pandemią i związanymi z nią obostrzeniami.
3. Pozostawienie wyłącznego umawiania wizyt poprzez elektroniczny system kolejkowy podyktowane było przede wszystkim doświadczeniem zdobytym w trakcie trwania pandemii.
4. Najważniejsze przyczyny pozostawienia wyłącznego umawiania wizyt poprzez elektroniczny system kolejkowy:
  - a) zdecydowana większość osób korzystających z tego systemu wyraziła zadowolenie z takiego rozwiązania;
  - b) rezerwując wcześniej wizytę można uniknąć oczekiwania nawet 3 h na miejscu w Starostwie;
  - c) rozwiązanie to pozwala uniknąć sytuacji, w której osoby ustawiają się w kolejce na 2-3 h przed otwarciem urzędu;
  - d) prawidłowe umówienie wizyty daje gwarancję obsługi w danym dniu, dzięki czemu nie występują sytuacje, w których klient pokonuje wiele kilometrów z miejsca zamieszkania do Starostwa i nie otrzymuje biletu, ponieważ wcześniej zostały one pobrane w ilości możliwej do obsługi w danym dniu;
  - e) wizytę umówić można zdalnie w każdej chwili;
  - f) ilość wizyt zarezerwowanych pokazuje zapotrzebowanie klientów (liczba chętnych do odwiedzenia Wydziału Komunikacji) wobec czego, w ramach pracowników zatrudnionych w Wydziale możliwe jest przesunięcie pracowników do obsługi bezpośredniej i tym samym udostępnienie dodatkowych terminów do umawiania;
  - g) ograniczenie ilości osób znajdujących się równocześnie w jednym pomieszczeniu (przenoszenie chorób zakaźnych).
5. Istniejące rozwiązania w przypadku braku możliwości osobistego stawiennictwa w urzędzie (np. ze względu na niedogodne terminy, czy też brak możliwości przewidzenia terminu na 1-2 tygodnie do przodu):
  - a) Wnioski można składać poprzez platformę ePUAP, wysłać pocztą tradycyjną/kurierem, złożyć na „dzienniku podawczym” (w Biurze Obsługi Mieszkańca),
  - b) Ustanowienie pełnomocnika do załatwienia sprawy.

Ponadto, w miarę możliwości (np. w przypadku nieobecności osoby umówionej lub w przypadku szybszego załatwienia sprawy z wizyty umówionej) obsługiwani są także klienci nieumówieni. Praktykuje

się to zwłaszcza w przypadkach, gdzie klient nie był w stanie przewidzieć konieczności rezerwacji wizyty w urzędzie na 1-2 tygodnie wcześniej.

Poza okresami wzmożonego zainteresowania rejestracją pojazdów (np. okresy przedświąteczne, miesiące letnie) terminy dostępne są w odstępie 1-3-dniowym, a nawet w dniu umawiania wizyty.

W okresach dłuższego oczekiwania na wizytę (1-2 tygodnie) niejednokrotnie możliwe jest wcześniejsze umówienie wizyty, gdyż bardzo często ponownie uwidaczniają się terminy z możliwością ich zarezerwowania (nawet w dniu obsługi danej grupy wizyt umówionych) dzięki możliwości anulowania wizyty przez klienta lub za pośrednictwem tutejszego Starostwa.

Klient jest dodatkowo powiadamiany 24 h przed umówioną wizytą o jej terminie oraz indywidualnym kodzie do pobrania biletu poprzez automatyczne wysyłanie powiadomienia sms.

Samo umówienie wizyty zdalnie, w dobie powszechnie dostępnego Internetu (choćby na smartfonach, z których korzystają w większości również osoby starsze) nie stanowi problemu. Pomimo tego bardzo często pracownicy Starostwa umawiają poprzez elektroniczny system kolejkowy osoby zgłaszające brak Internetu lub nieumiejętność korzystania z niego.

Wobec powyższego Rada Powiatu w Bielsku-Białej uznaje skargę na Starostę Bielskiego **za bezzasadną**.

#### **Pouczenie:**

Zgodnie z art. 239 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego /tekst jednolity: Dz.U. z 2021 r. poz. 735 z późn. zm./, 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.