



Zastępca Prezydenta Miasta Szczecin

Krzysztof Soska

pl. Armii Krajowej 1, 70-456 Szczecin
tel. + 4891 42 45 208, fax +4891 42 30 806
ksoska@um.szczecin.pl • www.szczecin.eu

Szczecin, 2020-11-03

Pan Marcin Pawlicki
Radny Rady Miasta Szczecin
wm.

Nasz znak : WSO-DW.0003.1.2020.PG

Wasz znak: BPM.I.0003.690.2020.AB

Dotyczy:

Interpelacja nr 1847 w sprawie organizacji spotkań z petentami w Urzędzie Miasta, które wiążą się z długim czasem oczekiwania przy załatwianiu sprawy.

Odpowiadając na interpelację wniesioną przez Pana Radnego w dniu 8 października 2020 r. uprzejmie informuję, co następuje.

Obsługa interesantów w Urzędzie Miasta Szczecin odbywa się obecnie w dwóch lokalizacjach tj. w siedzibie Urzędu przy pl. Armii Krajowej 1 oraz w Filii Urzędu na Prawobrzeżu przy ul. Rydla 39-40 od poniedziałku do piątku w godz. 7:30 - 15:30. Ogłoszenie dnia 14 marca 2020 r. przez Ministra Zdrowia stanu zagrożenia epidemicznego (Dz.U.2020.433 ze zm.) nałożyło na Urząd ograniczenie wykonywania zadań polegające na wykonywaniu ich w sposób wyłączający bezpośrednią obsługę interesantów. Służące zapobieganiu COVID-19 kolejne rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii (pierwsze w Dz.U.2020.566 z 31.03.2020, ostatnie w Dz.U.2020.1758 z 09.10.2020) dodały obowiązek zachowania odległości między stanowiskami pracy co najmniej 1,5 m a od 25 maja 2020 r. w miejsce zakazu bezpośredniej obsługi interesantów wprowadziły zasadę dopuszczalnej liczby interesantów w jednym pomieszczeniu nie większą niż 1 osoba na jedno stanowisko obsługi. Realizując zapisy ww. rozporządzeń Prezydent Miasta Szczecin wydał kolejne zarządzenia w sprawie ograniczenia wykonywania zadań przez Urząd Miasta Szczecin (pierwsze nr 146/20 z 18.03.2020, ostatnie nr 528/20 z 12.10.2020). Zarządzenia te określiły sposób składania dokumentów i wniosków do Urzędu drogą elektroniczną, za pośrednictwem poczty lub poprzez umieszczanie w skrzynce podawczej ustawionej przy wejściu do gmachu Urzędu oraz Filii. Dokumenty i wnioski trafiały do określonych pracowników, którzy drogą elektroniczną lub telefonicznie albo umawiali wizytę w celu załatwienia sprawy albo wzywali do usunięcia braków, jeśli wniosek był niekompletny. Rozpatrywanie wniosków wrzuconych do skrzynek podawczych jest nadmiernie czasochłonne ze względu na dodatkowe czynności jak: weryfikacja zawartości przesyłek, ich rejestrowanie i rozdzielanie pomiędzy jednostki organizacyjne i pracowników oraz częste przypadki wniosków niekompletnych wymagające wielokrotnych wezwań do uzupełnienia. Dlatego od 12.08.2020 w Sali Obsługi Interesantów oraz w Urzędzie Stanu Cywilnego zostały przywrócone umówienia się interesantów na wizytę przez Internet lub telefonicznie. Początkowo rezerwacja wizyt funkcjonowała w ograniczonym zakresie ze względu na konieczność równoczesnego załatwienia spraw w oparciu o wnioski wcześniej wrzucone do skrzynek podawczych. Od 10.09.2020 rezerwacja wizyt przez interesantów jest

