Przeniesienie Wydziału Komunikacji do nowej lokalizacji – na ulicę Graniczną 79 w Cieszynie przebiegło sprawnie i kompleksowo w ciągu trzech dni – przy pełnym zaangażowaniu załogi WK oraz m. in. Wojsk Obrony Terytorialnej i Pracowników z pozostałych wydziałów tut. urzędu.

Do dyspozycji Klientów oraz załogi została udostępniona dużo większa przestrzeń oraz wygodna poczekalnia. Obsługa odbywa się na jednym poziomie, ponieważ połączono dwa Referaty: Prawa Jazdy oraz Rejestracji Pojazdów.

Oddzielenie poczekalni od tzw. sali operacyjnej spowodowało znaczną poprawę komfortu obsługi Klientów, którzy w większości pozytywnie wypowiadają się na temat nowej siedziby WK. Takie rozwiązanie implikuje również wyższy poziom bezpieczeństwa dla oczekujących i obsługiwanych, gdyż pomieszczenia te wyodrębniono. Ma to duże znaczenie w czasie panującej nadal pandemii. Wspomnieć należy przy tym, że do dyspozycji Klientów są dwie toalety.

W holu istnieje możliwość dokonania płatności poprzez bankowość internetową, co dotychczas w ogóle nie było dostępne w dawnej siedzibie WK.

Niewątpliwym plusem jest duży, bezpłatny parking w bezpośrednim sąsiedztwie budynku. Korzystają z niego zarówno pracownicy, jak i interesanci Wydziału Komunikacji.

Z perspektywy załogi istotną zmianą na lepsze jest nowe archiwum, które zapewnia możliwość gromadzenia teczek pojazdów oraz kierowców i gwarantuje zapas przestrzeni potrzebnej, aby archiwizować akta spraw.

Do bezpośredniej obsługi Klientów wyznaczono na sali 15 stanowisk.

Obecnie podział obowiązków na poszczególnych stanowiskach kształtuje się następująco:

|  |  |
| --- | --- |
| Obecnie | Poprzednia lokalizacja WK |
| jedno stanowisko: wyrejestrowanie pojazdu (złomowanie, kradzież, itd.), | jedno stanowisko: wyrejestrowanie pojazdu (złomowanie, kradzież, itd.), zgłoszenie zbycia, zatrzymane dowody rejestracyjne  *Stanowisko to „łączyło” 3 kategorie spraw oraz udzielało informacji* |
| jedno stanowisko: zgłoszenie zbycia oraz nabycia pojazdu |
| Informacja (oddzielnie, w holu) |
| * osiem stanowisk: rejestracja pojazdów, „pośrednicy” obsługiwani są rotacyjnie | osiem stanowisk: rejestracja pojazdów, w tym trzy wyłącznie dla „pośredników” |
| * dwa stanowiska: prawo jazdy | dwa stanowiska: prawo jazdy |
| * jedno stanowisko: zmiany w dowodzie rejestracyjnym, wtórniki, duplikaty | jedno stanowisko: zmiany w dowodzie rejestracyjnym, wtórniki, duplikaty |
| * dwa stanowiska: wydawanie decyzji o rejestracji stałej, czyli potocznie odbiór stałego dowodu rejestracyjnego | dwa stanowiska: wydawanie decyzji o rejestracji stałej, czyli potocznie odbiór stałego dowodu rejestracyjnego |

W poczekalni funkcjonuje nadal punkt informacyjny, który służy pomocą w przedmiocie odpowiednich formularzy wniosków oraz udziela informacji z zakresu rejestracji pojazdów, a także – w podstawowym zakresie – również z zakresu praw jazdy. Ponadto osoba pracująca w tzw. informacji odpowiada za udzielanie Klientom wskazówek telefonicznych. Stanowisko to zostało oddzielone i obecnie w informacji zatrudniona jest osoba, która objęła stanowisko pomocy administracyjnej.

Statystyczna ilość załatwianych spraw:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Lp. | Kategoria | Ilość średnia załatwianych spraw przed przenosinami | Ilość średnia załatwianych spraw po przenosinach – w przykładowym okresie od 22.09.2020 do 12.10.2020 |
| 1. | A rejestracja pojazdu | 70 | 73 |
| 2. | B odbiór stałego dowodu rej. | 88 | 95 |
| 3. | C wtórniki, zmiany | 33 | 36 |
| 4. | D zbycie/nabycie | 42 | 46 |
| 5. | E odbiór zatrzymanego dowodu rej. | 1 | 2 |
| 6. | F wyrejestrowanie po złomowaniu, kradzieży | 11 | 13 |
| 7. | G prawa jazdy | ok. 45 | Nowa kategoria -50 |
| 8. | H pośrednicy | - (osoby te były obsługiwane oddzielnie w pok. 110) | Nowa kategoria wprowadzona od 12.10.2020 – max. 36 biletów dziennie |

Sprawy należące do merytorycznej właściwości Wydziału Komunikacji są dodatkowo rozpatrywane w dwóch utworzonych zespołach. Trzy osoby rozstrzygają tematykę praw jazdy, trzy kolejne osoby zajmują się pośrednią formą załatwiania spraw związanych z rejestracją pojazdów (a to: elektroniczne zawiadomienia o nabyciu/zbyciu, wyrejestrowanie pojazdów oraz kary m. in. za niezawiadomienie o nabyciu lub zbyciu pojazdu w ustawowym terminie).

W kolejnych dwóch biurach umieszczono stanowiska Kierowników Referatów (2 osoby) oraz odrębne biuro Naczelnika Wydziału.

Obsługa Klienta do dnia 01.11.2020 r. była prowadzona w podobny sposób jak w poprzedniej lokalizacji. Mianowicie obsługiwano zarówno osoby zapisane, jak i tzw. kolejkę tradycyjną. Sam system załatwiania spraw Klientów nie uległ zasadniczym zmianom, zaś sposób przywoływania Interesantów nadal oparty jest o system kolejkowy znany z dawnej lokalizacji tejże komórki organizacyjnej.

Od 02.11.2020 r. Wydział przyjmuje osoby uprzednio zapisane poprzez internetowy kalendarz rezerwacji, co podyktowane jest naszym wspólnym bezpieczeństwem, a pozwala zwłaszcza na uniknięcie gromadzenia dużej ilości osób w jednym miejscu i w tym samym czasie.