



116

Rada Miejska Wrocławia**Pan Łukasz Olbert****Radny Rady Miejskiej Wrocławia****ul. Sukiennice 9
50-107 Wrocław**

Wrocław, 28 sierpnia 2018

WSO-PA.5410.5655.2018*Franciszek Pamiński*

W odpowiedzi na Pana interpelację z dnia 23 sierpnia 2018 r., w sprawie braku możliwości obsługi mieszkańców Wrocławia przez pracowników Centrum Obsługi Mieszkańców nr IV przy al. Marcina Kromera 44 w dniu 17 sierpnia 2018r., wyjaśniam, co następuje.

Z uwagi na to, że nie wspomina Pan w swojej interpelacji, w jakich sprawach nie byli obsługiwani mieszkańcy Wrocławia we wspomnianym dniu, to przyjąłem, że chodzi Panu o sprawy związane z rejestracją pojazdów. Na marginesie informuję, że w Centrum Obsługi Mieszkańca przy al. M. Kromera 44, oprócz rejestracji pojazdów załatwiane są również sprawy z zakresu ewidencji ludności, wydawania dowodów osobistych i praw jazdy.

W Urzędzie Miejskim Wrocławia w Wydziale Spraw Obywatelskich, sprawami z zakresu rejestracji pojazdów zajmują się Zespoły Rejestracji Pojazdów i są to, Zespół Rejestracji Pojazdów nr 1, przy ul. G. Zapolskiej 4 oraz Zespół Rejestracji Pojazdów nr 3, który znajduje się przy Placu Nowy Targ 1-8 i jego filia, która znajduje się przy al. M. Kromera 44 (dalej zwana filia).

Zespół Rejestracji Pojazdów nr 1 dysponuje 19 stanowiskami w zakresie rejestracji pojazdów, Zespół Rejestracji Pojazdów nr 3 posiada 7 stanowisk, a jego filia jedynie 4 stanowiska. Na wspomnianych stanowiskach pracują osoby, które mają uprawnienia do obsługi systemu informatycznego CEPiK 2.0, nadane przez jego właściciela-Ministra Cyfryzacji.

Powyższe zestawienie ilości stanowisk do spraw rejestracji pojazdów wyraźnie pokazuje, że ilość klientów obsługiwanych przez filię zawsze będzie zdecydowanie mniejsza od ilości klientów przyjmowanych przy ul. G. Zapolskiej 4, czy przy Placu Nowy Targ 1-8.

W Zespołach Rejestracji Pojazdów zostały wprowadzone optymalne warunki w celu właściwej obsługi klientów poprzez zautomatyzowane wydawanie numerków przez system kolejkowy za pomocą automatów biletowych.

Powyższe oznacza, że ilość obsłużonych w danym dniu klientów uzależniona jest od obliczeń dokonanych przez serwer systemu kolejkowego i to on wyznacza maksymalną liczbę klientów, których w danym dniu będzie można obsłużyć, biorąc po uwagę:

- ilość pracowników obecnych w pracy i zalogowanych na swoich terminalach do systemu kolejkowego,
- średni czas obsługi jednego klienta przy stanowisku,
- godziny pracy Zespołu Rejestracji Pojazdów,
- ilość już pobranych numerków przez klientów w danym dniu.

Odpowiadając na Pana pierwsze pytanie, wyjaśniam, iż rzeczywiście w sezonie urlopowym wzrosła liczba klientów chcących załatwić sprawę z zakresu rejestracji pojazdów, ale na cztery stałe stanowiska do spraw rejestracji pojazdów, którymi dysponuje filia wszystkie były obsadzone.

Z wyjaśnień, złożonych na piśmie przez koordynatora, odpowiedzialnego za sprawy związane z rejestracją pojazdów w filii, wynika, iż w dniu 17 sierpnia 2018r. (piątek), jak i w każdy inny dzień roboczy, mieszkańcy Wrocławia nie byli o godzinie 8:20 informowani o braku tzw. numerków na ten dzień. Natomiast byli informowani o możliwości załatwienia sprawy, ale wymagało to od nich dłuższego czasu oczekiwania na odblokowanie się automatu biletowego i otrzymania numerka. Praktyka pokazuje, że odblokowanie systemu kolejkowego w filii następuje średnio, co godzinę.

Z dalszych wyjaśnień koordynatora wynika, że mieszkańcy Wrocławia, którzy nie otrzymali numerka byli informowani również o możliwości załatwienia swojej sprawy w pozostałych Centrach Obsługi Mieszkańca, tj. przy ul. G. Zapolskiej 4 i Placu Nowy Targ 1-8, gdzie stanowisk do rejestracji pojazdów jest zdecydowanie więcej.

Nawiązując do pkt 2 w Pana piśmie, wyjaśniam, że delegowanie pozostałych pracowników urzędu do pracy w Zespołach Rejestracji Pojazdów nie może mieć miejsca z uwagi na fakt, iż rejestracja pojazdów odbywa się w systemie informatycznym CEPiK 2.0 i każdy użytkownik systemu musi odbyć stosowne szkolenie i uzyskać imienne upoważnienie do jego obsługi od właściciela systemu.

Natomiast zostały podjęte kroki w celu zwiększenia liczby etatów w Zespołach Rejestracji Pojazdów. Na dzień dzisiejszy zostało zatrudnionych pięć dodatkowych osób, które są już w trakcie szkolenia w zakresie obsługi systemu CEPiK 2.0.

Z poważaniem
Z up. PREZYDENTA
Włodzisław Patałas
Sekretarz Miasta Wrocławia

Do wiadomości:

1. Kancelaria Prezydenta Wrocławia, L. dz. 175027,
2. a/a.