



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI  
Delegatura w Katowicach

LKA.410.002.02.2023

Pan  
Marcin Krupa  
Prezydent Miasta Katowice  
Urząd Miejski w Katowicach  
ul. Młyńska 4  
40-098 Katowice

# WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

Zmienne zgodnie z treścią uchwały nr KPK-KPO.441.101.2023  
Komisji Rozstrzygającej w Najwyższej Izbie Kontroli z dnia 6 września 2023 r.

P/23/069 Obsługa obywateli polskich i cudzoziemców w jednostkach administracji publicznej

# I. Dane identyfikacyjne

Jednostka kontrolowana	Urząd Miejski w Katowicach <sup>1</sup> , ul. Młyńska 4, 40-098 Katowice
Kierownik jednostki kontrolowanej	Marcin Krupa, Prezydent Miasta Katowice <sup>2</sup>
Zakres przedmiotowy kontroli	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Przygotowanie, organizacja i poziom zasobów kadrowych Urzędu do realizacji wybranych zadań związanych z obsługą klienta;</li><li>2. Realizacja wybranych zadań związanych z obsługą klienta.</li></ol>
Okres objęty kontrolą	Lata 2021–2023 (do dnia zakończenia kontroli, tj. do dnia 24 marca 2023 r.), z wykorzystaniem dowodów sporządzonych przed tym okresem.
Podstawa prawna podjęcia kontroli	Art. 2 ust. 2 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli <sup>3</sup>
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Katowicach
Kontrolerzy	Michał Kapek, główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr LKA/19/2023 z dnia 10 stycznia 2023 r.,  Marek Matysek, inspektor kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr LKA/33/2023 z dnia 6 lutego 2023 r.

(akta kontroli str. 1-2)

---

<sup>1</sup> Dalej: „Urząd” lub „UM”.

<sup>2</sup> Dalej: „Prezydent” lub „Prezydent Miasta”

<sup>3</sup> Dz. U. z 2022 r. poz. 623 , dalej: ustawa o NIK.

## II. Ocena ogólna<sup>4</sup> kontrolowanej działalności

### OCENA OGÓLNA

W Urzędzie Miejskim w Katowicach zapewniono prawidłową, sprawną i rzetelną realizację wybranych zadań związanych z obsługą klienta wykonywanych w Wydziale Upnień Komunikacyjnych<sup>5</sup> tego Urzędu, w sprawach dotyczących uprawnień do kierowania pojazdami<sup>6</sup> oraz rejestracji pojazdów<sup>7</sup>.

Zdaniem NIK, Prezydent Miasta Katowice w ramach realizacji powyższych obowiązków, w szczególności zapewnił:

- rzetelną i sprawną obsługę klientów Urzędu, m.in. poprzez wprowadzenie odpowiedniej struktury organizacyjnej, opracowanie i przestrzeganie stosownych procedur wewnętrznych, przygotowanie i zapewnienie zarówno adekwatnej do potrzeb obsady kadrowej, jak i zachowanie standardów obsługi;
- odpowiednie warunki lokalowe, w tym organizację sal i stanowisk obsługi, pomieszczeń poczekalni i wyodrębnionych pokoi (w tym dla osób z niepełnosprawnościami);
- przejrzysty i zrozumiały system komunikacji, zarówno w budynku Urzędu jak i na jego stronach internetowych;
- realizację zadań w możliwie najkrótszym czasie, w terminach dogodnych dla klientów.

Na sformułowaną ocenę wpłynęły również wyniki ankiety przeprowadzonej wśród klientów Wydziału Upnień Komunikacyjnych. Biorący w niej udział w przeważającej mierze potwierdzili swoje zadowolenie z poziomu obsługi, wskazując m.in. na odpowiednie przygotowanie merytoryczne oraz uprzejmość i życzliwość urzędników, dogodne i zadowalające terminy załatwiania spraw, odpowiednie warunki lokalowe, a także przejrzystość i przydatność pozostających do ich dyspozycji materiałów informacyjnych i pomocniczych;

Nie mniej jednak, w zakresie spraw związanych z prowadzeniem postępowań dotyczących nieterminowego zawiadamiania o zbyciu/nabyciu pojazdów stwierdzone zostały naruszenia:

- przepisów art. 35 i art. 36 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. *Kodeks postępowania administracyjnego*<sup>8</sup> - w związku z prowadzonymi postępowaniami w sprawach nakładania kar pieniężnych, o których mowa w art. 140mb ustawy z dnia 20 czerwca 1997 r. *Prawo o ruchu drogowym*.<sup>9</sup>;
- przepisów art. 15zzzzzn<sup>2</sup> ustawy z dnia 2 marca 2020 r. *o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem Covid-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych*<sup>10</sup> – w związku z niepoinformowaniem stron o uchybieniu terminu na zgłoszenie zbycia/nabycia pojazdów oraz niewyznaczenia terminu 30 dni na złożenie wniosku o przywrócenie terminu.

Powyższe nieprawidłowości nie miały jednak zasadniczego wpływu na ocenę ogólną dotyczącą prawidłowego i rzetelnego wykonania zadań w zakresie obsługi klientów w sprawach dotyczących uprawnień do kierowania pojazdami i rejestracji pojazdów.

<sup>4</sup> Najwyższa Izba Kontroli formułuje ocenę ogólną jako ocenę pozytywną, ocenę negatywną albo ocenę w formie opisowej

<sup>5</sup> Dalej także: „Wydział” lub „WUK”.

<sup>6</sup> W tym w szczególności: wydawanie decyzji w sprawie wydania, zatrzymania, cofnięcia, zwrotu i przywrócenia uprawnień do kierowania pojazdami; wydawanie decyzji o skierowaniu osoby na kontrolne badania lekarskie i psychologiczne lub kontrolne sprawdzenie kwalifikacji; prowadzenie dokumentacji osób bez uprawnień; wydawanie decyzji w sprawie wymiany zagranicznego prawa jazdy na polski dokument prawa jazdy; prowadzenie spraw związanych z zatrzymywaniem praw jazdy dłużnikom alimentacyjnym oraz wprowadzanie danych do Centralnej Ewidencji Kierowców (CEK).

<sup>7</sup> W tym w szczególności: wydawanie decyzji w sprawie rejestracji, czasowej rejestracji i wyrejestrowania pojazdów; wydawanie decyzji w sprawie czasowego wycofania z ruchu pojazdów; wymiana oraz wydawanie wtórników dokumentów komunikacyjnych oraz tablic rejestracyjnych, przyjmowanie zawiadomień o nabyciu i zbyciu pojazdu oraz wprowadzanie danych do Centralnej Ewidencji Pojazdów (CEP).

<sup>8</sup> Dz. U. z 2022 r. poz. 2000 ze zm., zwana w dalszej części: „Kpa”.

<sup>9</sup> Dz. U. z 2022 r. poz. 988 ze zm., zwana w dalszej części: „ustawa Prd”.

<sup>10</sup> Dz. U. z 2021 r., poz. 2095 ze zm., zwana w dalszej części: „ustawa covidowa”.

### **III. Opis ustalonego stanu faktycznego oraz oceny częściowej<sup>11</sup> kontrolowanej działalności**

OBSZAR

#### **1. Przygotowanie, organizacja i poziom zasobów kadrowych Urzędu do realizacji wybranych zadań związanych z obsługą klienta.**

Opis stanu faktycznego

W latach 2021-2023, zadania związane z obsługą klienta w sprawach dotyczących uprawnień do kierowania pojazdami oraz rejestracji pojazdów zostały przypisane – zgodnie z wprowadzonym przez Prezydenta Miasta Katowice w dniu 4 stycznia 2021 r. Regulaminem Organizacyjnym<sup>12</sup> – do Wydziału Uprawnień Komunikacyjnych, kierowanego przez Naczelnika Wydziału. Nadzór nad działalnością tej komórki organizacyjnej Urzędu sprawował Wiceprezydent Miasta Katowice.

(akta kontroli str. 3-18)

Organizacja pracy Urzędu – ustalona na podstawie zarządzenia wewnętrznego Prezydenta Miasta Katowice w sprawie zakresu działania poszczególnych komórek organizacyjnych UM Katowice<sup>13</sup> – umożliwiła obsługę klienta w sprawach dotyczących uprawnień do kierowania pojazdami i rejestracji pojazdów. Powierzone pracownikom WUK obowiązki w tym zakresie dotyczyły m. in.: rejestrowania (stałego i czasowego) pojazdów nowych, używanych i sprowadzonych z zagranicy; wydawania dowodów rejestracyjnych z kompletem znaków legalizacyjnych, pozwoleń czasowych, tablic rejestracyjnych, wtórników dokumentów komunikacyjnych; przyjmowania zawiadomień o nabyciu lub zbyciu pojazdów; dokonywania wpisów i anulowania zastawów rejestrowych w dowodach rejestracyjnych; wyrejestrowywania pojazdów, wydawania dowodów rejestracyjnych zatrzymanych przez policję; wydawania skierowań na dodatkowe badania techniczne; prowadzenia ewidencji tablic rejestracyjnych indywidualnych wydanych na terenie woj. śląskiego; wykonywania czynności związanych z prowadzeniem i archiwizowaniem akt pojazdów; współpracy z krajowymi i zagranicznymi organami w sprawach związanych z rejestrowaniem pojazdów; prowadzenia postępowań administracyjnych w sprawach dotyczących nakładania kar finansowych; wydawania krajowych i międzynarodowych praw jazdy, pozwoleń (i zezwoleń) na kierowanie tramwajami, pojazdami uprzywilejowanymi; wydawania i unieważniania karty kwalifikacji kierowcy; wymiany krajowych i zagranicznych praw jazdy i pozwoleń wojskowych; generowania, aktualizowania i udostępniania profili kandydatów na kierowców; wydawania decyzji administracyjnych w sprawach dot. kierowania określonych osób na kontrolne sprawdzenie kwalifikacji, badania lekarskie i psychologiczne; cofnięcia/przywrócenia uprawnień do kierowania pojazdami; współpracy z krajowymi i zagranicznymi organami wydającymi uprawnienia do kierowania pojazdami; prowadzenia ewidencji kierowców i osób bez uprawnień; wykonywania czynności związanych z prowadzeniem i przechowywaniem akt kierowców i osób bez uprawnień (wobec których orzeczony został zakaz prowadzenia pojazdów).

(akta kontroli str. 19-30)

Przeprowadzone oględziny pomieszczeń wykorzystywanych w WUK dla obsługi klientów, analiza skarg, które wpłynęły w okresie objętym kontrolą do Urzędu, jak również udzielone wyjaśnienia Prezydenta Miasta oraz Naczelnika Wydziału nie ujawniły wewnętrznych barier organizacyjnych, które stanowiłyby utrudnienie w rzetelnej realizacji ustawowych obowiązków związanych z obsługą klienta w sprawach dotyczących rejestracji pojazdów i uprawnień do kierowania pojazdami.

(akta kontroli str. 31-33, 94-97, 101-102, 113-135)

<sup>11</sup> Oceny częściowe to oceny działalności w poszczególnych obszarach badań kontrolnych. Ocena częściowa może być sformułowana, jako ocena pozytywna, ocena negatywna albo ocena w formie opisowej.

<sup>12</sup> Zarządzenie Nr 1402/2021 Prezydenta Miasta Katowice z dnia 4 stycznia 2021 r. w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Urzędowi Miasta Katowice (ze zm.).

<sup>13</sup> Zarządzenie Wewnętrzne Nr 86/2021 Prezydenta Miasta Katowice z dnia 26 lutego 2021 r. w sprawie ustalenia zakresu działania poszczególnych komórek organizacyjnych i samodzielnych stanowisk pracy Urzędu Miasta Katowice (ze zm.).