podstawowym sposobem obsługi interesantów w Urzędzie Miasta Szczecin. Przekazana Panu Radnemu informacja o „*kalendaryzacji na stronie internetowej do umawiania wizyt zapełnionym na co najmniej dwa lata do przodu*” nie jest zgodna ze stanem faktycznym. Na stronie rezerwacji wizyt jest komunikat, że „*kalendaryzacja umożliwia umawianie wizyt internetowych tylko na najbliższe 14 dni*” i dlatego dalsze terminy nie są widoczne w Internecie. Na internetowej stronie Urzędu www.szczecin.eu jest komunikat o organizacji załatwiania spraw w Urzędzie („*Jak załatwić sprawę?*”) w tym o internetowej i telefonicznej możliwości rezerwacji terminów wizyty oraz składaniu wniosków poprzez skrzynkę podawczą. Pomocą przy rezerwowaniu terminu wizyty służy także Punkt Informacyjny działający w prawym skrzydle magistratu i dostępny bez konieczności umawiania na wizytę. W trybie telefonicznym oraz w Punkcie Informacyjnym można zarezerwować termin wizyty z wyprzedzeniem dłuższym niż 14 dni. Również nie jest zgodna ze stanem faktycznym przekazana Panu Radnemu informacja o trudnościach ze złożeniem wniosku na prawo jazdy czy meldunek. Od 10.09.2020 wolne terminy na załatwienie tych spraw są trwale dostępne w Internecie.

Wobec poruszonego przez Pana Radnego szczegółowego problemu załatwiania spraw związanych z dowodami rejestracyjnymi pojazdów potwierdzam, że wprowadzone centralnie od 14 marca 2020 ograniczenie wykonywania zadań przez urzędy administracji publicznej w sposób wyłączający bezpośrednią obsługę interesantów drastycznie zmniejszyło ilość załatwionych spraw, zwłaszcza w kwietniu 2020 gdy połowa pracowników Urzędu rotacyjnie została skierowana do pracy zdalnej. W kolejnych miesiącach 2020 r. w tut. Urzędzie wydano następujące ilości dowodów rejestracyjnych: styczeń – 4516, w luty – 4280, marzec – 2273, kwiecień – 468, maj – 1781, a czerwiec – 1897, lipiec – 2791, sierpień – 2741, wrzesień – 3541, 1-15 październik – 2332. Obowiązek zachowania odległości między stanowiskami pracy co najmniej 1,5 m oraz zasada dopuszczalnej liczby interesantów w jednym pomieszczeniu nie większa niż 1 osoba na jedno stanowisko obsługi wyłączyły z obsługi część stanowisk w gęsto zabudowanej Sali Obsługi Interesantów choć większym problemem okazał się brak pracowników do obsady nawet tej zmniejszonej liczby stanowisk. Po ogłoszeniu stanu epidemii 5 pracowników planujących dalszą pracę mimo uprawnień emerytalnych zawnioskowało o natychmiastowe przejście na emeryturę a 2 osoby złożyły wypowiedzenia umowy o pracę. Skutkiem słusznego wypłacania dodatkowego zasiłku opiekuńczego osobom zwolnionym od wykonywania pracy z powodu konieczności osobistego sprawowania opieki nad dzieckiem w przypadku zamknięcia żłobka, przedszkola lub szkoły z powodu COVID-19 była nieobecność kolejnych pracowników. Po uwzględnieniu zwolnień lekarskich i planowych urlopów, w okresie marzec – lipiec 2020 pracę wykonywała zaledwie około połowa pracowników zatrudnionych do rejestracji pojazdów.

