

Krasnystaw, 6 kwietnia 2018 r.

OR.0003.8.2018

Pan

Marek Nieścior
Radny Rady Powiatu
w Krasnymstawie

Odpowiedź na interpelację

W odpowiedzi na interpelację, złożoną na Sesji Rady Powiatu w dniu 27 marca 2018 r. uprzejmie informuję, że Zarząd Powiatu Krasnostawskiego, na posiedzeniu w dniu 17 maja 2017 r. zapoznał się z funkcjonowaniem systemów kolejkowych i korzyściami, jakie mogą przynieść w usprawnieniu obsługi interesantów - na przykładzie Wydziału Komunikacji Starostwa Powiatowego w Świdniku. Na tym samym posiedzeniu, Zarząd uznał za celowy zakup podobnego systemu dla tutejszego urzędu.

Jednakże po wprowadzeniu, przez Ministerstwo Cyfryzacji, w dniu 13 listopada 2017 r. tzw. Systemu CEPiK 2.0., wynikała obawa, że, podobnie jak to się stało w innych urzędach (w załączeniu przedstawiam fragmenty artykułów z prasy lokalnej, dotyczące funkcjonowania systemu kolejkowego w Wydziale Komunikacji Urzędu Miasta Lublina), system kolejkowy może nie tylko nie usprawnić obsługi interesantów a wręcz wygenerować dodatkowe sytuacje konfliktowe.

Obawa wynikała stąd, że system CEPiK 2.0 okazał się w praktyce niestabilny i wręcz - w aspekcie czasu potrzebnego na obsługę najważniejszych czynności urzędowych - nieprzewidywalny. Natomiast systemy kolejkowe „sprawdzają się” w sytuacji, gdy wyliczony, uśredniony czas, potrzebny na przeprowadzenie poszczególnych czynności urzędowych jest stabilny i nie odbiega znacząco od czasu rzeczywistego. Tylko wtedy wszystkie osoby którym wydano bilety - w ilości wyliczonej na podstawie uśrednionych czasów obsługi i liczby pozostających do dyspozycji urzędników – zostaną w danym dniu obsłużone, w określonej kolejności i dającym się określić przedziale czasowym. Obecnie, jak wynika z praktyki, czas potrzebny np. do zarejestrowania pojazdu może wahać się od 20 min. do 1 godziny, a nawet dłużej. Zdarza się, że operator po dłuższym, bezskutecznym „zmaganiu się z systemem”, nie jest w stanie załatwić sprawy i po zgłoszeniu usterki administratorom CEPiKu - umawia się z interesantem na późniejszy termin.

Mając na względzie powyższe uwarunkowania, wydaje się celowym, wstrzymać się z zakupem systemu kolejkowego, do czasu osiągnięcia przez system CEPiK 2.0. stanu pełnej sprawności i przewidywalności.

STAROSTA
Janusz Szpak

Koszmar w Wydziale Komunikacji. – Niedługo numerki będzie można kupić u konika

Listopad 30, 2017

– To co dzieje się w Wydziale Komunikacji w Lublinie to jakiś koszmar – napisał do nas czytelnik. Żeby dostać numerek trzeba wstać wcześniej rano, a kiedy już ten numerek się dostanie, należy swoje odstąć.

Ci, którzy pamiętają czasy komuny, mają okazję sobie je ponownie przypomnieć. Wystarczy wizyta w Wydziale Komunikacji w Lublinie. Aby załatwić sprawy związane z rejestracją pojazdu, należy swoje odstąć i tylko cierpliwi mają szansę na załatwienie formalności związanych z rejestracją pojazdu.

– To co się dzieje w lubelskim Wydziale Komunikacji to jakiś absurd. Urząd czynny od 7:45, a żeby dostać numerek do rejestracji pojazdu trzeba ustawić się w kolejce o 6 rano. Przychodząc do urzędu o 8 nie ma co liczyć na załatwienie sprawy. Ludzie którzy przychodzą po ósmej to nawet nie dostają numerków. Scenariusz dla Bareji pisze się sam – napisał do nas Czytelnik Kuba.

Istnieje jeszcze coś takiego, jak rezerwacja online, niestety tam pierwszy numerek dostaniemy dopiero na połowę grudnia.

Jak poinformował nas Czytelnik do godziny 8 zostało wydanych już 130 numerków. Po godzinie 9 wszedł dopiero numer 15. Ludzie przyjeżdżają do urzędu spoza Lublina, nierzadko kilkadziesiąt kilometrów i zostają odesłani z kwitkiem.