Prezydent Miasta wyjaśnił, że realizowane przez WUK zadania dotyczące uprawnień do kierowania pojazdami oraz rejestracji pojazdów aktualnie nie wymagają zmian. W roku 2019, po objęciu stanowiska przez obecną Naczelnik, dokonano gruntownych zmian zarówno w strukturze Wydziału, jak i w jego funkcjonowaniu. *„Obsługa rejestracji pojazdów została podzielona na osoby fizyczne i osoby prawne (z wyodrębnieniem osobnych stanowisk i miejsc przyjmowania wniosków), co przyniosło wymierne efekty w postaci likwidacji kolejek i znacznego zmniejszenia czasu oczekiwania na załatwienie sprawy. W referacie praw jazdy zorganizowano stanowisko pozwalające na pełne bezpieczeństwo w zakresie ochrony danych wrażliwych interesantów. Duży nacisk został położony na wykorzystanie kanałów korespondencji elektronicznej do załatwianych spraw. Zmiany adaptacyjne WUK pozwoliły na utworzenie poczekalni dla interesantów wraz z systemem bieżącego monitoringu obsługi.”*

(akta kontroli str. 31-33)

W okresie objętym kontrolą w WUK obowiązywały wewnętrzne procedury dotyczące obsługi klienta, które Prezydent Miasta wprowadził trzema zarządzeniami:

- w sprawie wprowadzenia *„Katalogu standardów obsługi klientów Urzędu Miasta Katowice”<sup>14</sup>*, w którym określone zostały m.in.: szczegółowe zasady zachowania urzędnika przy obsłudze klienta (zarówno obsługiwanego bezpośrednio, jak i telefonicznie), zakres informacji niezbędnych do przekazania wraz z podaniem przewidywanego terminu załatwienia poszczególnych spraw oraz opisy wyglądu strojów obowiązujących w trakcie wykonywania obowiązków służbowych (dress code);

(akta kontroli str. 34-40, 46)

- w sprawie zapewnienia obsady stanowisk bezpośredniej obsługi klientów zewnętrznych oraz wprowadzenia zasad i standardów organizacji pracy w *Biurowi Obsługi Mieszkańców*<sup>15</sup>, w którym określone zostały wymagania dot. liczby stale czynnych i obsadzonych stanowisk bezpośredniej obsługi klienta oraz zakresy obowiązków z tym związanych dla naczelnika i kierowników komórek organizacyjnych;

(akta kontroli str. 47-53)

- w sprawie wprowadzenia *Regulaminu Wynagradzania Pracowników Urzędu Miasta Katowice*<sup>16</sup>, w którym określone zostały m.in.: warunki wynagradzania za pracę i wymagania kwalifikacyjne, zasady przyznawania dodatków specjalnego i funkcyjnego, nagród jubileuszowych, premii regulaminowej i uznaniowej, zasady wynagradzania za pracę w godzinach nadliczbowych oraz wypłaty wynagrodzenia.

(akta kontroli str. 54-69)

Prezydent Miasta wyjaśnił, że obszar bezpośredniej obsługi klienta zgodnie z obowiązującym w tym zakresie zarządzeniem wewnętrznym<sup>17</sup> poddawany jest doraźnym kontrolom prowadzonym przez pracowników Wydziału Audytu i Kontroli. Na podstawie wyników przeprowadzonych kontroli, monitorowana jest ilość czynnych – obsadzonych stanowisk w WUK oraz przestrzeganie przez pracowników standardów obsługi klienta ujętych w *Katalogu standardów obsługi klientów*<sup>18</sup>. *„W okresie styczeń 2021 - luty 2023 czynności kontrolne nie wykazały naruszeń w przedmiotowym obszarze.”*

(akta kontroli str. 31-33)

Sprawy dotyczące rejestracji pojazdów oraz uprawnień do kierowania pojazdami, załatwiane

<sup>14</sup> Zarządzenie wewnętrzne Nr 504/2021 Prezydenta Miasta Katowice z dnia 17 grudnia 2021 r. w sprawie wprowadzenia „Katalogu standardów obsługi klientów Urzędu Miasta Katowice”. Wcześniej, tj. do dnia 16 grudnia 2021 r. obowiązywało w tym zakresie Zarządzenie wewnętrzne Prezydenta Miasta Nr 234/2020 z dnia 13 lipca 2020 r.

<sup>15</sup> Zarządzenie wewnętrzne Nr 332/2020 Prezydenta Miasta Katowice z dnia 24 września 2020 r. w sprawie zapewnienia obsady stanowisk bezpośredniej obsługi klientów zewnętrznych oraz wprowadzenia zasad i standardów organizacji pracy w Biurowi Obsługi Mieszkańców.

<sup>16</sup> Zarządzenie wewnętrzne Nr 193/2009 Prezydenta Miasta Katowice z dnia 15 czerwca 2009 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu Wynagradzania Pracowników Urzędu Miasta Katowice ze zm.

<sup>17</sup> Zarządzenie wewnętrzne Nr 331/2020 Prezydenta Miasta Katowice z dnia 24 września 2020 r. w sprawie zapewnienia obsady stanowisk bezpośredniej obsługi klientów zewnętrznych oraz wprowadzenia zasad i standardów organizacji pracy w Biurowi Obsługi Mieszkańców.

<sup>18</sup> Zarządzenie wewnętrzne nr 504/2021 Prezydenta Miasta Katowice w sprawie wprowadzenia „Katalogu standardów obsługi klientów Urzędu Miasta Katowice”.

były w Katowicach wyłącznie w budynku Urzędu Miejskiego przy ul. Francuskiej 70. Zorganizowano tam trzy sale operacyjne, z czego w dwóch prowadzono sprawy dotyczące rejestracji pojazdów (odrębnie dla osób prawnych i fizycznych), a w jednej – wydawania uprawnień do kierowania pojazdami. Obsługa klienta odbywała się w godzinach pracy Urzędu<sup>19</sup> przy łącznie 28 stanowiskach otwartych<sup>20</sup> i w siedmiu pokojach wyodrębnionych<sup>21</sup>. Brak stref zamkniętych<sup>22</sup> oraz sposób organizacji tych pomieszczeń umożliwiały swobodne przemieszczanie się pomiędzy poszczególnymi stanowiskami, poczekalniami i ciągami komunikacyjnymi.

Przestronne poczekalnie z krzesłami, fotelami, kanapami, stolikami i pulpitemi (oraz kąciakiem zabaw dla dzieci)<sup>23</sup> przystosowane były do liczby obsługiwanych klientów<sup>24</sup>, umożliwiały również wygodne uzupełnianie dokumentacji. Poufność w trakcie prowadzonych czynności zapewniono poprzez możliwość załatwienia poszczególnych spraw w jednym z siedmiu wyodrębnionych pokoi (z czego sześć przeznaczono dla spraw dot. rejestracji pojazdów a jeden – uprawnień do kierowania pojazdami). Zarówno na stanowiskach otwartych, jak i w wyodrębnionych pokojach pracownicy mieli dostęp do niezbędnego sprzętu technicznego (kserokopiarki, skanery).

(akta kontroli str. 70-71, 113-135)

Prezydent Miasta poinformował, że „*Analiza zadań prowadzonych przez Wydział Uprawnień Komunikacyjnych na chwilę obecną nie wskazuje na konieczność wprowadzenia zmian dotyczących funkcjonowania obsługi klienta.*”

(akta kontroli str. 31-33)

Przeprowadzone w toku kontroli badania ankietowe wśród klientów WUK załatwiających sprawy dotyczące uprawnień do kierowania pojazdami oraz rejestracji pojazdów<sup>25</sup>, w przeważającej mierze potwierdziły zadowolenie klientów z poziomu obsługi (98%). Biorący udział w badaniu uznali, że obsługujący ich urzędnicy byli uprzejmi i życzliwi (100%), merytorycznie odpowiednio przygotowani (98%), a udzielone przez nich informacje były zrozumiałe i wyczerpujące (96,1%). Zdaniem respondentów czas oczekiwania na załatwienie sprawy był zadowalający (90,2%), warunki lokalowe odpowiednie (88,2%), a przygotowane przez Urząd materiały informacyjne (dostępne w wydziale oraz na stronach internetowych) – czytelne, zrozumiałe i pomocne (kolejno 88,2% i 74,5%). Klienci WUK nie wskazali żadnych trudności napotkanych w trakcie załatwiania poszczególnych spraw, nie mieli również kłopotów z trafieniem do odpowiedniego dla swojej sprawy okienka/stanowiska (96,1%).

Biorący udział w badaniu ankietowym, w zdecydowanej większości, nie wskazali również rozwiązań, które mogłyby się ich zdaniem przyczynić do usprawnienia pracy Urzędu (74,5%). Tylko 13 ankiet (25,5%) zostało w tym punkcie wypełnionych, z czego w 11 stwierdzono m.in., że: „*Wszystko załatwione bez problemów*”, „*Tak trzymać! Zdecydowana zmiana w porównaniu z 2019 r.*”, „*Wszystko O.K.*”, „*Bez zarzutu, zostałam szybko obsłużona*”, „*Nie mam uwag*”. W opinii pozostałych dwóch osób, należałoby „*Poprawić informacje na stronie internetowej Urzędu*”, zatrudnić „*Więcej pracowników*” i ograniczyć ilość niezbędnej dokumentacji („*Mniej papierologii*”).

(akta kontroli str. 72-80)

<sup>19</sup> w poniedziałki i w czwartki od 7.30 do 17.00, wtorki i środy od 7.30 do 15.30 oraz w piątki od 7.30 do 14.00.

<sup>20</sup> w tym: prawa jazdy – 2; rejestracja pojazdów 26 (z czego 21 dla osób fizycznych i 5 dla osób prawnych)

<sup>21</sup> w tym: prawa jazdy 1; rejestracja pojazdów 6

<sup>22</sup> z wyjątkiem pomieszczeń zabezpieczonych przed dostępem osób nieuprawnionych

<sup>23</sup> w poszczególnych poczekalniach znajdowała się następująca liczba miejsc siedzących: do rejestracji pojazdów dla osób fizycznych - ok. 70, dla osób prawnych – 19; w poczekalni praw jazdy – 12.

<sup>24</sup> W latach 2021-2022 w WUK obsługiwanych zostało łącznie 282 335 klientów (143 525 w 2021 r. i 138 810 w 2022 r.) z czego 48 366 w sprawach związanych z wydawaniem praw jazdy (23 123 w 2021 r. i 25 243 w 2022 r.) i 233 969 – rejestracji pojazdów (120 402 w 2021 r. i 113 567 w 2022 r.).

<sup>25</sup> Ankiet, w ilości 60 szt. rozprawdzone zostały w WUK wśród klientów załatwiających w dniach 23 – 27 stycznia 2023 r. sprawy związane z uprawnieniami do kierowania pojazdami i rejestracją pojazdów. Do wystawionej w tym celu specjalnej umowy respondenci zwrócili 51 ankiet (85%) wypełnionych oraz jedną niewypełnioną. Łącznie w badaniu wzięło udział 19 kobiet oraz 26 mężczyzn. W sześciu przypadkach respondenci nie podali płci, bądź zaznaczyli obydwie. 39 badanych pochodziła z Katowic (76,5%), a pięć zamieszkiwało inne miasta aglomeracji śląskiej (9,8%). W pozostałych przypadkach danych w tym zakresie nie podano. Najliczniejszą grupę badanych stanowiły osoby w wieku od 41 do 50 lat (13), a najmniej liczną – w wieku pow. 60 lat (4). W pozostałych grupach wiekowych (do 25 lat, od 26 do 30 lat, od 31 do 40 lat i od 51 do 60 lat) udział wzięło kolejno 5, 5, 11 i 8 osób. W pozostałych pięciu ankietach rubryka „wiek” nie została wypełniona.

W latach 2018-2023 liczba etatów i faktycznie zatrudnionych pracowników WUK zajmujących się sprawami dotyczącymi uprawnień do kierowania pojazdami w jazdy oraz rejestracji pojazdów systematycznie rosła: z 48 etatów i 47 pracowników w 2018 r. poprzez odpowiednio 51 i 49 w 2020 r., do 56 i 53 w roku 2023. Obowiązujący w ww. okresie stan zatrudnienia w Wydziale był zgodny z obowiązującymi schematami organizacyjnymi Wydziału i wynosił:

- rejestracja pojazdów: 33 etaty i 32 pracowników (w 2018 r.), 36 i 33 (w 2019 r.), 36 i 34 (w 2020 r.), 41 i 40 (w 2021 r.), 42 i 40 (w 2022 r.) oraz 42 i 41 (w 2023 r.);
- wydawanie praw jazdy: po 15 w latach 2018-2020, 13 i 12 w latach 2021-2022 oraz po 12 w roku 2023 (wg stanu na dzień 1 stycznia).

Jak wynika z danych statystycznych zgromadzonych w Wydziale (miesięczne raporty wewnętrzne dot. czynności wykonanych w poszczególnych referatach), w latach 2018-2022 na jednego pracownika przypadała następująca liczba spraw:

- a) w referacie praw jazdy:
  - w zakresie obowiązków związanych z wydawaniem dokumentów uprawnień do kierowania pojazdami i ich wtórników, zmiany danych, wydawania zezwoleń, pozwoleń oraz profili kierowcy: 1913 (2018 r.), 1798 (2019 r.), 1244 (2020 r.), 1908 (2021 r.) i 2168 (2022 r.);
  - w zakresie obowiązków związanych z zatrzymaniem uprawnień do kierowania pojazdami, cofaniem takich uprawnień, wykonywaniem wyroków, kierowaniem na badania lekarskie, kursy reedukacyjne, współpracę z innymi organami i/lub instytucjami: 1750 (2018 r.), 2259 (2019 r.), 3036 (2020 r.), 3780 (2021 r.) i 3765 (2022 r.);
- b) w referacie rejestracji pojazdów<sup>26</sup>:
  - w zakresie obowiązków związanych z rejestracją i wyrejestrowywaniem pojazdów, dokonywaniem zmian rejestracyjnych, wydawaniem wtórników i zaświadczeń, obsługą zgłoszeń zbycia/nabycia: 5175 (2020 r.), 5313 (2021 r.) i 5071 (2022 r.);
  - w zakresie obowiązków związanych ze współpracą z innymi organami i/lub instytucjami, wydawaniem zaświadczeń oraz realizacją wniosków elektronicznych i przekazywanych drogą pocztową: 3206 (2020 r.), 4569 (2021 r.) i 4587 (2022 r.);
  - w zakresie obowiązków związanych z karami administracyjnymi: 107 (2020 r.), 112 (2021 r.) i 253 (2022 r.).

