

Plan działania na rzecz poprawy jakości obsługi interesantów Wydziału Komunikacji Starostwa Powiatowego w Pile na lata 2023 – 2025

1. Podstawowe zadania Wydziału Komunikacji.

Do podstawowych zadań Wydziału należy:

1. W zakresie ruchu drogowego:

- 1) prowadzenie spraw związanych z rejestracją pojazdów, wydawaniem dowodów i tablic rejestracyjnych oraz znaków legalizacyjnych,
- 2) przyjmowanie od Policji, Inspekcji Transportu Drogowego oraz jednostek upoważnionych do przeprowadzania badań technicznych zatrzymanych dowodów rejestracyjnych/ pozwoleń czasowych/ oraz zwracanie ich po ustaniu przyczyn uzasadniających ich zatrzymanie,
- 3) kierowanie pojazdów na dodatkowe badania techniczne w razie uzasadnionego przypuszczenia, że stan tych pojazdów zagraża bezpieczeństwu ruchu lub narusza wymagania ochrony środowiska,
- 4) wprowadzanie danych do Centralnej Ewidencji Pojazdów,
- 5) wprowadzanie danych do Centralnej Ewidencji Kierowców,
- 6) prowadzenie spraw związanych z wydawaniem dokumentów uprawniających do kierowania pojazdami, zatrzymywaniem i zwrotem praw jazdy oraz cofaniem i przywracaniem uprawnień do kierowania pojazdami:
- 7) generowanie w systemie teleinformatycznym profilu kandydata na kierowcę oraz jego udostępnianie ośrodkom szkolenia kierowców oraz ośrodkom egzaminowania,
- 8) wydawanie praw jazdy, wtórników praw jazdy, dokonywanie w prawie jazdy wpisu potwierdzającego posiadanie świadectwa kwalifikacji zawodowej, wymiana prawa jazdy,
- 9) zatrzymywanie prawa jazdy oraz zwrot zatrzymanego prawa jazdy,
- 10) cofanie i przywracanie uprawnień do kierowania pojazdami,
- 11) wydawanie zezwoleń na kierowanie pojazdem uprzywilejowanym,

2. W zakresie spraw związanych z kierowaniem kierowcy na sprawdzenie kwalifikacji w formie egzaminu państwowego,

3. Prowadzenie spraw związanych z kierowaniem kierowcy na badanie lekarskie lub psychologiczne mające na celu sprawdzenie istnienia lub braku przeciwwskazań do kierowania pojazdami,

4. Prowadzenie spraw związanych z przeprowadzaniem badań technicznych pojazdów, w tym prowadzenie rejestru przedsiębiorców prowadzących stację kontroli pojazdów oraz sprawowanie nadzoru i kontroli nad ich działalnością,

5. Prowadzenie spraw związanych ze szkoleniem kandydatów na kierowców, w tym:

- 1) prowadzenie rejestru przedsiębiorców prowadzących ośrodki szkolenia kierowców, sprawowanie nadzoru i kontroli nad ich działalnością oraz przeprowadzanie kontroli Ośrodków Szkolenia Kierowców na wniosek starostów z innych powiatów,

