

Bielsko-Biała, 13 listopada 2019 r.

KM-I.0003.370.2019.RR

Pan
Rafał Ryplewicz
Radny Rady Miejskiej
w Bielsku-Białej
pl. Ratuszowy 1
43-300 Bielsko-Biała

Odpowiedź na interpelację Radnego Rady Miejskiej Pana Rafała Ryplewicza w sprawie usprawnień korzystania przez mieszkańców z usług Wydziału Komunikacji.

Proponowane w interpelacji rozwiązania w większości już od dawna funkcjonują w Wydziale Komunikacji i służą z powodzeniem mieszkańcom miasta Bielska-Białej.

Działający od wielu lat punkt informacji daje już możliwość weryfikacji dokumentów, które mają zostać przedstawione w trakcie załatwiania sprawy. Informacja o takiej możliwości jest umieszczona na okienku. Zdarzają się sytuacje, gdzie pozytywna weryfikacja dokumentów może stanąć na przeszkodzie w załatwieniu sprawy po sprawdzeniu danych zgromadzonych w systemie CEPiK co jest możliwe dopiero po pobraniu danych z systemu. W przypadku nieoczekiwanych przeciwności w załatwieniu sprawy interesant informowany jest, że jeżeli usunie w tym samym dniu przeszkodę uniemożliwiającą załatwienie sprawy zostanie obsłużony bez kolejki. Od woli zainteresowanych osób zależy czy zechcą skorzystać z takiej możliwości, która już istnieje przed podejściem do właściwego okienka.

Opłaty są wnoszone często wcześniej przez mieszkańców przed podejściem do okienka. Na stronie internetowej Urzędu Miejskiego jest informacja o numerach kont i wysokości opłat za załatwienie poszczególnych spraw. Na sali jest dostępny również wplatomat, a kasy znajdują się w bliskiej odległości stanowisk Wydziału Komunikacji. Opłaty wnoszone są w trakcie, gdy dokonywane są czynności związane z wprowadzeniem danych do systemu CEPiK, które zajmują w zależności od rodzaju załatwianej sprawy kilkanaście minut. W sytuacji, gdy osoba nie zdąży uiścić w tym czasie wymaganej opłaty, proszona jest kolejna osoba, a wracająca z kasy przyjmowana jest niezwłocznie. Taki system eliminuje niepotrzebne pauzy i zapewnia ciągłość pracy. Przypadki takie występują sporadycznie w okresie płatności pierwszej raty podatku.

W październiku zmodernizowano w Wydziale Komunikacji system kolejkowy. System w chwili obecnej jest optymalizowany i jeszcze w tym roku planowane jest uruchomienie możliwości umawiania wizyt przez Internet.

Na stronie internetowej Urzędu Miejskiego są dostępne linki, które umożliwiają sprawdzenie gotowości do odbioru dokumentu, a pracownicy każdorazowo informują o przybliżonym terminie jego odbioru. Obowiązująca umowa z PWPW S.A. – z wytwórcą praw jazdy i dowodów rejestracyjnych pozwala na bezpośrednie informowanie mieszkańców o gotowości dokumentu do odbioru, ale jest to usługa płatna. Szacunkowy koszt takiej usługi wynosi około 13 000 złotych rocznie. Działanie takiego systemu powiadamiania związane jest z koniecznością gromadzenia numerów telefonów i adresów email oraz ich dalszego przetwarzania, co wiąże się z dodatkowymi obowiązkami wynikającymi bezpośrednio z przepisów ustawy o ochronie danych osobowych. Wysyłanie wiadomości (sms/email) za pomocą elektronicznego Systemu Powiadamiania Mieszkańców (SPM) przy wydawanych rocznie około 40 000 dokumentów będzie generować wiele dodatkowych czynności i znacząco utrudni sprawne funkcjonowanie Wydziału.

Z up. PREZYDENTA MIASTA

Piotr Kucia
ZASTĘPCA PREZYDENTA