Wszyscy pracownicy zatrudnieni byli na podstawie umów o pracę. W okresie objętym kontrolą Prezydent Miasta nie powierzał obowiązków w ww. zakresie w ramach umów cywilnoprawnych. Obsada poszczególnych stanowisk odbywała się na podstawie tygodniowych harmonogramów sporządzanych przez kierowników poszczególnych referatów.

(akta kontroli str. 81-82, 83-88, 89-91)

Do pracy na stanowiskach obsługi klienta w sprawach dotyczących uprawnień do kierowania pojazdami oraz rejestracji pojazdów, w latach 2018-2022 przeprowadzono 17 naborów obejmujących łącznie 36 etatów. W wyniku przeprowadzonych postępowań kwalifikacyjnych zatrudniono 30 nowych pracowników, którym zaproponowano wynagrodzenie – w zależności od stanowiska - od 2 400 zł<sup>27</sup> do 3 200 zł (podinspektor) oraz od 4 335 zł do 4 700 zł (inspektor). Sześć osób, które zostały wyłonione w wyniku przeprowadzonych postępowań zrezygnowało z zatrudnienia przed zawarciem umowy. Do dnia kontroli, spośród 30 nowo zatrudnionych, 24 osoby nadal pracowały w WUK.

(akta kontroli str. 92-93)

<sup>26</sup> W Wydziale nie dysponowano danymi dot. liczby spraw załatwionych w referacie rejestracji pojazdów w latach 2018-2019.

<sup>27</sup> Kwoty wynagrodzeń podano w wartościach „brutto”.

Odnosnie do przyczyn rezygnacji z zatrudnienia przez sześciu kandydatów przed zawarciem umowy, Naczelnik Wydziału poinformowała, że nie jest w stanie ich podać, ponieważ Urząd nie gromadzi danych w tym zakresie. *„Kandydaci z zasady nie podają powodów z jakich rezygnują z podpisania umowy.”* Jako przyczyny rezygnacji z pracy pozostałych osób zatrudnionych w WUK podała: nieprzedłużenie dwóch umów terminowych (jednej ze względu na wyjazd osoby za granicę, a drugiej – nieukończenie wymaganej służby przygotowawczej i nieprzystąpienie w związku z tym do egzaminu końcowego), a także rozwiązanie dwóch umów za porozumieniem stron (jednej z powodu chęci kontynuacji nauki, a drugiej - zmiany pracy).

W sprawie ewentualnych przypadków niewystarczającego zatrudnienia zapewniającego prawidłową, sprawną i rzetelną realizację zadań związanych z wydawaniem uprawnień do kierowania pojazdami i rejestracją pojazdów, Naczelnik podała, że *„(...) w latach 2021-2023 (do końca lutego) w Wydziale zatrudniano wystarczającą liczbę pracowników (...)”*. Jak zaznaczyła, *„Każdorazowo po wystąpieniu wakatów na stanowiskach pracy w referatach: rejestracji pojazdów i praw jazdy, niezwłocznie występowałam z wnioskami o rozpoczęcie naborów.”*

(akta kontroli str. 94-97)

W WUK nie opracowano opisów stanowisk pracy. Zatrudnieni pracownicy otrzymali zakresy czynności, w których szczegółowo opisano poszczególne obowiązki w zakresie wydawania uprawnień do kierowania pojazdami i rejestracji pojazdów. Opisano w nich również stanowiska, na których dany pracownik był zatrudniony, wraz ze wskazaniem podległości służbowej oraz zakresu odpowiedzialności. W okresie objętym kontrolą, poddane badaniu wybrane zakresy czynności służbowych były aktualizowane.

Spośród wybranej losowo grupy 20 pracowników zatrudnionych w WUK w referatach praw jazdy oraz rejestracji pojazdów (po 10), 11 posiadało wykształcenie wyższe magisterskie<sup>28</sup>, jeden – magisterskie i inżynierskie<sup>29</sup> a jeden inżynierskie<sup>30</sup>. Ponadto, pięciu legitymowało się wykształceniem wyższym licencjackim<sup>31</sup>, a dwóch pozostałych – średnim<sup>32</sup> (obydwoje zatrudnieni byli w referacie rejestracji pojazdów).

Siedmiu z 20 ww. pracowników ukończyło również dodatkowe szkolenia m.in. w zakresie profesjonalnej obsługi klienta, wydawania uprawnień do kierowania pojazdami, zatrzymywania, cofania zwrotu i zawieszania uprawnień, rejestrowania pojazdów, a także zmian w obowiązujących przepisach prawa.

(akta kontroli str. 98-99)

W sprawie braku opisów dla poszczególnych stanowisk pracy, Naczelnik Wydziału wyjaśniła, że nie było konieczności opracowania takich opisów, *„(...) ponieważ każdy pracownik przed rozpoczęciem pracy otrzymuje do wiadomości i stosowania szczegółowy zakres obowiązków. W zakresie tym opisane są czynności, którymi będzie się zajmował na danym stanowisku.”*

Naczelnik potwierdziła również, że *„Wszyscy pracownicy zatrudnieni w referatach: rejestracji pojazdów i praw jazdy, posiadali wykształcenie odpowiednie do zajmowanego stanowiska, zgodnie z wytycznymi wskazanymi w dniu rekrutacji.”* Tłumacząc przyczyny nieukończenia odpowiednich szkoleń przez niektórych poddanych kontroli pracowników Naczelnik poinformowała, że w każdym przypadku *„Przed rozpoczęciem samodzielnej obsługi na wyznaczonym stanowisku pracy pracownik przechodzi szkolenie, zgodnie z przygotowanym „Programem szkolenia praktycznego”, stanowiącym załącznik nr 2 do Regulaminu przeprowadzania służby przygotowawczej i organizowania egzaminu kończącego tę służbę w Urzędzie Miasta Katowice. Każdy z nowo przyjętych szkoleny jest przez wyznaczoną osobę z zakresu podstaw rejestracji pojazdów lub wydawania praw jazdy (w zależności od wybranego referatu) i dopiero po pozytywnej opinii osoby wprowadzającej przystępuje do samodzielnej pracy w systemie CEK lub CEP. Po ukończeniu szkolenia*

<sup>28</sup> O profilach: zarządzania i marketingu – 3 osoby, pedagogiki – 1 osoba, chemii – 1 osoba, socjologii – 3 osoby, administracji - 2 osoby, turystyki i rekreacji – 1 osoba.

<sup>29</sup> O profilu zarządzania i inżynierii produkcji.

<sup>30</sup> O profilu zarządzania i inżynierii produkcji.

<sup>31</sup> O profilach zarządzania i marketingu – 1 osoba, administracji – 3 osoby, ekonomii – 1 osoba.

<sup>32</sup> O profilach technika ekonomisty – 1 osoba oraz biologiczno chemicznym – 1 osoba.



praktycznego, kierownik komórki organizacyjnej przygotowuje „Kartę szkolenia praktycznego”, w której opisuje przebieg szkolenia, sposób wywiązywania się z przydzielonych zadań i obowiązków oraz nabytych umiejętności praktycznych, a także podsumowuje szkolenie. Po dalszym szkoleniu teoretycznym, służba kończy się egzaminem, którego zaliczenie z wynikiem pozytywnym, jest warunkiem dalszego zatrudnienia w Urzędzie.”

(akta kontroli str. 94-97)

Pracownicy Wydziału Komunikacji zajmujący się sprawami dotyczącymi rejestracji pojazdów i uprawnień do kierowania pojazdami, poza centralnym Systemem Informatycznym CEPIK<sup>33</sup> i systemami pomocniczymi [Systemem Informatycznym POJAZD<sup>34</sup>, Systemem Informatycznym KIEROWCA<sup>35</sup> – przy użyciu których wprowadzane są dane do Centralnej Ewidencji Pojazdów (CEP) i Centralnej Ewidencji Kierowców (CEK)] – wykorzystywali w swojej pracy następujące systemy przetwarzające dane osobowe: rejestr pojazdów, rejestr mieszkańców, rejestr zamieszkania cudzoziemców, system obiegu dokumentów (FINN 8SQL) i rejestr kierowców.

Poddana badaniu grupa losowo wybranych akt osobowych pracowników ww. referatów wykazała, że posiadali oni niezbędne upoważnienia do przetwarzania danych zawartych w tych systemach (stosownie do zakresu obowiązków wykonywanych na poszczególnych stanowiskach pracy). Pracownikom WUK z tej grupy wydano również upoważnienia do podpisywania w imieniu Prezydenta Miasta Katowice: decyzji w sprawie rejestracji i wyrejestrowania pojazdów, zaświadczeń z ewidencji, zawiadomień strony o uchybieniu terminu przewidzianego przepisami prawa administracyjnego na podstawie art. 15 zzzzzn<sup>2</sup> ustawy covidowej, wezwań na podstawie art. 64 Kpa, zawiadomień na podstawie art. 65 Kpa, decyzji dot. praw jazdy i pozwoleń tramwajowych, a także upoważnienia do: występowania z żądaniem i przekazywaniem akt kierowców, obsługi konta CEK, przetwarzania informacji zastrzeżonych (jedna osoba) oraz potwierdzania dokumentów za zgodność z oryginałem.

(akta kontroli str. 98-99)

W sprawie nieopracowania w Urzędzie w formie pisemnej *polityki rozwoju zasobów ludzkich*, Prezydent Miasta poinformował, że pomimo braku takiego odrębnego dokumentu, w Urzędzie podejmowano „(...) stałe, planowane działania w obszarze kształtowania i rozwoju pracowników Urzędu Miasta Katowice. Ich celem jest utrzymanie oraz poprawa efektywności realizowanych obowiązków i kształtowanie potencjału pracowników. Corocznie zbierane są potrzeby szkoleniowe poszczególnych komórek organizacyjnych Urzędu. Wspólne obszary rozwojowe są realizowane w formie szkoleń grupowych. Natomiast specyficzne potrzeby rozwojowe realizowane są w formie szkoleń, warsztatów indywidualnych czy studiów podyplomowych realizowanych na indywidualne wnioski przełożonych i pracowników. Rozwijane są tą drogą wiedza i umiejętności merytoryczne jak również kompetencje miękkie. W przypadku wolnych stanowisk w Urzędzie promowane są awanse i przeniesienia wewnętrzne. Pracownicy mają możliwość wzięcia udziału w rekrutacjach wewnętrznych. Związane jest to ze zmianą zakresu obowiązków, a nierzadko jest to równoznaczne z awansem na wyższe stanowisko, choć rekrutacja może także obejmować stanowiska równorzędne, a nawet niższe. Cyklicznie pracownicy urzędu poddawani są ocenie przez bezpośredniego przełożonego. W trakcie przeprowadzonych rozmów wskazywane są mocne i słabe strony pracownika oraz wspólnie ustala się obszary wymagające poprawy jego działania.” Prezydent zaznaczył przy tym, że „Naczelnik Wydziału Uprawnień Komunikacyjnych zgłaszała potrzeby rozwojowe pracowników, które są realizowane w ramach możliwości finansowych Urzędu. Pracownicy WUK uczestniczyli w szkoleniach i konferencjach [m. in.] na temat: *Profesjonalna obsługa klienta, praca z trudnym klientem (...); Konferencja UMP Benchmarking miast wojewódzkich oraz aspekty prawne i finansowe zadań realizowanych przez wydziały komunikacji; Konferencja Jesienna 2022 Zadania*

<sup>33</sup> Centralna Ewidencja Pojazdów i Kierowców – system informatyczny który obejmuje centralną ewidencję kierowców (CEK) oraz centralną ewidencję pojazdów (CEP). W systemie gromadzone są między innymi dane o pojazdach i ich właścicielach oraz o kierowcach.

<sup>34</sup> Dalej: SI POJAZD.

<sup>35</sup> Dalej: SI Kierowca.

wydziałów komunikacji w praktyce; Wydawanie uprawnień do kierowania pojazdami po zmianie ustawy. Szkolenia kierowców zawodowych - postępowanie po zmianach (...).”

Prezydent poinformował ponadto, że „Kompetencje pracowników Wydziału zostały ukształtowane w taki sposób, że umożliwiły na obsadzenie zarówno stanowisko kierownika referatu jak również zastępcy naczelnika w drodze awansu wewnętrznego spośród dotychczasowych pracowników tej komórki.”