Aby nadrobić powstałe od marca 2020 zaległości spowodowane okolicznościami od Urzędu niezależnymi (pandemia), podjęto szereg działań jak: na wolne stanowiska zatrudniono osoby na zastępstwo lub umowy zlecenia, trwają nabory pracowników czasem wymagające powtarzania ze względu na brak odpowiednich kandydatów, zorganizowano pracę w nadgodzinach przez 4 tygodnie, zredukowano mało efektywną obsługę poprzez skrzynkę podawczą na rzecz elektronicznej i telefonicznej rezerwacji wizyt i aby przestrzegać zasady „1 osoba na jedno stanowisko obsługi” zorganizowano w holu w prawym skrzydle gmachu Urzędu poczekalnię gdzie przeniesiono biletomaty i wyświetlacz wywołanych biletów, zwiększono ilość numerów telefonicznych dostępnych dla interesantów, w Sali Obsługi Interesantów zamontowano przesłony ochronne oddzielające stanowiska obsługi od interesantów i zmieniono usytuowanie stanowisk rejestrujących pojazdy w celu zwiększenia ich ilości przy zachowaniu przepisowego 1,5 m odstępu. Podana wyżej statystyka wydanych dowodów rejestracyjnych wskazuje, że w październiku 2020 ilość załatwionych spraw wróci do stanu sprzed ogłoszenia stanu epidemii a nawet będzie od niej większa.

Obecnie trwa praca na środkami zaradczymi wobec niewystępującej wcześniej dużej ilości niezrealizowanych wizyt sięgającej nawet do ok. 25 % rezerwacji. Codziennie łącznie w Urzędzie (ok. 160 rezerwacji) i w Filii (ok. 40 rezerwacji) w grupie A – rejestracja pojazdów, udostępnianych jest ok. 200 rezerwacji z czego od kilkunastu do ponad 40 pozostaje niezrealizowanych, co zaskakuje wobec zgłoszeń (również Panu Radnemu) problemów

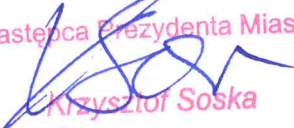
z szybkim zarejestrowaniem pojazdu. Na razie w systemie rezerwacji zostało wprowadzone ograniczenie co najwyżej 2 rezerwacji na jeden PESEL dziennie oraz mailowe przypomnienie o rezerwacji na 2 dni przed terminem z linkiem do ewentualnego skasowania rezerwacji i udostępnienia zwolnionego terminu w Internecie.

Dodatkowo uprzejmie informuję iż do czasu ogłoszenia końca stanu epidemii wydane na 30 dni pozwolenie czasowe na czas oczekiwania na dowód rejestracyjny ważne jest w Polsce bezterminowo (Dz.U.2020.695) a także nie obowiązuje przepis o obowiązku rejestracji pojazdu w ciągu 30 dni od dnia nabycia. Termin ten wydłużono do końca 2020 r. do 180 dni (Dz.U.2020.568). W przypadku pojazdu zarejestrowanego w Polsce nabywca może więc przez 180 dni legalnie jeździć na rejestracji poprzedniego właściciela a posiadacz pozwolenia czasowego może wstrzymać się z odbiorem dowodu rejestracyjnego do ogłoszenia końca stanu epidemii. Uchwalone i ogłoszone 3 września 2020 zmiany w ustawie-Prawo o ruchu drogowym (Dz.U.2020.1517) wykreślają od dnia 3 grudnia 2020 obowiązek wymiany zapisanego dowodu rejestracyjnego – termin ważności badań technicznych diagnosta wpisuje do elektronicznej Centralnej Ewidencji Pojazdów.

Jednocześnie Urząd otwarty jest na wszelkie indywidualne problemy np. w przypadku pojazdu niezarejestrowanego, który nie może być użytkowany (wyrejestrowany z zagranicy, nowy z salonu) gdy termin zarezerwowanej wizyty jest dla wnioskodawcy zbyt odległy. Wówczas w bezpośrednim telefonicznym lub mailowym kontakcie z wnioskodawcą uzgadniane jest możliwe skrócenie okresu do wizyty np. wykorzystanie zwolnionego terminu.

Uprzejmie proszę Pana Radnego o zachęcenie osób, które zgłosiły opisane w interpelacji problemy, do korzystania z opisanych wyżej możliwości. Jednocześnie wyrażam nadzieję, że powyższe informacje wystarczająco wyjaśniają i uzasadniają aktualną organizację przyjęć interesantów Urzędzie.

Z wyrazami szacunku

Zastępca Prezydenta Miasta

Krzysztof Soska