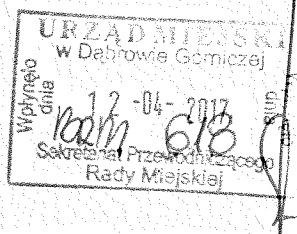




**ZASTĘPCA PREZYDENTA MIASTA
DĄBROWA GÓRNICZA**

WKD.0003.28.2017.MS



Dąbrowa Górnicza, dnia 12 -04- 2017

**Pan
Ryszard Harańczyk
Radny Rady Miejskiej**

L. P. Rechy

Dotyczy: Interpelacji nr: BRM.0003.1659.2017

W odpowiedzi na interpelację z dnia 20.03.2017r. dotyczącą propozycji w ramach obsługi w Wydziale Komunikacji i Drogownictwa informuję, iż obecnie funkcjonują dwa sposoby umożliwiające realizację wybranych spraw komunikacyjnych. Pierwszy klasyczny system kolejkowy - opiera się na pobraniu biletu z automatu kolejkowego oraz oczekiwaniu na obsługę do konkretnego stanowiska, gdzie czas oczekiwania uzależniony jest od ilości osób oczekujących na realizację wybranej sprawy do dedykowanego stanowiska. Drugi sposób oparty jest na możliwości umawiania wizyt drogą internetową na konkretny dzień i godzinę (www.kalendarz.dabrowa-gornicza.pl) co znacząco minimalizuje czas oczekiwania na załatwienie sprawy komunikacyjnej. Ilość wydawanych biletów jest dostosowana do możliwości bieżącej obsługi interesantów przez pracowników Wydziału Komunikacji i Drogownictwa, a obowiązującą zasadą jest, iż każda osoba, która otrzyma bilet zostanie przyjęta. Wskazuję również, iż w dniach zwiększonej ilości interesantów w celu zapewnienia „płynności” obsługi zostaje zwiększona ilość otwartych stanowisk obsługujących sprawy komunikacyjne oraz każdorazowo zwiększany jest limit biletów.

Jeżeli chodzi o odczucia klientów wynikające z długiego czasu oczekiwania na załatwienie sprawy komunikacyjnej, podyktowane są one wielokrotnie brakami formalnymi w przedłożonej przez nich dokumentacji, a także koniecznością dokładnej analizy i udzielaniem stronie wszelkich niezbędnych informacji, przed zakończeniem rejestracji. Należy jednak zwrócić uwagę, iż mimo zaobserwowanego od roku 2016 wzrostu ilości rejestracji pojazdów związanych między innymi ze zmianami w wysokości podatku akcyzowego, zwiększeniem kosztów obowiązkowego ubezpieczenia pojazdów, a także wejściem w życie rządowego programu „Rodzina 500 +” pracownicy starają się fachowo i sprawnie obsłużyć mieszkańców Dąbrowy Górniczej. Chciałbym również podkreślić, iż od września 2015 roku w związku z modernizacją systemu obsługi klienta zostało przygotowane dodatkowe stanowisko, jednakże w chwili obecnej z powodu częstych długotrwałych absencji chorobowych brak jest możliwości stałego otwarcia.

Biorąc pod uwagę wymienione wyżej czynniki staram się na bieżąco analizować i modyfikować funkcjonujący system obsługi klienta. Ostatnie lata wskazują, że podejmowane modyfikacje w zakresie obsługi znajdują akceptację wśród mieszkańców Dąbrowy Górniczej. Należy jednak zauważyć, iż działanie całego systemu to wypadkowa wielu czynników, stąd jest podejmowana aktywność na pozostałych polach, zwłaszcza w zakresie informacji o niezbędnych dokumentach do pozytywnego zakończenia rejestracji. Liczę, że wraz z uruchomieniem krajowego systemu informatycznego CEPIK 2.0 pojawią się dodatkowe możliwości, które wpłyną na pozytywne zmiany w zakresie obsługi klienta.

Do wiadomości:

1. BRM
2. WA –Referat Organizacyjny

Z-CA PREZYDENTA MIASTA

Damian Rutkowski



**DĄBROWA
GÓRNICZA**
dla aktywnych



41-300 Dąbrowa Górnicza, ul. Graniczna 21
e-mail: sekretariat2@dabrowa-gornicza.pl
www.dabrowa-gornicza.pl

Centrala tel. +48 32 295 67 00
Sekretariat tel. +48 32 295 69 70
Faks +48 32 295 69 40