(akta kontroli str. 31-33)

W sprawach dotyczących organizacji i sposobu pracy WUK w zakresie obsługi klienta w sprawach dotyczących uprawnień do kierowania pojazdami i rejestracji pojazdów, w okresie objętym kontrolą skierowano łącznie sześć skarg (dwie w 2021 r. i cztery w roku 2022), z czego dwie pozostawiono bez rozpoznania (po jednej w każdym roku) z powodu braku danych skarżących, jedna została wycofana przez skarżącego, a trzy pozostałe uznano za zasadne. Przedmiotem skarg uznanych za zasadne było nienoszenie maseczek ochronnych przez pracowników zajmujących się obsługą klienta, a także sposób załatwienia spraw związanych z wymianą prawa jazdy oraz wyrobieniem wtórnika tego dokumentu. We wszystkich ww. trzech przypadkach zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi:

- a) podpisali z upoważnienia Prezydenta Miasta odpowiednio: Wiceprezydent Miasta lub Sekretarz Miasta, w odstępie od 12 do 20 dni od dat wpływu poszczególnych skarg do UM,
  - b) zawierały niezbędne wyjaśnienia, sposób ich załatwienia oraz informacje o podjętych działaniach zaradczych,
- co było zgodnie z art. 237 § 1 i § 3 oraz art. 238 § 1 Kpa.

(akta kontroli str. 100, 101-102)

W latach 2021-2023 (do końca lutego) w WUK nie przeprowadzono żadnych badań audytowych ani kontroli wewnętrznych w zakresie obsługi klienta w sprawach dotyczących uprawnień do kierowania pojazdami i rejestracji pojazdów. Niemniej jednak, działając zgodnie z wymogiem określonym w § 4 zarządzenia Prezydenta Miasta Katowice w sprawie zapewnienia obsady stanowisk, upoważnieni pracownicy Wydziału Audytu i Kontroli przeprowadzili pięć kontroli doraźnych (dwie w 2021 r. i trzy w roku 2022) w zakresie obsady stanowisk bezpośredniej obsługi klienta oraz przestrzegania wymogów określonych w „Katalogu standardów obsługi klientów...”. W wyniku przeprowadzonych czynności, nieprawidłowości nie stwierdzono.

(akta kontroli str. 103-112)

Informując o wykorzystaniu w Wydziale systemów informatycznych służących sprawniej obsłudze klientów w sprawach dotyczących uprawnień do kierowania pojazdami oraz rejestracji pojazdów, działający z upoważnienia Prezydenta Miasta Wiceprezydent Katowic podał, że „W istniejącym systemie CEK występują problemy natury technicznej, które spowalniają pracę. (...). Na dzień dzisiejszy nadal brak jest możliwości zapisu danych zgodnych z ustawą np. w przypadku wydania decyzji o cofnięciu uprawnień młodym kierowcom nie ma mowy o ich przywróceniu (czego żąda aplikacja systemu), ale powinno się wydać nowe prawo jazdy; w przypadku badań lekarskich i psychologicznych kandydatów na kierowców system wymaga zaznaczania funkcji - badania kontrolne -, zamiast - badania kwalifikacyjne -. Bardzo często należy znaleźć taką funkcję, która nie jest konkretnym odzwierciedleniem danego przypadku, ale która pozwala na finalny zapis danych i uzyskanie wymaganej decyzji ostatecznej.”

W przypadku systemu SI POJAZD poinformował, że „(...) po migracji danych z CEP 1.0 do CEP 2.0 pojawiło się szereg niezgodności, które trzeba wyjaśniać i korygować na bieżąco w momencie ich wykrycia np. brak danych nabywcy w zgłoszeniach zbycia pojazdu, niepełne dane zajęć blokad skarbowych lub też wyświetlanie blokad już nieaktywnych. Najczęściej mamy do czynienia z błędami dotyczącymi konkretnego rekordu, gdzie dane lokalne (...) nie są kompatybilne z danymi CEPiK. Często zdarzało się zdublowanie danych pojazdów czy też „zaciąganie” z systemu danych dotyczących innego pojazdu, niż wywołany przez pracownika.”

W opinii Wiceprezydenta Miasta Katowic, „Najwięcej problemów w pracy z rejestracją pojazdów pojawia się w momencie zmiany przepisów prawa. System nie zawsze adekwatnie reaguje na nowe regulacje. Przykładem może być kwestia wprowadzonej możliwości zachowania dotychczasowego numeru rejestracyjnego z innego miasta, gdzie zdarza się konieczność zaangażowania administratora systemu w uzyskaniu zapisu danych pojazdu. Innym może być przedłużający się czas na nadanie tablicy zmniejszonej zabytkowej na pojazd. Przez okres kilku miesięcy nie istniała możliwość jej wydania, pomimo zmiany w ustawie. Do dnia dzisiejszego nie ma możliwości prawidłowego zapisu rodzaju tablic rejestracyjnych dla „odwróconej hybrydy”- system z automatu nadaje tablice ekologiczne. Przy przerejestrowaniu pojazdu z innego starostwa nie jest widoczny pełny zakres własności pojazdu tj. nie ma możliwości zweryfikowania danych wszystkich współwłaścicieli, gdyż system pokazuje dane tylko jednego z nich. W przypadku zgłoszenia nabycia/zbycia pojazdu system nie pozwala na wprowadzenie aktu poświadczenia dziedziczenia, jako dokumentu przenoszącego prawo własności. Zdarzają się przypadki, że historia pojazdu, w tym zmiany w prawie własności, nie są widoczne w chronologicznej kolejności ich zgłaszania.”

W sprawie pojawiających się w systemach informatycznych awarii Wiceprezydent Miasta poinformował, że zdarzające się sporadycznie ogólnokrajowe awarie CEPiK, uniemożliwiały lub utrudniały wykonywanie zadań związanych z obsługą klienta, jednakże zazwyczaj były one krótkotrwałe. Z zasady po zgłoszeniu ich do administratora systemu usuwane były niezwłocznie. „Zakres tych awarii to najczęściej pojawiające się trudności w dostępności do niektórych funkcjonalności systemu, przerwy w możliwości zapisu danych czy też po prostu spowolnienie systemu. Zdarzają się również krótkotrwałe błędy dostępu na kartach pracowników obsługujących dany system.” Zaznaczył przy tym, że „W przypadku wystąpienia problemów z funkcjonalnością prowadzonych systemów pracownicy telefonicznie lub mailowo kontaktują się z pracownikami DXC, które jest centrum wsparcia dla udostępnionych systemów. Każdemu zgłoszeniu nadawany jest indywidualny numer. Realizację zgłoszenia można śledzić w module E - Helpdesk, gdzie następuje bieżący kontakt w przypadku konieczności uzyskania dodatkowych informacji czy też poinformowanie o etapie prowadzonej sprawy.”

Informując o brakujących funkcjonalnościach w użytkowanych w WUK systemach informatycznych, a także o takich, które nie zostały wdrożone wbrew zapowiedziom lub udostępnionej dokumentacji, Wiceprezydent Miasta podał, że „Pomimo nagromadzenia w systemach szeregu danych dotyczących pojazdów oraz kierowców brak jest możliwości generowania szczegółowych raportów w Module Sprawozdawczo-Kontrolnym na potrzeby własne, jak i podmiotów występujących o informację publiczną. Rozszerzenie tego narzędzia o tworzenie własnych raportów z dostępnych danych znacząco poprawiłoby możliwość monitorowania bieżącej pracy czy też tworzenia niezbędnych statystyk. (...) W zakresie rejestracji pojazdów można pokusić się o poprawę przejrzystości i czytelności aplikacji Pojazd. Obecnie duża ilość danych na karcie aplikacji występuje w postaci drobnego druku, co powoduje duży dyskomfort pracy dla pracownika, który ją obsługuje. Zwiększenie automatyzacji w zapisie danych pozwoliło by na znaczne zaoszczędzenie czasu pracy nad pojazdem - na dzień dzisiejszy przy każdej wprowadzonej zmianie na rekordzie należy odświeżyć dane właściciela (zupełnie niepotrzebnie). Takie „odświeżenie” mogłoby nastąpić przez odpowiedni skrypt.” Podkreślił również, że „Wejście w życie wielu przepisów dotyczących uprawnień do kierowania pojazdami czy też rejestracji pojazdów zostało przesunięte w czasie i uzależnione od wdrożenia rozwiązań technicznych.”

Wiceprezydent Miasta Katowice wskazał ponadto obszary, które w jego ocenie powinny zostać poprawione i/lub uzupełnione w użytkowanych systemach informatycznych, tj.: „(...) połączenie systemu CEP z innymi jego użytkownikami i dostęp do informacji przez nich gromadzonymi np. w zakresie rejestracji pojazdów:

- weryfikacja odpraw celnych danego pojazdu (dziś jest to tylko możliwe w przypadku potwierdzenia podatku akcyzowego) - cel: wyeliminowanie niezgodności w dokumentacji, bieżąca informacja o uregulowaniu należności podatkowych,
- przekazanie drogą elektroniczną informacji o blokadach ustanawianych na pojeździe i możliwość ich anulowania przez właściwy organ np. urzędy skarbowe -

- cel: aktualizacja bieżąca w zakresie ustanowionych blokad, pełna informacja o ustanowionych zastawach dokonywana przez upoważnione podmioty,
- bieżący dostęp do „Źródła” w zakresie zgłoszonych pobyków czasowych - cel: usprawnienie obsługi mieszkańców, brak konieczności wymagania dodatkowych dokumentów,
  - udostępnienie wyszukiwania przedsiębiorców po numerze NIP - cel: usprawnienie obsługi, eliminacja żądania dodatkowych dokumentów lub wyjaśnień,
  - „zaciąganie” pełnych danych z wprowadzanych do ewidencji świadectw zgodności fabrycznie nowych pojazdów - cel: zmniejszenie czasochłonności procesu rejestracji,
  - ewidencja informatyczna zaświadczeń o demontażu pojazdów - cel: usprawnienie obsługi mieszkańców, aktualne informacje i zwiększenie referencyjności ewidencji pojazdów,
  - możliwość przekazywania do właściwego starostwa drogą elektroniczną błędnie skierowanych e-wniozków w sprawie nabycia/zbycia pojazdu - cel: usprawnienie działania urzędów, skrócenie czasu załatwienia sprawy,
  - udostępnienie podglądu umowy przeniesienia prawa własności z zawiadomienia wprowadzonego przez inny organ rejestrujący - cel: skrócenie postępowania w sprawie art. 140mb poprzez uzyskanie dokumentu z ewidencji, a nie po skierowanym wniosku „papierowym”,
  - udostępnienie możliwości wydania decyzji administracyjnej z wykorzystaniem podpisu elektronicznego - cel: usprawnienie działania organów administracji.

Ponadto – jak poinformował Wiceprezydent - „W zakresie prowadzonego rejestru kierowców CEK niezbędnym jest przede wszystkim wdrożenie ogólnopolskiego systemu, który spowodowałby pełną synchronizację danych pomiędzy starostwami i powiązanymi jednostkami tj.: przychodnie lekarskie, sądy, prokuratury, policja w zakresie m.in.:

- połączenie wyroków sądowych wydawanych w sprawie danego kierowcy z jego profilem w CEK - cel: aktualizacja danych w tym zakresie oraz automatyczna blokada zmian w uzyskanych uprawnieniach,
- udostępnianie wydanych przez prokuraturę lub sądu postanowień o zatrzymaniu i zwrocie prawa jazdy - cel: aktualizacja danych w systemie,
- udostępnianie w systemie danych o wykonanych wyrokach w zakresie odbywania kary pozbawienia wolności - cel: automatyczna korekta wykonania wyroku,
- udostępnianie wyników badań lekarskich przez Wojewódzki Ośrodek Medycyny Pracy lub przychodnie lekarskie - cel: aktualizacja danych, usprawnienie obsługi mieszkańców, brak konieczności przedstawiania dokumentu papierowego,
- udostępnianie wyników badań psychologicznych przez uprawnione pracownie psychologiczne - cel: aktualizacja danych, usprawnienie obsługi mieszkańców, brak konieczności przedstawiania dokumentu papierowego,
- dostępność do informacji o elektronicznym zatrzymaniu prawa jazdy przez organy Policji - cel: bieżąca informacja o popełnionym wykroczeniu i statusie prawa jazdy.

(akta kontroli str. 136-140)

Stwierdzone  
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki, w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

#### OCENA CZĄSTKOWA

W ocenie NIK, przygotowanie, organizacja i poziom zasobów kadrowych Urzędu były adekwatne do realizacji poddanych kontroli zadań. Przyjęta struktura organizacyjna Wydziału oraz obowiązująca organizacja pracy – w tym wprowadzone procedury wewnętrzne i standardy obsługi klienta - zapewniały rzetelną i sprawną obsługę w sprawach dotyczących uprawnień do kierowania pojazdami oraz rejestracji pojazdów.

Pozostające do dyspozycji klientów warunki lokalowe WUK (sale obsługi, poczekalnie, wyodrębnione pokoje oraz stanowiska obsługi) urządzone zostały z zapewnieniem odpowiednich warunków, co ułatwiało sprawne załatwianie poszczególnych spraw.

