



Ława. Rezerwacja wizyt sprawdza się dobrze, czy źle? Starosta komentuje uwagi interesanta o wydziale komunikacji

data aktualizacji: 2020.11.05



Już od kilku miesięcy w Wydziale Komunikacji Starostwa Powiatowego w Ławie obowiązuje wcześniejsza rejestracja wizyty. Można to zrobić na dwa sposoby: telefonicznie albo przez Internet.

Czytelnik (dane do wiadomości redakcji) miał w tym zakresie nie najlepsze doświadczenia. Gdy próbował przez telefon, już nie było miejsc; gdy przez Internet - portal odmawiał mu posłuszeństwa. Starosta, który te uwagi skomentował, podkreśla, że ocena na podstawie pojedynczego przypadku nie jest miarodajna, a ilość spraw załatwianych przez wydział po wprowadzeniu rejestracji nie zmniejszyła się. Istotny jest też kontekst epidemiologiczny - obowiązek rejestracji pozwala unikać gromadzenia się w wydziale zbyt wielu interesantów naraz.

SKARGA

"Kiedyś to jakoś potrafiło rozsądnie funkcjonować..."

W sprawie obowiązku umówienia swojej wizyty w wydziale komunikacji iławskiego starostwa skontaktował się z nami Czytelnik. Oto treść jego zgłoszenia.

Dzień dobry, piszę z tematem do skrzyneczki skarg. Chodzi o urząd komunikacji w starostwie. Trzeba u nich umówić wizytę, żeby zarejestrować samochód. Próbuje to zrobić od kilku dni. Jednego dnia już o godzinie 7:42 nie było miejsc na ten sam dzień. Pan polecił zarejestrować się w Internecie, tylko nie wiedział, że portal ledwo działa i do tej pory nie mogę się zalogować.

Potem, gdy wreszcie udało się dostać na ten portal, to okazało się, że czas oczekiwania na rejestrację to 12 dni, a czas na jednego petenta, czy to rejestracja, czy odbiór dokumentów to 30 minut. To jest jakieś nieporozumienie.

Poza tym, co ze starszymi osobami, nie mającymi dostępu do Internetu? Nie wiem jeszcze, jaki jest najbliższy termin, bo nie udało mi się zalogować, ale to chyba urząd powinien być dla ludzi, a nie odwrotnie. Kiedyś to jakoś potrafiło rozsądnie funkcjonować. Mogliby chociaż zmniejszyć interwał między interesami, to też by pozwoliło dostać się interesantom do urzędu. Proszę o poruszenie tej sprawy.

KOMENTARZ

"Ilość spraw załatwianych przez Wydział nie uległa zmniejszeniu od czasu wprowadzenia rejestracji internetowej".

Do sprawy odniósł się Starosta Powiatu Iławskiego Bartosz Bielawski. Oto treść jego stanowiska.

W związku z pandemią Starostwo Powiatowe w Iławie w trosce o wygodę mieszkańców oraz ze względu na konieczność zachowania bezpieczeństwa wprowadziło

rozwiązania i usprawnienia mające na celu zapewnienie możliwości załatwienia sprawy w Wydziale Komunikacji z jednoczesnym zachowaniem wymogów sanitarnych.

Od maja 2020 r. funkcjonuje telefoniczna i internetowa rezerwacja wizyty wg poniższej instrukcji.

Telefonicznej rezerwacji wizyty w sprawach związanych z pojazdami (nie obejmuje praw jazdy i in.) można dokonać pod numerem 89 649 07 32. Wizyty umawiane są wyłącznie na dany dzień, bez możliwości rejestrowania się na dni następne.

Internetowa rezerwacja jest możliwa pod adresem <http://ekolejka.powiat-ilawski.pl/rezerwacje>. Na wizytę można umówić się na konkretny dzień i godzinę, z wyprzedzeniem do 10 dni – oczywiście w ramach dostępnych wolnych terminów.

Te rozwiązania pozwoliły na wyeliminowanie sytuacji, w której klienci licznie gromadzili się na sali obsługi, oczekując w kolejce na przyjęcie. Stanowi to równocześnie realizację szczególnych regulacji prawnych związanych z panującą epidemią. Należy bowiem podkreślić, że zgodnie z obowiązującymi przepisami dopuszczalna liczba klientów przebywających w tym samym czasie w jednym pomieszczeniu nie może być większa niż jedna osoba na jedno stanowisko obsługi. W Wydziale Komunikacji Starostwa Powiatowego w Iławie jest 5 stanowisk do obsługi spraw związanych z pojazdami.

Wielu klientów korzysta również z załatwiania spraw poprzez elektroniczną skrzynkę podawczą (<http://www.esp.pwpw.pl>, <https://www.gov.pl/>), lub przesyła wnioski za pośrednictwem poczty tradycyjnej. Nadal można pozostawiać dokumenty w pojemniku

umieszczonym przy wejściu do Urzędu. Klienci z możliwości tej korzystają - są to najczęściej wnioski dot. zgłoszenia nabycia lub zbycia pojazdu, wymiany i wtórniki dowodów rejestracyjnych.

Ocena sposobu działania wydziału dokonana na podstawie jednostkowych przypadków i bez znajomości szerszego kontekstu jego funkcjonowania nie może być miarodajna.

Epidemia istotnie wpłynęła na sposób działania Wydziału - nie tylko poprzez odmienne regulacje prawne, ale też sposoby kontaktu mieszkańców naszego powiatu z urzędem. Notuje się wzrost liczby spraw zgłaszanych bez bezpośredniego kontaktu z Wydziałem Komunikacji. Ilość spraw załatwianych przez ten Wydział nie uległa zmniejszeniu od czasu wprowadzenia rejestracji internetowej.

Red. kontakt@infoilawa.pl.

Źródło:

<https://www.infoilawa.pl/aktualnosci/item/62693-ilawa-rezerwacja-wizyt-sprawdza-sie-dobrze-czy-zle-starosta-komentuje-uwagi-interesanta-o-wydziale-komunikacji>