- 2) prowadzenie ewidencji instruktorów i wykładowców nauki jazdy, sprawowanie nadzoru i kontroli nad ich działalnością oraz przygotowywanie wniosków o wyznaczenie terminu egzaminu dla kandydatów na instruktorów i wykładowców,
 - 3) sporządzanie analizy, przetwarzanie jej i podawanie do publicznej wiadomości w zakresie średniej zdawalności osób szkolonych w danym ośrodku oraz liczby uwzględnionych skarg złożonych na ośrodek,
 - 4) kierowanie instruktora nauki jazdy wykreślonego za rażące naruszenie przepisów w zakresie szkolenia, na egzamin sprawdzający kwalifikacje.
6. Prowadzenie procedury przejścia pojazdów z parkingu strzeżonego na własność Powiatu.
7. Wydawanie decyzji o nadaniu cech identyfikacyjnych pojazdu oraz tabliczki znamionowej zastępczej.
8. W zakresie kolei i transportu drogowego:
- 1) prowadzenie spraw związanych z krajowym zarobkowym przewozem osób i rzeczy pojazdami samochodowymi:
 - a) udzielanie, odmowa udzielania, zmiana oraz zawieszenie lub cofnięcie zezwolenia na wykonywanie zawodu przewoźnika drogowego osób lub rzeczy,
 - b) udzielanie, odmowa udzielania, zmiana lub cofanie licencji na wykonywanie krajowego transportu w zakresie przewozu osób samochodem osobowym, pojazdem samochodowym przeznaczonym konstrukcyjnie do przewozu powyżej 7 i nie więcej niż 9 osób łącznie z kierowcą oraz w zakresie pośrednictwa przy przewozie rzeczy,
 - c) wydawanie zezwoleń na wykonywanie przewozów regularnych i przewozów regularnych specjalnych – na obszar wykraczający poza granice jednej gminy,
 - d) wydawanie zaświadczeń potwierdzających zgłoszenie przez przedsiębiorcę prowadzenia przewozów drogowych jako działalności pomocniczej w stosunku do jego podstawowej działalności gospodarczej,
 - e) prowadzenie działalności kontrolnej przedsiębiorstw w zakresie spełniania przez nich wymogów będących podstawą do wydania dokumentów, tj. licencji, zezwoleń i zaświadczeń o wykonywaniu przewozów na potrzeby własne,
 - f) planowanie i organizowanie publicznego transportu zbiorowego.
 - 2) prowadzenie spraw związanych z obronnością i bezpieczeństwem Państwa w zakresie transportu i przewozu osób.

2. Główne zadania Wydziału komunikacji

Wydział Komunikacji zajmuje się sprawami skierowanymi do mieszkańców powiatu pilskiego m.in. w zakresie rejestracji pojazdów i wydawania prawa jazdy. Są to dwie podstawowe usługi jakie świadczy wydział.

2.1 Analiza spraw realizowanych przez Wydział Komunikacji w latach 2020-2022

	2020	2021	2022
Rejestracja pojazdów	35 392	41 297	33 231
Wydanie prawa jazdy	3 285	4 059	4 710
Wydanie karty kwalifikacji kierowcy	-	-	782
Zgłoszenie zbycia	8094	11489	8337
Zgłoszenie nabycia	1184	2957	3055

Źródło: Starostwo Powiatowe w Pile

W każdym roku liczba spraw dotyczących rejestracji pojazdów przekraczała 30 tys. rocznie, natomiast związanych z wydaniem prawa jazdy przekraczała 3 tys. rocznie. Dodatkowo w 2022r. w związku ze zmianą przepisów wydano 782 karty kwalifikacji kierowcy. Biorąc pod uwagę jedynie 2022r., przy założeniu 250 dni roboczych, daje to średnio dziennie prawie 133 spraw związanych z rejestracją pojazdów oraz prawie 22 sprawy związane z wydaniem prawa jazdy i karty kwalifikacyjnej kierowcy.

Takie duże obciążenie pokazuje skalę działalności Wydziału Komunikacji oraz ilość osób, które muszą osobiście pojawić się w urzędzie. Brak możliwości wcześniejszej rezerwacji wizyt prowadzi do długiego czasu oczekiwania na załatwienie sprawy, co jest niewątpliwie uciążliwe i frustrujące dla interesantów.

3. Cel planu.

Głównym celem planu jest:

- poprawa jakości obsługi mieszkańców powiatu pilskiego poprzez wdrożenie e-usługi polegającej na uruchomieniu systemu internetowej rezerwacji wizyt do Wydziału Komunikacji oraz elektronicznego systemu kolejkowego. System kolejkowy będzie wyposażony w funkcjonalności umożliwiające automatyczne generowanie numerków dla klientów, które będą wyświetlane na monitorach umieszczonych w odpowiednich punktach obsługi. Stacjonarny system kolejkowy będzie rozwiązaniem, który pozwoli na obsługę osób wykluczonych cyfrowo np. osób starszych, które nie radzą sobie z dynamicznym rozwojem technologii informacyjno- komunikacyjnych i nie mają możliwości i umiejętności, aby dokonać rezerwacji wizyt przez Internet lub aplikację mobilną. Wprowadzenie rozwiązania w postaci systemu internetowej rezerwacji wizyt do Wydziału Komunikacji umożliwi klientom rezerwację terminów wizyt online, eliminując konieczność długiego oczekiwania w urzędzie,
- stworzenie e-usługi umożliwi każdemu klientowi Wydziału Komunikacji umówienie i potwierdzenie wizyty w dogodnym dla siebie terminie, w odniesieniu do zadań jakie wykonuje dla ludności Wydział Komunikacji, przy wykorzystaniu strony internetowej oraz aplikacji mobilnej, bez konieczności osobistego stawienia się w urzędzie w celu rezerwacji wizyty.
- optymalizacja procesów administracyjnych związanych ze świadczeniem usług publicznych, skutkująca zwiększeniem komfortu obsługi klientów Starostwa Powiatowego,
- skrócenie czasu oczekiwania na przyjęcie,
- szkolenia dla pracowników (podnoszenie kwalifikacji) w związku z ciągłą zmianą przepisów,
- podniesienie poziomu satysfakcji zarówno klientów, jak i pracowników.