Komunikacja, którą prowadzono za pomocą środków informacyjnych dostępnych zarówno w siedzibie jednostki, jak i na jej stronie internetowej, dodatkowo sprzyjała sprawnemu poruszaniu się po Wydziale (również dla osób z niepełnosprawnościami) oraz poprzez opracowane instrukcje – ułatwiała wypełnianie niezbędnych druków, czy wniosków oraz kompletowanie wymaganej dokumentacji.

OBSZAR

## 2. Realizacja przez Urząd wybranych zadań związanych z obsługą klienta.

Opis stanu faktycznego

Wszelkie informacje dotyczące spraw związanych z uprawnieniami do kierowania pojazdami i rejestracji pojazdów aktualizowano na bieżąco oraz publikowano na stronach internetowych Urzędu<sup>36</sup> oraz na tablicach ogłoszeń w budynku Wydziału. Ponadto, ww. informacje udzielane były również telefonicznie, przez upoważnionych pracowników WUK, pod wyodrębnionymi specjalnie numerami<sup>37</sup>. Przekazywane w ten sposób dane dotyczyły w szczególności: wykazu i wzorów niezbędnych dokumentów, miejsc ich składania, czasu oczekiwania na załatwienie poszczególnych spraw, podstaw prawnych oraz przysługujących klientom praw w związku z załatwianymi sprawami.

W budynku Wydziału zainstalowane były również różnego rodzaju tablice informacyjne, które zawieszono w widocznych dla klientów miejscach (w tym przy wejściach do budynku, w ciągach komunikacyjnych i przy automatach biletowych) ułatwiały komunikację wewnątrz Wydziału, informowały o właściwości poszczególnych stanowisk oraz rozmieszczeniu pokoi. Nad każdym ze stanowisk obsługi umieszczono elektroniczne tablice świetlne na których wyświetlano kolejne numery z systemu kolejkowego.

Pojemniki z wzorami poszczególnych dokumentów i formularzy znajdowały się w łatwo dostępnych miejscach w salach poczekalni.

Pobieranie aktualnych wniosków oraz innych dokumentów niezbędnych w toku załatwiania określonych spraw, składanie dokumentacji drogą elektroniczną<sup>38</sup>, a także możliwość zdalnej rezerwacji terminu wizyty<sup>39</sup>, zapewniono za pośrednictwem stron internetowych Urzędu.

Jak wykazała kontrola, pozostający do dyspozycji klientów UM elektroniczny system rezerwacji pozwalał na umówienie wizyty w Urzędzie w dogodnym, możliwie najkrótszym terminie<sup>40</sup>.

W WUK obowiązywał system kolejkowy. Przystępując do załatwienia określonej sprawy osobiście w budynku Urzędu, klient obowiązany był pobrać bilet z umieszczonego przy wejściu biletomatu. Następnie, w poczekalni oczekiwał na wyświetlenie znajdującego się na tym bilecie numeru na jednym z elektronicznych wyświetlaczy zamontowanych nad każdym ze stanowisk obsługi. System kolejkowy zapewniał możliwość załatwienia sprawy w tym samym dniu, w którym pobrano bilet.

Na stanowiskach obsługi pracownicy WUK dokonywali weryfikacji przedkładanych dokumentów, celem zapewnienia kompletności składanych wniosków. W przypadku konieczności uzupełnienia, w poczekalniach zorganizowane były odrębne stanowiska (stoły, pulpity), przy których w sposób komfortowy, z zapewnieniem poufności, istniała możliwość dokonania wymaganych korekt. Po ich dokonaniu, klienci ponownie podchodzili do stanowiska przy którym uprzednio załatwiali swoją sprawę i składali uzupełnione dokumenty. W przypadku braku możliwości uzupełnienia dokumentacji na miejscu (np. konieczność dostarczenia dodatkowego dokumentu), klient mógł złożyć niekompletny

<sup>36</sup> <https://bip.katowice.eu>

<sup>37</sup> Nr telefoniczny w zakresie rejestracji pojazdów – 32 705 47 84 (osoby fizyczna), 32 705 47 26 (osoby prawne); nr telefoniczny w zakresie prawa jazdy – 32 705 47 90.

<sup>38</sup> Spośród 54 usług w katalogu „Komunikacja” na stronie internetowej znajdowały się m. in.: „Rejestracja pojazdu zarejestrowanego na terenie kraju”, „Międzynarodowe prawo jazdy”, „Wydanie prawa jazdy”, czy „Zgłoszenie zbycia lub nabycia pojazdu zarejestrowanego na terenie kraju”. Za pośrednictwem strony internetowej w tych sprawach można było złożyć odpowiednie wnioski (np. o rejestrację pojazdu, o wydanie prawa jazdy, czy zawiadomienie o zbyciu/nabyciu pojazdu).

<sup>39</sup> W zakresie rejestracji pojazdów.

<sup>40</sup> Przeprowadzone czynności potwierdziły możliwość umówienia wizyty w kolejnym dniu po zgłoszeniu w systemie elektronicznym.

wniosek w kancelarii Wydziału<sup>41</sup> lub dostarczyć kompletny wniosek w późniejszym terminie, korzystając ponownie z systemu kolejkowego.

W okresie poddanym kontroli nie stwierdzono przypadków niesprawnej obsługi klienta. Prezydent Miasta dysponował informacjami dotyczącymi liczby klientów, którzy załatwiali we wskazanym okresie sprawy dotyczące uprawnień do kierowania pojazdami i rejestracji pojazdów.

(akta kontroli str. 113-135, 143-145, 307-323)

W okresie objętym kontrolą do WUK wpłynęło łącznie:

- a) 429 402 różnego rodzaju dokumenty, zawiadomienia/zgłoszenia oraz wnioski w sprawach dotyczących rejestracji pojazdów i wydawania prawa jazdy (wszystkie zostały rozpatrzone)<sup>42</sup>, w tym m.in.:
- 112 743 zgłoszenia o zbyciu/nabyciu pojazdów<sup>43</sup>;
  - 96 285 przypadków wymiany pozwoleń czasowych lub dotychczasowych dowodów rejestracyjnych<sup>44</sup>;
  - 82 338 dokumentów dot. czasowej rejestracji pojazdów<sup>45</sup>;
  - 43 955 dowodów rejestracji pojazdów<sup>46</sup>;
  - 8 946 spraw dot. wyrejestrowania pojazdów<sup>47</sup>;
  - 4 810 praw jazdy wydanych po egzaminie państwowym<sup>48</sup>;
  - 501 międzynarodowych praw jazdy<sup>49</sup>.

W badanym okresie wydano 430 901 decyzji i innych dokumentów<sup>50</sup> w sprawach realizowanych w Wydziale<sup>51</sup>, w tym m.in.:

- 112 743 potwierdzenia zgłoszenia o zbyciu/nabyciu pojazdów<sup>52</sup>;
- 96 285 wymian pozwoleń czasowych lub dotychczasowych dowodów rejestracyjnych<sup>53</sup>;
- 82 336 decyzji o czasowej rejestracji pojazdów<sup>54</sup> oraz dwie o odmowie<sup>55</sup>,
- 43 953 decyzji o rejestracji pojazdów<sup>56</sup> oraz dwie o odmowie<sup>57</sup> rejestracji;
- 8 940 decyzji o wyrejestrowaniu pojazdów<sup>58</sup> oraz sześć o odmowie<sup>59</sup>;
- 4 809 decyzji dotyczących praw jazdy<sup>60</sup> oraz jedna o odmowie wydania<sup>61</sup>;
- 1 499 decyzji w sprawie kar pieniężnych, o których mowa w art. 140mb ustawy *Prd*<sup>62</sup>;
- 501 międzynarodowych praw jazdy<sup>63</sup>.

- b) 436 odwołań od decyzji Prezydenta Miasta<sup>64</sup>, z czego:

<sup>41</sup> Niekompletny wniosek był następnie rozpatrywany przez WUK, w tym na podstawie art. 64 *Kpa* wzywano klientów do uzupełnienia braków w wyznaczonym terminie

<sup>42</sup> 230 319 w 2021 r. i 199 083 w 2022 r.

<sup>43</sup> 59 461 w 2021 r. i 53 282 w 2022 r.

<sup>44</sup> 50 959 w 2021 r. i 45 326 w 2022 r.

<sup>45</sup> 47 831 w 2021 r. (w tym 1 245 dotyczyło czasowej rejestracji pojazdów na tablicach tymczasowych), a 34 507 w 2022 r. (w tym 1 653 dotyczyło czasowej rejestracji pojazdów na tablicach tymczasowych).

<sup>46</sup> 23 182 w 2021 r. i 20 773 w 2022 r.

<sup>47</sup> 4 561 w 2021 r. i 4 385 w 2022 r.

<sup>48</sup> 2 634 w 2021 r., i 2 176 w 2022 r.

<sup>49</sup> 121 w 2021 r., i 380 w 2022 r.

<sup>50</sup> W tym międzynarodowe prawa jazdy, zaświadczenia potwierdzające posiadanie określonych uprawnień do kierowania pojazdami, potwierdzenia przyjęcia zgłoszeń o zbyciu/nabyciu pojazdów i inne.

<sup>51</sup> 230 640 w 2021 r. i 200 261 w 2022 r.

<sup>52</sup> 59 461 w 2021 r. i 53 282 w 2022 r.

<sup>53</sup> 50 959 w 2021 r. i 45 326 w 2022 r.

<sup>54</sup> 47 831 w 2021 r. i 34 507 w 2022 r.

<sup>55</sup> Wydane w 2021 r.

<sup>56</sup> 23 182 w 2021 r. i 20 771 w 2022 r.

<sup>57</sup> Wydane w 2022 r.

<sup>58</sup> 4 561 w 2021 r. i 4 385 w 2022 r.

<sup>59</sup> cztery w 2021 r. i dwie w 2022 r.

<sup>60</sup> 2 634 w 2021 r. i 2 176 w 2022 r.

<sup>61</sup> Wydana w 2021 r.

<sup>62</sup> 321 w 2021 r. i 1 178 w 2022 r.

<sup>63</sup> 121 w 2021 r. i 380 w 2022 r., wszystkie sprawy rozpatrzone pozytywnie.

<sup>64</sup> 19 w 2021 r. i 417 w 2022 r.

- trzy dotyczyły wydania prawa jazdy<sup>65</sup>;
- cztery - wyrejestrowania pojazdu<sup>66</sup>;
- jedno - przywrócenia cofniętego uprawnienia do kierowania pojazdami lub zwrotu zatrzymanego prawa jazdy osobie mającej zakaz prowadzenia pojazdów<sup>67</sup>;
- 428 - decyzji w sprawie kar pieniężnych, o których mowa w art. 140mb *ustawy Prd*<sup>68</sup>.

Spośród wszystkich złożonych odwołań, w 410 przypadkach SKO pozytywnie rozstrzygnęła sprawy dla strony postępowania<sup>69</sup>, a w 26 negatywnie<sup>70</sup>. Na trzy rozstrzygnięcia SKO wpłynęły skargi - wszystkie WSA rozstrzygnął negatywnie dla strony postępowania<sup>71</sup>.

(akta kontroli str. 161-171)

W okresie objętym kontrolą do WUK wpłynęło łącznie 112 743<sup>72</sup> zgłoszeń o zbyciu i nabyciu pojazdów<sup>73</sup>, w związku z którymi w latach 2021 i 2022 wydanych zostało 1 499<sup>74</sup> decyzji na podstawie art. 140n *ustawy Prd*, w sprawie kar pieniężnych, o których mowa w art. 140mb *ww. ustawy*<sup>75</sup>.

(akta kontroli str. 161-171, 272)

Badanie prawidłowości i terminowości realizacji zadań związanych z wydawaniem uprawnień do kierowania pojazdami oraz dowodów rejestracyjnych przeprowadzono na podstawie losowo wybranej próby 52 spraw, spośród których:

- 10 stanowiły decyzje o wydaniu prawa jazdy (po pięć z lat 2021 i 2022, co stanowiło 19,23% badanych spraw ogółem);
- dwie decyzje o odmowie wydania prawa jazdy (po jednej z lat 2021 i 2022, co stanowiło 3,85% badanych spraw ogółem)<sup>76</sup>;
- 10 międzynarodowych praw jazdy (po pięć z lat 2021 i 2022, co stanowiło 19,23% badanych spraw ogółem);
- 20 decyzji o rejestracji pojazdów (po 10 z 2021 r. i z 2022 r., co stanowiło 38,46% badanych spraw ogółem, w tym po dwie z każdego z tych lat w sprawach związanych z odmową wydania *ww. dokumentów*);
- 10 decyzji, o których mowa w art. 140mb *ustawy Prd* (po pięć z lat 2021 i 2022, co stanowiło 19,23% badanych spraw ogółem).