Urząd Miasta Lublin tłumaczy, że ciągle są problemy z systemem CEPIK.

– Z uwagi na wdrożenie przez Ministerstwo Cyfryzacji systemu CEPIK 2.0 występują trudności z rejestracją pojazdów. Szczegółowe informacje w powyższym zakresie można uzyskać dzwoniąc do Wydziału Komunikacji na numer tel: 81 466-32-15 lub 81 466-32-00 – czytamy na stronie Miasta Lublin.

Trudno ze spokojem przyjąć takie tłumaczenia osobom, które na co dzień handlują pojazdami, a także tym, którzy zakupili nowe auto. Z roku na rok rośnie liczba sprzedanych aut, niestety od jakiegoś czasu widać, że urząd ma problem z płynną obsługą interesantów.

2017-11-30 09:20:50

(fot. lublin112.pl)

<http://www.dziennikwschodni.pl/lublin/urzed-jeszcze-zamkniety-a-na-zewnatrz-juz-kolejka-interesanci-kl-na-urzednicy-bezradni,n,1000211727.html>

Urząd jeszcze zamknięty, a na zewnątrz już kolejka. Interesanci klą, urzędnicy bezradni

12 stycznia 2018, 17:42

Kolejka interesantów ustawia się na długo przed otwarciem urzędu, ale po otwarciu wcale nie jest lepiej. Obsługa odbywa się powoli, urzędnicy przyjmują dwa razy mniej osób niż zwykle, a system komputerowy odmawia posłuszeństwa. Kolejny już miesiąc trwają problemy spowodowane zmianami w centralnym systemie ewidencji pojazdów.

Kolejka przed Wydziałem Komunikacji przed godz. 7 rano (fot. Alarm 24)

Swoimi przeżyciami z Wydziału Komunikacji w Lublinie podzielił się z nami jeden z naszych Czytelników, który musiał załatwiać formalności w wydziale przy Leszczyńskiego, gdzie interesanci gromadzili się już przed godz. 7.

– Kolejka osób oczekujących w poczekalni wydłuża się dzięki zarezerwowanym wizytom przez internet, które zaburzają kolejkę osób oczekujących w siedzibie urzędu. Osoby oczekujące jak i te umówione przez internet wrzucane są do tej samej kolejki przez co ci oczekujący na korytarzu „spychani są” na później – skarży się nasz Czytelnik. – Dodam, że rezerwacja przez internet wizyty w Wydziale Komunikacji w Lublinie w miesiącu styczniu jest już niemożliwa.

Ratusz przyznaje, że z obsługą interesantów jest problem. – Utrudnienia wynikają z wprowadzenia nowej wersji systemu przez Ministerstwo Cyfryzacji w dniu 13 listopada i niestety trwają do dziś. System do tej pory nie funkcjonuje poprawnie, w porównaniu do poprzedniej wersji można stwierdzić, że funkcjonuje jedynie w około 70 proc. utrudnia pracę i uniemożliwia załatwienie wszystkich spraw – stwierdza Olga Mazurek-Podleśna z Urzędu Miasta. – Każdego dnia pojawiają się inne problemy. Operacje, które udaje się wykonać jednego dnia, są już niemożliwe dnia następnego. Są to problemy występujące na terenie całego kraju.

Kłopoty są z rejestracją, wyrejestrowaniem lub przerejestrowaniem pojazdów. – Nie udaje się także wydawać wtórnych dokumentów ponieważ nie ma możliwości zamówienia ich w Polskiej Wytwórni Papierów Wartościowych, na przykład dowodów rejestracyjnych – przyznaje Urząd Miasta Lublin. – Nie wszystkie dane znajdują się także w systemie, nie ma niektórych marek pojazdów. Nie można wybrać dodatkowych opcji dotyczących np. wyposażenia danego modelu, nie można dokonywać korekt, a większość informacji trzeba wprowadzać ręcznie, co wydłuża znacznie cały proces i przekłada się na dłuższy czas oczekiwania klientów.

Z tego powodu, jak potwierdza Mazurek-Podleśna, w ciągu jednego dnia udaje się obsłużyć o wiele mniej osób. – Liczba interesantów chcących załatwić sprawę jest taka sama, ale jesteśmy w stanie obsłużyć ich znacznie mniej – ubolewa Mazurek-Podleśna. – Zamiast 260 do 300 numerków, możemy wydać jedynie 120 do 150.

Ratusz informuje też, że w pierwszej kolejności stara się sprawdzać dokumenty osób oczekujących w kolejce, aby osoby nie mające kompletu dokumentów nie blokowały kolejki innym.