

Projekt

z dnia 17 października 2025 r.

Zatwierdzony przez

**UCHWAŁA NR
RADY POWIATU W BEŁCHATOWIE**

z dnia 2025 r.

w sprawie rozpatrzenia skargi na działalność Zarządu Powiatu w Bełchatowie

Na podstawie art. 12 pkt 11 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz.U. z 2024 r. poz. 107 i poz. 1907) oraz art. 223 §1, art. 229 pkt 4 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 roku Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2024 r. poz. 572 oraz z 2025 r. poz. 769), Rada Powiatu w Bełchatowie uchwala, co następuje:

§ 1. Po rozpatrzeniu skargi Pana W.D. na działalność Zarządu Powiatu w Bełchatowie, przekazanej do rozpatrzenia wg właściwości przez Wojewodę Łódzkiego w dniu 30 września 2025 r. - postanawia uznać skargę za bezzasadną.

§ 2. Uzasadnienie zajętego stanowiska zawiera załącznik do niniejszej uchwały.

§ 3. W przypadku ponowienia skargi przez Skarżącego bez wskazania nowych okoliczności, Rada Powiatu w Bełchatowie może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy bez zawiadamiania Skarżącego.

§ 4. O sposobie załatwienia skargi postanawia się powiadomić Skarżącego i Wojewodę Łódzkiego.

§ 5. Wykonanie uchwały powierza się Przewodniczącemu Rady Powiatu w Bełchatowie.

§ 6. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

PRZEWODNICZĄCY RADY

Marek Chrzanowski

Komisja Skarg,
Wniosków i Petycji

KIEROWNIK
Biura Rady Powiatu

mgr Joanna Pęciak

Id: F6B78DC0-4C8F-4DA2-A7BE-7499AA83A730. Projekt

RADCA PRAWNY
Bartłomiej Krasieński

Projekt pod względem formalno-prawnym
nie budzi zastrzeżeń Nr 588 dn. 2025

SEKRETARZ

Strona 1

Małgorzata Nowak

Załącznik do uchwały Nr

Rady Powiatu w Bełchatowie

z dnia.....2025 r.

Uzasadnienie

W dniu 30 września 2025 r. Wojewoda Łódzki przekazał Radzie Powiatu w Bełchatowie, zgodnie z właściwością, skargę Pana W.D. dotyczącą funkcjonowania systemu rezerwacji wizyt wspomagającego obsługę interesantów w Wydziale Komunikacji i Dróg Starostwa Powiatowego w Bełchatowie.

Skarżący wskazuje, że od dłuższego czasu codziennie podejmuje próbę rezerwacji wizyty za pośrednictwem systemu elektronicznego, jednak każdorazowo spotyka się z komunikatem o braku dostępnych terminów. W związku z powyższym zwrócił się do Wojewody Łódzkiego z wnioskiem o:

1. podjęcie działań nadzorczych wobec Starostwa Powiatowego w Bełchatowie w zakresie funkcjonowania systemu rezerwacji wizyt;
2. zobowiązanie Starosty Bełchatowskiego do zapewnienia mieszkańcom realnej, a nie iluzorycznej możliwości skorzystania z internetowej rezerwacji;
3. przedstawienie wyjaśnień, dlaczego system rezerwacyjny nie udostępnia terminów, mimo że deklarowane jest jego poprawne działanie.

Komisja Skarg, Wniosków i Petycji Rady Powiatu w Bełchatowie, po zapoznaniu się ze skargą oraz po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego na posiedzeniu w dniu 13 października 2025 r., ustaliła co następuje:

W Wydziale Komunikacji i Dróg Starostwa Powiatowego w Bełchatowie funkcjonuje elektroniczny system zarządzania kolejką do załatwiania spraw związanych m. in. z rejestracją pojazdów, dzięki któremu można dokonać wcześniejszej rezerwacji terminu wizyty w urzędzie. System monitoruje ilość rezerwacji i ogranicza ich dokonywanie stosownie do ograniczonych możliwości ilości przyjęć interesantów w ciągu dnia pracy urzędu. Elektroniczna rejestracja pozwalała na umówienie wizyty w Wydziale Komunikacji maksymalnie na dwa tygodnie naprzód od bieżącej daty. W związku z tym mogła zaistnieć sytuacja, że z powodu wyczerpania ograniczonej ilości elektronicznych rezerwacji w ciągu najbliższych dwóch tygodni, taka rezerwacja terminu okazała się niemożliwa. Istotną przyczyną takiego stanu rzeczy jest znaczna liczba niewykorzystywanych rezerwacji elektronicznych, które blokują działanie systemu a interesanci nie pojawiają się w umówionych terminach. W tym czasie urząd dokonuje rejestracji pojazdów klientów wg bieżącej kolejności przybycia do urzędu. W dniu 3 października br., wychodząc naprzeciw wnioskowi Skarżącego, wydłużono termin możliwej elektronicznej rezerwacji wizyty do miesiąca naprzód.

W wyniku przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego Komisja Skarg, Wniosków i Petycji uznała skargę Pana W.D. za bezzasadną, zwracając uwagę, że system rezerwacji wizyt jest jedynie narzędziem wspomagającym pracę Wydziału Komunikacji i Dróg. To, że Skarżący nie mógł zarezerwować wizyty drogą elektroniczną nie oznacza, iż nie mógł dokonać rejestracji pojazdu. Interesanci, którzy przybywają do urzędu w celu rejestracji pojazdu, co do zasady obsługiwani są na bieżąco tego samego dnia. Komisja zarekomendowała, by pilotażowo zwiększyć w systemie ilość elektronicznych rezerwacji wizyt do 20 dziennie z jednoczesnym przeprowadzeniem kampanii informacyjnej, mającej na celu zachęcenie interesantów do odwoływania nieaktualnych wizyt.

Biorąc pod uwagę powyższe ustalenia i rekomendację Komisji Skarg, Wniosków i Petycji, Rada Powiatu w Bełchatowie uznała skargę Pana W.D. za bezzasadną.

**Komisja Skarg,
Wniosków i Petycji**