W wyniku przeprowadzonego badania ustalono, że:

- w 10 sprawach dotyczących wydania prawa jazdy postępowania przeprowadzono zgodnie z wymogami określonymi w art. 11 i w art. 13 *ustawy z dnia 5 stycznia 2011 r. o kierujących pojazdami*<sup>77</sup> oraz w §§ 5 - 18 *Rozporządzenia Ministra Infrastruktury i Budownictwa z dnia 24 lutego 2016 r. w sprawie wydawania dokumentów stwierdzających uprawnienia do kierowania pojazdami*<sup>78</sup>;
- w dwóch sprawach dotyczących odmowy wydania praw jazdy, postępowania przeprowadzono zgodnie z wymogami art. 12 *ustawy okp* oraz z zawartymi w §§ 5-18 *Rozporządzenia w sprawie wydawania dokumentów*;

<sup>65</sup> dwa w 2021 r. i 1 w 2022 r.

<sup>66</sup> Wszystkie w 2021 r.

<sup>67</sup> Wniesione w 2021 r., SKO negatywnie dla strony rozstrzygnęło sprawę, nie złożono skargi do WSA.

<sup>68</sup> 12 w 2021 r. i 416 w 2022 r.

<sup>69</sup> Jeden w 2021 r. i 409 w 2022 r.

<sup>70</sup> 18 w 2021 r. i osiem w 2022 r.

<sup>71</sup> Wszystkie w 2021 r., z tego dwie dotyczyły wydania prawa jazdy, a pozostała decyzji w sprawie kar pieniężnych, o których mowa w art. 140mb *ustawy Prd*.

<sup>72</sup> 59 461 w 2021 r. (w tym 6 406 elektronicznie) i 53 282 w 2022 r. (w tym 10 052 elektronicznie); średniorocznie wpłynęło 56 372 zgłoszeń.

<sup>73</sup> Podana liczba dotyczy zarówno zgłoszeń złożonych zarówno w terminie jak i po nim. W Wydziale nie prowadzono odrębnej ewidencji dla tych spraw.

<sup>74</sup> 321 w 2021 r. i 1 178 w 2022 r.; średniorocznie wydano 750 takich decyzji.

<sup>75</sup> W tym decyzje wydane w związku z brakiem rejestracji na terytorium RP pojazdu sprowadzonego z terytorium państwa członkowskiego UE.

<sup>76</sup> Prezydent Miasta w 2021 r. i 2022 r. w dwóch sprawach orzekł o odmowie wydania prawa jazdy (jedna decyzja została wydana w 2021 r., a druga decyzja została wydana w 2022 r. i dotyczyła odmowy wydania wtórnika prawa jazdy).

<sup>77</sup> Dz. U. z 2021 r. poz. 1212 ze zm., zwana w dalszej części: „*ustawa okp*”.

<sup>78</sup> Dz. U. z 2016 r. poz. 231 ze zm., zwane w dalszej części: „*Rozporządzenie w sprawie wydawania dokumentów*”.

- w 10 sprawach dotyczących wydania międzynarodowego prawa jazdy postępowania przeprowadzono zgodnie z wymogami zawartymi w §§ 19 - 22 *Rozporządzenia w sprawie wydawania dokumentów*;
- w 20 sprawach dotyczących wydania decyzji o rejestracji pojazdów postępowania przeprowadzono zgodnie z wymogami przepisów zawartych w art. 71 ust. 1, art. 72 ust. 1, art. 73 ust. 1, art. 73 ust. 1e, art. 74 ust. 1 i 2 *ustawy Prd* oraz z §§ 2-10, §§16-18 i §§ 20-24 *Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 31 sierpnia 2022 r. w sprawie rejestracji i oznaczania pojazdów, wymagań dla tablic rejestracyjnych oraz wzorów innych dokumentów związanych z rejestracją pojazdów*<sup>79</sup>;
- w 10 sprawach dotyczących wydania decyzji, o których mowa w art. 140 n w zw. z art. 140mb *ustawy Prd* postępowania przeprowadzono zgodnie z wymogami zawartymi w ww. przepisach;
- wszystkie poddane kontroli postępowania przeprowadzono zgodnie z wymogiem określonym w art. 12 § 1 *Kpa*, tj. wnikliwie, posługując się możliwie najprostszymi środkami prowadzącymi do ich załatwienia;
- w sześciu sprawach<sup>80</sup> strony wniosły odwołania od rozstrzygnięć Prezydenta Miasta Katowice, z czego w jednym przypadku Prezydent uznał, że odwołanie zasługuje w całości na uwzględnienie<sup>81</sup>, w czterech innych SKO uchyliło wydane decyzje, a w jednym - SKO utrzymało w mocy decyzję Prezydenta<sup>82</sup>;
- spośród 52 spraw poddanych kontroli, 49 (tj. 94,2%) załatwiono w terminie zgodnym z określonym w art. 35 § 3 *Kpa*, a w pozostałych trzech przypadkach (co stanowi 5,8%) czas załatwiania przekroczył ww. termin, jednocześnie<sup>83</sup> strony nie zostały poinformowane o niezakończonym w terminie, pomimo obowiązku wynikającego z art. 36 *Kpa* (szczegółowy opis przedstawiono w sekcji „Stwierdzone nieprawidłowości”).

(akta kontroli str.172, 191-210, 219-248)

W sprawie sposobów przeciwdziałania i zapobiegania wystąpieniu utrudnień i niedogodności organizacyjnych w Wydziale w związku z wejściem w życie przepisu art. 140mb *ustawy Prd* Naczelnik poinformowała, że w referacie rejestracji pojazdów wyznaczono dwóch pracowników, którym powierzone zostały obowiązki w zakresie obsługi spraw z tym związanych. Jak zaznaczyła „*Wraz ze wzrostem ilości postępowań, systematycznie liczba pracowników jest zwiększana. Aktualnie prowadzeniem tych postępowań zajmują się cztery pracownicy*”. Ponadto poinformowała, że od 16 marca 2020 r. do 31 maja 2020 r., na skutek ogłoszenia w kraju stanu zagrożenia epidemicznego, dokonano zmian formy obsługi klientów w Wydziale. Wnioski składano w skrzynkach podawczych, usytuowanych przy wejściu do budynku, natomiast dokumenty odbierano osobiście lub w większości wysyłano je drogą pocztową. Bezpośrednia obsługa klientów wznowiona została od dnia 1 czerwca 2020 r. Niezależnie jednak od tego, przed wejściem do budynku Wydziału rozgraniczono kolejki osób oczekujących na załatwienie spraw dotyczących uprawnień do kierowania pojazdami oraz rejestracji pojazdów, a także ustawiono skrzynkę podawczą umożliwiającą zgłoszenie wniosków o nabyciu lub zbyciu pojazdów. W badanym okresie istniała możliwość załatwienia poszczególnych spraw drogą elektroniczną (składanie dokumentacji) i/lub poprzez rezerwację terminu wizyty osobistej w UM<sup>84</sup>.

(akta kontroli str. 217-218, 272)

<sup>79</sup> Dz. U. z 2022 r. poz. 1847, zwane w dalszej części: „*Rozporządzenie w sprawie rejestracji*”.

<sup>80</sup> Dotyczy wydawania decyzji, o których mowa w art. 140mb *ustawy Prd* nr: UK-II.5410.7.13.2021.JJ, UK-II.5410.7.371.2021.JJ, UK-II.5410.7.115.2022.BZ, UK-II.5410.7.187.2022.BZ, UK-II.5410.7.734.2022.MM, UK-II.5410.7.625.2022.MM.

<sup>81</sup> Dotyczy sprawy nr UK-II.5410.7.371.2021.JJ.

<sup>82</sup> Dotyczy sprawy: UK-II.5410.7.13.2021.JJ.

<sup>83</sup> Dotyczy wydawania decyzji, o których mowa w art. 140mb *ustawy Prd*, nr: UK-II.5410.7.187.2022.BZ, UK-II.5410.7.734.2022.MM, UK-II.5410.7.625.2022.MM.

<sup>84</sup> Klienci umówieni „on-line” byli obsługiwani w nowo utworzonym punkcie obsługi, a w drugiej połowie września 2020 r. wprowadzono dla nich dodatkowe stanowisko do obsługi.



Obowiązki w zakresie obsługi spraw dotyczących zgłoszeń o zbyciu/nabyciu pojazdu realizowali – zgodnie z powierzonymi zakresami czynności – wszyscy pracownicy referatu rejestracji pojazdów .

(akta kontroli str. 293-306)

Naczelnik wyjaśniła ponadto, że na co dzień czynności związane z ww. zadaniami realizowały cztery osoby, w tym dwie rotacyjnie (spośród wszystkich pracowników referatu). Jednocześnie, w przypadku wystąpienia takiej potrzeby, ww. zadania realizowało również dwóch dodatkowych pracowników, zatrudnionych na stanowiskach obsługi klienta. Ponadto, Naczelnik zaznaczyła, że „(...) każda z pracujących w referacie osób na bieżąco przyjmuje wnioski składane bezpośrednio na stanowiskach obsługi lub w miarę możliwości wspomaga stały zespół.”

Odnosnie do liczby spraw przypadających na jednego pracownika dotyczących zgłoszeń zbycia/nabycia pojazdu, Naczelnik Wydziału wyjaśniła, że „Biorąc pod uwagę system pracy wydziału i brak skumulowania tego rodzaju spraw tylko i wyłącznie na stałej liczbie pracowników przypisanych do tego rodzaju zadania, nie możemy precyzyjnie podać liczby wniosków przypadających na pracownika.”

(akta kontroli str. 272)

Raporty dotyczące „Braku zgłoszenia zbycia/nabycia pojazdu powyżej 30 dni” (nr 81) oraz „Braku zgłoszenia sprowadzenia pojazdu z zagranicy” (nr 82) pobierano z SI CEPIK w latach 2021 i 2022 w WUK raz w tygodniu. Wyjątek stanowiły:

- a) w przypadku raportów nr 81 – okresy od 1 stycznia do 8 marca 2021 r., od 30 marca do 19 kwietnia 2021 r., od 3 maja do 10 maja 2021 r., od 21 czerwca do 28 czerwca 2021 r., od 2 sierpnia do 9 sierpnia 2021 r., od 23 sierpnia do 30 sierpnia 2021 r., od 25 października do 1 listopada 2021 r., od 8 listopada do 15 listopada 2021 r., od 24 stycznia do 31 stycznia 2022 r., od 2 maja do 9 maja 2022 r., od 8 sierpnia do 15 sierpnia 2022 r., od 12 września do 19 września 2022 r., od 24 października do 7 listopada 2022 r.;
- b) w przypadku raportów nr 82 – okresy od 1 stycznia do 4 stycznia 2021 r., od 8 marca do 24 marca 2021 r., od 29 marca do 19 kwietnia 2021 r., od 9 maja do 16 maja 2022 r., od 8 sierpnia do 15 sierpnia 2022 r., od 22 sierpnia do 29 sierpnia 2022 r., od 19 września do 26 września 2022 r.

Ponadto, niektóre z ww. brakujących raportów, pobrane zostały w okresach późniejszych w stosunku do okresów których dotyczyły, i tak w przypadku:

- a) raportu nr 81 – od 22 lutego do 24 marca 2021 r. – pobrano dnia 24 marca 2021 r.,
- b) raportu nr 82 – od 8 sierpnia do 6 września 2022 r. – pobrano dnia 6 września 2021 r.

(akta kontroli str. 249-262)

Przyczyną braku raportów obejmujących ww. okresy były – jak wyjaśniła Naczelnik Wydziału – błędy blokujące prawidłowe działanie aplikacji przy ich pobieraniu. Zaznaczyła przy tym, że „Wszystkie takie incydenty były na bieżąco zgłaszane do DXC [serwis wspierający system SI CEPIK]. Telefoniczne zgłoszenia błędów w raportach po stronie DXC opisywane były jako „zgłoszone z infolinii”. Ponadto w jednym ze zgłoszeń telefonicznych uzyskano informację, iż trwają prace nad usprawnieniem treści raportów oraz możliwością zamówienia raportów niewygenerowanych do tej pory – jednakże nieznaną jest dokładana data wprowadzenia takiej modyfikacji. Wdrożony model funkcjonowania raportów, gdzie ich dostępność generowania to jedynie 14 dni, jak również fakt braku automatyzacji tego procesu, przy błędach blokujących, nie zapewniał możliwości prawidłowego pobrania raportów.”