4. Zdiagnozowane problemy i wyzwania.

Obecnie Wydział Komunikacji Starostwa Powiatowego w Pile realizuje swoje zadania w trzech odrębnych lokalizacjach:

- budynek główny Starostwa Powiatowego w Pile przy alei Niepodległości 33/35,
- Referat Wydziału Komunikacji z siedzibą w Wyrzysku przy ul. Bydgoskiej 11 (gm. Wyrzysk),
- Punkt Obsługi Mieszkańców z siedzibą w Pile przy alei Poznańskiej 28.

4.1 Zdiagnozowane problemy:

- nie w każdym punkcie funkcjonuje system rezerwacji wizyt, co generuje duże problemy zarówno dla mieszkańców jak i pracowników Wydziału,
- długi czas oczekiwania na załatwienie spraw, których realizacja przy stanowisku wynosi nie więcej niż 10 min,
- kumulacja osób oczekujących na przyjęcie w jednym czasie,
- brak możliwości monitorowania przez mieszkańców liczby osób oczekujących na przyjęcie w danym dniu,
- stres wśród kadry pracowniczej wywołany natłokiem interesantów zwłaszcza pod koniec dnia pracy,
- odpowiednie kompetencje pracowników obsługujących interesantów w zakresie zadań realizowanych w Wydziale Komunikacji.

4.2. Wyzwania:

1. Uruchomienie nowoczesnego systemu internetowej rezerwacji wizyt do Wydziału Komunikacji oraz elektronicznego systemu kolejkowego:
 - System internetowej rezerwacji wizyt
 - System kolejkowy
2. Zakup i przeprowadzenie szkoleń.
3. Odpowiednie przygotowanie pracowników w zakresie obsługi systemu kolejkowego.

5. Zakładane rezultaty i planowane działania na lata 2023-2025.

5.1 Zakładane rezultaty:

- podwyższenie standardów obsługi mieszkańców i klientów,
- zwiększenie konkurencyjności Powiatu,
- pozyskanie nowoczesnej infrastruktury i wyposażenia informatycznego dla lepszego działania,
- edukacja pracowników w obszarze technologii komunikacyjno-informacyjnych i bezpieczeństwa systemów informatycznych,
- znaczące podniesienie poziomu bezpieczeństwa przetwarzania danych,
- poprawa wizerunku powiatu i władz samorządowych, jako innowacyjnych, otwartych na zmiany i nowoczesne technologie,
- poprawa atrakcyjności obszaru, na który oddziaływać będzie projekt jako miejsca inwestowania i prowadzenia działalności gospodarczej,
- poprawa warunków życia niepełnosprawnych mieszkańców, osób wykluczonych cyfrowo oraz osób zamieszkujących obszary zagrożone trwałą marginalizacją.

5.2. Planowane działania:

- wdrożenie e-usługi polegającej na uruchomieniu systemu internetowej rezerwacji wizyt do Wydziału Komunikacji oraz elektronicznego systemu kolejkowego,
- podnoszenie kompetencji pracowników w związku z ciągłą zmianą przepisów poprzez udział w szkoleniach – min. 6 osób w roku.

6. Wskaźniki określające mierzalność efektów w zakresie poprawy jakości obsługi mieszkańców.

- Badanie satysfakcji klienta poprzez badanie ankietowe przeprowadzane raz na kwartał.
- Analiza ilości rezerwacji dokonanych za pośrednictwem internetowej rezerwacji wizyt raz na kwartał.
- Analiza rezerwacji za pomocą stacjonarnego systemu kolejkowego raz na kwartał.