(akta kontroli str. 277)

Badanie raportów nr 81 (zgłoszenia zbycia/nabycia pojazdów powyżej 30 dni) oraz nr 82 (braki zgłoszeń sprowadzenia z zagranicy) wykazała, m.in. że:

- a) w przypadku raportów nr 81:

- pobrane w latach 2021 i 2022 zawierały kolejno 11 195 pojazdów (933 średniomiesięcznie), których dotyczyło łącznie 12 119 nieprawidłowości (1010 średniomiesięcznie) oraz 16 593 pojazdów (1383 średniomiesięcznie), których dotyczyło 19 083 nieprawidłowości (1590 średniomiesięcznie);
  - liczba wykazanych nieprawidłowości była wyższa od liczby pojazdów, których te nieprawidłowości potencjalnie dotyczyły;
  - część wpisów wskazanych jako pozycje z nieprawidłowościami, nieprawidłowości takich nie zawierały. Np. w raporcie pobranym w dniu 24 stycznia 2022 r. obejmującym okres od 17 do 24 stycznia 2022 r. w pierwszym wierszu wykazano w polu „Data nieprawidłowości” datę „2022-01-18”, podczas gdy zmiana prawa własności miała miejsce dnia „2021-12-21”, w związku z czym termin zgłoszenia upływał z dniem - jak wykazano w tym raporcie - „2022-02-21”. Oznacza to, że na dzień pobrania raportu nie wystąpiło uchybienie terminu w związku z czym nie wystąpiła w tej pozycji nieprawidłowość.
- b) W przypadku raportów nr 82:
- pobrane w latach 2021 i 2022 zawierały kolejno 581 pojazdów (48 średniomiesięcznie), których dotyczyło 216 wykazanych nieprawidłowości (18 średniomiesięcznie) oraz 396 pojazdów (33 średniomiesięcznie), których dotyczyło 350 wykazanych nieprawidłowości (29 średniomiesięcznie);
  - część raportów nie zawierała danych dotyczących liczby nieprawidłowości. Wskazywały one wyłącznie liczbę pojazdów oraz liczbę wierszy w poszczególnych raportach.

W związku z nierzetelnością niektórych danych wykazanych w poddanych kontroli raportach opracowywanych przez Ministerstwo Cyfryzacji, precyzyjne określenie na ich podstawie faktycznej liczby przypadków poszczególnych zdarzeń (braków i/lub opóźnień zgłoszenia zbycia/nabycia pojazdu powyżej 30 dni oraz sprowadzenia z zagranicy) było niemożliwe.

(akta kontroli str. 249-262)

Naczelnik WUK wyjaśniła, że „Udostępniane organom raporty w dostępnej formie zawierają błędy, niezgodności i nieprawidłowości w przedstawionych danych oraz niepełne dane identyfikacyjne pojazdów, co sprawia, że są one mało przydatne. Prezentowane dane nie są klarowne i przejrzyste. Raport w swej treści nie posiada rubryki pn. liczba porządkowa oraz numeru stron, co nie pozwala bez „ręcznego” liczenia na potwierdzenie jego kompletności z przywołanymi w nagłówku ilościami. (...). Dodatkowo raport ten nie zawiera danych osoby/jednostki prawnej, której miałyby dotyczyć to zaniechanie. Ten fakt wpływa na konieczność ręcznego „prześledzenia” ewidencji pojazdów i wytypowania potencjalnego zdarzenia i podmiotu. Ewentualne wykorzystanie wskazanych nieprawidłowości może nastąpić po gruntownej analizie raportu, stwierdzeniu przypuszczenia o ewentualnym naruszeniu obowiązku, uzyskaniu w tej sprawie dokumentu (bardzo często z innego organu) i potwierdzeniu, że stanowi on podstawę do wszczęcia postępowania.”

Ponadto Naczelnik WUK poinformowała, że „(...) na skutek zgłaszanych uwag, obecnie udostępniane przez KPRM raporty zostały poprawione (...) oraz zaktualizowane, co można uznać za potwierdzenie faktu, że musiały zostać poprawione, gdyż prezentowane w nich dane były nieczytelne i nieprawidłowe. Niestety na dzień dzisiejszy nie istnieje możliwość wygenerowania raportów w nowej formie, dla tych które zostały już wcześniej wygenerowane.”

W sprawie wyjaśnienia przyjętego w WUK sposobu postępowania z pobranymi raportami, Naczelnik podała, że wszystkie zawarte w nich zapisy weryfikowane były „ręcznie”: „(...) pod kątem potwierdzenia faktu, czy rzeczywiście termin na zgłoszenia nabycia/zbycia, rejestracji nie został dotrzymany, jeśli mamy wstępne stwierdzenie zaistnienia uchybienia w systemie Pojazd potwierdza się, czy fakt ten został zgłoszony, gdzie został zgłoszony i czy podane daty są prawidłowe, ponadto ustala się wstępnie podmiot postępowania, (...) w zależności od rodzaju sprawy: jeżeli dany fakt został zgłoszony w macierzystym urzędzie (...) dokumentacja może zostać pobrana z archiwum; w przypadku zgłoszenia w innym urzędzie, musi zostać

wystosowane pismo o udostępnienie dokumentu, który był podstawą zgłoszenia; po jego otrzymaniu następuje decyzja o wszczęciu postępowania lub też stwierdzenie braku podstaw do takiego działania. Całość tej operacji jest czasochłonna oraz niesie za sobą koszty przesyłek pocztowych.” Podkreśliła przy tym, że „WUK prowadzi ewidencję ujawnionych przypadków wg danych osobowych, nazw podmiotów prawnych oraz danych identyfikacyjnych pojazdów, a nie źródła z którego została pozyskana informacja o uchybieniu terminu. W związku z tym nie możemy podać ilości naruszeń pozyskanych z analizy dostępnych raportów. Obecnie zamknęliśmy analizę raportów za rok 2020 i jesteśmy w trakcie weryfikacji raportów za rok 2021 oraz testowo raportu za rok 2022 (który w swych zapowiedziach miał być bardziej miarodajny).”

(akta kontroli str. 278-279)

Informując o liczbie przypadków nieterminowych zawiadomień o zbyciu/nabyciu pojazdów Naczelnik WUK podała, że „(...) Organ prowadzi własną elektroniczną ewidencję stwierdzonych przypadków. W roku 2021 to 2767 przypadków, w roku 2022: 2647.”

(akta kontroli str. 279)

Otrzymane w latach 2021-2022 zawiadomienia o zbyciu lub nabyciu pojazdów analizowano w WUK na bieżąco. Szczegółowa kontrola wybranych w sposób celowy 30 spraw dotyczących zgłoszeń zbycia/nabycia pojazdu (10 - w których występowało do strony o uzupełnienie wniosków<sup>85</sup> oraz po 10 - złożonych po terminie<sup>86</sup> i wykazanych w raportach nr 81<sup>87</sup>, w których Prezydent Miasta wydał decyzje w sprawie nałożenia kary pieniężnej, o której mowa w art. 140mb ustawy Prd) wykazała m. in., że:

- w 15 sprawach na bieżąco wprowadzono do CEPIK dane, o których mowa w art. 80b ust. 1 ustawy Prd, natomiast w pięciu sprawach dotyczących ww. zgłoszeń nie wprowadzono danych do CEPIK z uwagi na brak uzupełnienia przez strony wniosków (pozostałe 10 dotyczyło spraw wykazanych w raportach);
- w 10 sprawach dotyczących zawiadomień o zbyciu/nabyciu pojazdu złożonych po terminie oraz w 10 sprawach wymienionych w raportach nr 81 Prezydent Miasta wydał decyzje o nałożeniu kar pieniężnych, o których mowa w art. 140mb ustawy Prd (w pozostałych przypadkach zgłoszeń dokonano w terminie);
- we wszystkich 10 sprawach przy których wnioski wymagały uzupełnienia, strony były wzywane do tego na bieżąco (tj. po upływie od jednego do 10 dni od daty wpływu poszczególnych wniosków<sup>88</sup>);
- w 10 sprawach dotyczących zgłoszeń dokonanych po terminie, czas, który upłynął od dat poszczególnych zawiadomień o zbyciu/nabyciu pojazdów do wszczęcia przez Prezydenta postępowań administracyjnych mających na celu nałożenie kary pieniężnej, wynosił od 16 do 554 dni<sup>89</sup> (szczegółowy opis przedstawiono w sekcji „Stwierdzone nieprawidłowości”);
- w 10 sprawach wymienionych w raportach nr 81 nie było możliwości ustalenia konkretnej daty pobrania raportu<sup>90</sup>;
- w 10 sprawach wymienionych w raportach 81, zwracano się z prośbą do innych urzędów o przesłanie stosownej dokumentacji celem wszczęcia postępowania administracyjnego w sprawie nałożenia kary pieniężnej, o której mowa w art. 140mb ustawy Prd. W ww. sprawach urzędy odpowiedziały, przesyłając stosowną dokumentację w terminie 30 dni od daty wysłania pisma z WUK;

<sup>85</sup> Po pięć z lat 2021 i 2022.

<sup>86</sup> Po pięć z lat 2021 i 2022.

<sup>87</sup> Sześć wydanych w 2021 i cztery w 2022.

<sup>88</sup> Wzywano strony po upływie: jednego dnia (w trzech sprawach), dwóch dni (w trzech sprawach), pięciu dni, sześciu dni, ośmiu dni i 10 dni od daty wpływu wniosków.

<sup>89</sup> Poszczególne zawiadomienia wydawano po upływie: 16 dni, 81 dni, 112 dni, 122 dni, 164 dni, 364 dni, 381 dni, 420 dni, 438 dni, 554 dni od zawiadomień o zbyciu/nabyciu pojazdu złożonych po terminie.

<sup>90</sup> Dot. raportów pobranych w 2020 r.

- w 20 sprawach - w przypadku których wydano decyzje, o których mowa w art. 140n w zw. z art. 140 mb *ustawy Prd* - przy ustalaniu wysokości kar uwzględniono zakres naruszenia, powtarzalność naruszeń oraz korzyści finansowe uzyskane z tytułu naruszenia ustawy, stosownie do treści art. 140n ust. 4 *ustawy Prd* (w pozostałych 10 sprawach zgłoszeń dokonano w terminie);
- spośród 10 spraw, których podjęcie uzasadniało występowanie w pobranym raporcie nr 81, w czterech przypadkach strony zostały zawiadomione na podstawie art. 15zzzzzn<sup>2</sup> *ustawy covidowej* o przekroczeniu terminu na zawiadomienie o zbyciu/nabyciu pojazdu i wyznaczono im datę na złożenie wniosku o przywrócenie przedmiotowego terminu, natomiast w sześciu przypadkach nie zawiadomiono stron na podstawie ww. przepisu i nie wyznaczono terminu 30 dni na złożenie wniosku o przywrócenie terminu (szczegółowy opis przedstawiono w sekcji „Stwierdzone nieprawidłowości”).

(akta kontroli str. 263-269)

Zasady wymiarowania nakładanych kar pieniężnych określone zostały w WUK poleceniem służbowym Naczelnika Wydziału z dnia 15 stycznia 2020 r., zgodnie z którym rozpatrując każdą sprawę uwzględniano przesłanki wymienione w art. 140n ust. 4 *ustawy Prd*, tj. zakres naruszenia, powtarzalność naruszeń oraz korzyści finansowe uzyskane z tytułu naruszenia ustawy. W przypadku zakresu, analizowano rodzaj naruszenia (dla danej strony postępowania osobno rozpatrywano naruszenia z uwagi na niedotrzymanie terminu rejestracji pojazdu i osobno uchybienia wynikające z faktu zgłoszenia nabycia/zbycia pojazdu). W przypadku powtarzalności naruszeń i korzyści finansowych przyjęto następującą wysokość nałożonych: od jednego do trzech naruszeń po 200 zł, od czterech do sześciu naruszeń po 300 zł, od siedmiu do dziewięciu naruszeń po 400 zł, od 10 do 12 naruszeń po 500 zł, od 13 do 15 naruszeń po 600 zł, od 16 do 18 naruszeń po 700 zł, od 19 do 21 naruszeń po 800 zł, od 22 do 24 naruszeń po 900 zł oraz każde kolejne - po 1000 zł.

(akta kontroli str. 141-142)

W okresie od 1 stycznia 2020 r. do 31 grudnia 2022 r. łączna kwota kar pieniężnych, o których mowa w art. 140mb *ustawy Prd* wynosiła 252 621,50 zł<sup>91</sup> (tj. 26 900 zł w 2020 r., 68 321,50 zł w 2021 r., 157 400 zł w 2022 r.). Średnia kwota ww. kary pieniężnej wynosiła odpowiednio 196,45 zł, 209,58 zł oraz 153,56 zł.<sup>92</sup>

Naczelnik WUK nie wskazała żadnych uwag czy propozycji zmian systemowych w zakresie usprawnienia procesów wprowadzenia do CEPiK danych, o których mowa w art. 80b *ustawy Prd*. Natomiast odnośnie do obsługi strony przy rejestracji pojazdów i wydawaniu uprawnień do kierowania pojazdami, w ocenie Naczelnika możliwe są następujące propozycje usprawnień:

- „wydawanie jednej decyzji o rejestracji pojazdu w momencie zarejestrowania pojazdu czy też wprowadzenia zmiany w prawie własności pojazdu (rezygnacja z decyzji o rejestracji czasowej),
- decentralizacja wydruku dowodu rejestracyjnego i po stwierdzeniu kompletności dokumentacji wydawanie dokumentu przez organ rejestrujący
- uwidocznienie w dowodzie rejestracyjnym pełnych danych osobowych wszystkich współwłaścicieli pojazdu bez względu na ich liczbę (rezygnacja z zapisu „współwłasność”),
- rezygnacja z kar administracyjnych wynikających z art. 140mb i wprowadzenie zróżnicowania opłaty za rejestrację z uwagi na dotrzymanie czy też nie terminu do rejestracji pojazdu,

<sup>91</sup> Kwoty podane z uwzględnieniem zmian dokonanych w II instancji przez SKO.

<sup>92</sup> Kwoty podane z uwzględnieniem zmian dokonanych w II instancji przez SKO, tj. wliczono kwoty kar, które zostały nałożone w decyzjach Prezydenta jednak w wyniku rozstrzygnięcia SKO decyzje Prezydenta zostały uchylone.

- rezygnacja z zawiadomienia o nabyciu pojazdu i wprowadzenie obowiązku rejestracji pojazdu,
- umożliwienie wpisywania do dowodu rejestracyjnego adnotacji typu hak, gaz przez diagnostę na stacji kontroli pojazdów.”

(akta kontroli str. 273-274)

Stwierdzone  
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki, w przedstawionym wyżej zakresie stwierdzono następujące nieprawidłowości:

1. Prezydent Miasta Katowice w sześciu spośród 10 spraw objętych badaniem<sup>93</sup>, nie zawiadomił właścicieli pojazdów, którzy złożyli zawiadomienie o zbyciu/nabyciu pojazdu z naruszeniem terminu, o którym mowa w art. 78 ust. 2 ustawy Prawo o ruchu drogowym, o tym uchybieniu i nie wyznaczał im terminu na złożenie wniosku o przywrócenie terminu.

Naczelnik wyjaśniła, że „Ze względu na brak ukształtowanej linii orzeczniczej w kwestii stosowania art. 15zzzzzn<sup>2</sup> ustawy „covidowej”, tutejszy organ zasięgał w tym zakresie opinii Biura Prawnego tutejszego Urzędu oraz posiłkował się stanowiskiem Departamentu Prawnego Ministerstwa Infrastruktury.”

W przypadku czterech spraw, w których Prezydent Miasta Katowice nie zawiadomił stron o ww. uchybieniu terminu oraz nie wyznaczył terminu na złożenie wniosków o przywrócenie tych terminów, kierowano się stanowiskiem przedstawionym „(...) w piśmie Departamentu Prawnego Ministerstwa Infrastruktury z dnia 22 lutego 2021 r. – potwierdzone opinią Wydziału Prawnego tutejszego Urzędu - przyjmujące, że przepis art. 15zzzzzn<sup>2</sup> ustawy „covidowej” nie ma zastosowania w przypadku terminu wynikającego z art. 78 ust. 2 pkt 1 i art. 71 ust. 7 ustawy Prawo o ruchu drogowym, gdyż na mocy art. 31i ust. 1 ustawy „covidowej”, terminy te były przedłużane przez ustawodawcę w zależności od panującej w kraju sytuacji epidemicznej, w celu uniknięcia negatywnych konsekwencji przez właścicieli pojazdów, którzy z przyczyn wynikających z pandemii nie byli w stanie dokonać czynności w krótszym terminie.” Ponadto Naczelnik zaznaczyła, że „(...) Wydział Prawny tutejszego Urzędu stał na stanowisku, że cyt.: „zasadne jest przyjęcie, że terminy określone w art. 78 ust. 2 pkt 1 i art. 71 ust. 7 ustawy Prawo o ruchu drogowym, jako terminy prawa materialnego, nie podlegają przywróceniu i nie mają do nich zastosowania przepisy art. 15zzzzzn<sup>2</sup> ustawy „covidowej”. Oznacza to, że skoro organ nie jest władny przywrócić terminu prawa materialnego, co wszakże stanowiłoby niedopuszczalne prawotwórcze działanie organu, to nie ma tu obowiązku zawiadomienia o możliwości złożenia wniosku o przywrócenie terminu. Złożenie zaś takiego wniosku przez stronę winno skutkować jego oddaleniem w drodze niezaskarżalnego postanowienia.

Zdaniem Naczelnika WUK, „Wobec powyższego nie ma potrzeby zawiadamiania strony o możliwości złożenia wniosku o przywrócenie terminu, o którym mowa w art. 78 ust. 2 pkt 1 i art. 71 ust. 7 ustawy Prawo o ruchu drogowym, gdyż nie ma możliwości przywrócenia terminu.”

Odnosnie do dwóch pozostałych spraw Naczelnik wyjaśniła, że dotyczyły one braku zgłoszenia zbycia/nabycia pojazdu i zostały wszczęte na podstawie pobranego raportu z SI POJAZD. Zdaniem Naczelnika, „(...) skoro strony w ogóle nie zgłosiły zbycia/nabycia pojazdów, tym bardziej trudno było uznać za zasadne wzywianie ich do złożenia wniosków o przywrócenie terminu.”

(akta kontroli str. 281-282, 283-292)

Najwyższa Izba Kontroli zwraca uwagę, że art.15zzzzzn<sup>2</sup> ustawy covidowej nakładał na organ obowiązek zawiadamiania stron o uchybieniu terminu na zgłoszenie zbycia/nabycia pojazdu, a także do wyznaczenia stronie terminu 30 dni na złożenie wniosku

<sup>93</sup> Sprawy wykazane w raporcie nr 81 o sygnaturze: UK-II.5410.7.948.2021.EK1, UK-II.5410.7.1168.2022.JJ, UK-II.5410.7.1014.2021.JJ, UK-II.5410.7.1065.2022.MM, UK-II.5410.7.1054.2022.MM

o przywrócenie tego terminu<sup>94</sup>. Nie mniej jednak, w toku kontroli uwzględniono fakt, że niedopełnienie ww. obowiązku wynikało m.in. z przyjętego w Urzędzie stanowiska wyrażonego przez Departament Prawny Ministerstwa Infrastruktury.

2. W trzech<sup>95</sup> spośród 52 zbadanych postępowań dotyczących wydania praw jazdy, międzynarodowych praw jazdy, rejestracji pojazdów oraz wydania decyzji, o których mowa w art. 140n w zw. z art. 140mb ustawy Prd, Prezydent Miasta Katowice prowadził postępowania z przekroczeniem terminu określonego w art. 35 § 3 Kpa. Ponadto, pomimo przekroczenia ustawowego terminu załatwienia sprawy – Prezydent Miasta Katowice, wbrew obowiązkowi określonemu w art. 36 § 1 Kpa, nie zawiadomił strony o niezakończonym w terminie, przyczynach zwłoki z jednoczesnym wyznaczeniem nowego terminu jej załatwienia i pouczeniem o prawie do wniesienia ponaglenia.

(akta kontroli str. 206-210, 219-248)

Przyczyną niepowiadomienia stron o niezakończonym w terminie i wyznaczeniu nowego terminu ich załatwienia poszczególnych postępowań była zdaniem Naczelnika Wydziału, przedłużająca się nieobecność pracowników prowadzących te sprawy.

(akta kontroli str. 213-214)

Zdaniem NIK, prowadzenie postępowań administracyjnych powinno być prowadzone z uwzględnieniem terminów określonych w przepisach art. 35 Kpa. W przypadku ich niedochowania, zgodnie z wymogiem zawartym w art. 36 Kpa, należy zawiadomić strony o niezakończonym w terminie postępowania oraz wskazać nowy termin załatwienia sprawy. Prowadzenie postępowania w sposób przewlekły stanowiło również naruszenie zasady ogólnej postępowania administracyjnego - szybkości i prostoty postępowania (art. 12), wg której organy administracji publicznej powinny działać w sprawie wnikliwie i szybko.

3. W pięciu<sup>96</sup> przypadkach spośród 10 spraw dotyczących zgłoszeń zbycia/nabycia pojazdów złożonych w UM po terminie, postępowania administracyjne w sprawie nałożenia kary pieniężnej, wynikającej z przepisów zawartych w art. 140mb ustawy Prd, wszczynano po upływie od 364 do 554 dni od daty wpływu do Urzędu ww. zgłoszeń.

(akta kontroli str. 266-267)

Jak wyjaśniła Naczelnik Wydziału, „Proces wszczęcia postępowania w sprawie nałożenia kary administracyjnej na podstawie art. 140mb następuje po ujawnieniu przypadku uchybienia przez pracownika przy bieżącej obsłudze interesantów czy też po uzyskaniu takiej informacji na podstawie narzędzia pomocniczego (...)”. Poinformowała przy tym, że wg prowadzonej w Wydziale ewidencji w 2021 r. stwierdzono 2 767 a w 2022 – 2 647 przypadków nieterminowych zgłoszeń o zbyciu/nabyciu pojazdów. Podkreśliła jednocześnie, że „(...) wyłonienie jednoznacznych przypadków będących podstawą wszczęcia postępowania jest czasochłonne i niewspółmierne do uzyskanych korzyści.”

(akta kontroli str. 278-279)

Zdaniem NIK, organ powinien podejmować działania niezwłocznie, tj. w możliwie najkrótszym terminie od momentu ujawnienia naruszenia prawa. Dotyczy to również spraw zgłoszeń zbycia/nabycia pojazdów, w tym tych, które wpłynęły do UM po ustawowym terminie. Wszczynianie postępowań administracyjnych po upływie prawie roku (lub nawet dłużej) od daty wpływu poszczególnych zgłoszeń, stanowi naruszenie zasady wyrażonej w ww. przepisie.

#### OCENA CZĄSTKOWA

W ocenie NIK, poddane kontroli zadania związane z obsługą klienta w sprawach dotyczących uprawnień do kierowania pojazdami oraz rejestracji pojazdów, w latach 2021-2023 (do końca lutego), realizowano prawidłowo, zgodnie z obowiązującymi procedurami i bez zbędnej zwłoki. Kolejne czynności, które były podejmowane w związku z ww. obowiązkami zapewniały sprawną obsługę klientów, a przyjęta organizacja pracy Wydziału umożliwiała załatwianie

<sup>94</sup> Zob. np. wyrok WSA w Gorzowie Wielkopolskim sygn. akt II SA/Go 499/22 oraz wyroki WSA w Poznaniu sygn. akt III SA/Po 685/22 i III SA/Po 770/22.

<sup>95</sup> Dotyczy spraw: UK-II.5410.7.187.2022.BZ, UK-II.5410.7.734.2022.MM, UK-II.5410.7.625.2022.MM.

poszczególnych spraw w dogodnych dla klientów terminach, zarówno osobiście w Urzędzie, jak i zdalnie - za pośrednictwem strony internetowej.

Stwierdzone nieprawidłowości dotyczyły załatwiania spraw związanych ze skutkami nieterminowego składania w Urzędzie zawiadomień o zbyciu/nabyciu pojazdów, tj. przypadków opóźnienia wszczynania postępowań administracyjnych w sprawie wydania decyzji w sprawie nałożenia kar administracyjnych, niepowiadomienia stron o przekroczeniu terminu na zawiadomienie o zbyciu/nabyciu pojazdu oraz niewyznaczenia terminu 30 dni na złożenie wniosku o przywrócenie tego terminu, nieterminowego wydawania decyzji, o których mowa w art. 140n ustawy Prd oraz nieinformowanie stron o niezalutwieniu tych postępowań w terminach ustawowych.

## IV. Wniosek

W związku ze stwierdzonymi nieprawidłowościami, Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 53 ust. 1 pkt 5 ustawy o NIK, wnosi o zapewnienie niezwłocznego podejmowania właściwych działań w odniesieniu do właścicieli pojazdów, którzy nie wykonali lub wykonali z uchybieniem terminu obowiązków, o których mowa w art. 71 ust. 7 i art. 78 ust. 2 pkt 1 ustawy Prawo o ruchu drogowym, w tym wszczynania bez zbędnej zwłoki postępowań dotyczących wymierzenia kary pieniężnej, określonej w art. 140mb ustawy Prawo o ruchu drogowym.

## V. Pozostałe informacje i pouczenia

Wystąpienie pokontrolne zostało sporządzone w dwóch egzemplarzach; jeden dla kierownika jednostki kontrolowanej, drugi do akt kontroli.

Prawo zgłoszenia  
zastrzeżeń

Zgodnie z art. 54 ustawy o NIK, kierownikowi jednostki kontrolowanej przysługuje prawo zgłoszenia na piśmie umotywowanych zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, w terminie 21 dni od dnia jego przekazania. Zastrzeżenia zgłasza się do Dyrektora Delegatury NIK w Katowicach. Prawo zgłaszania zastrzeżeń, zgodnie z art. 61b ust. 2 ustawy o NIK, nie przysługuje do wystąpienia pokontrolnego zmienionego zgodnie z treścią uchwały w sprawie zastrzeżeń.

Obowiązek  
poinformowania  
NIK o sposobie  
wykonania wniosku

Zgodnie z art. 62 ustawy o NIK, należy poinformować Najwyższą Izbę Kontroli, w terminie 21 od otrzymania wystąpienia pokontrolnego, o sposobie wykonania wniosku oraz o podjętych działaniach lub przyczynach niepodjęcia tych działań.

W przypadku wniesienia zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, termin przedstawienia informacji liczy się od dnia otrzymania uchwały o oddaleniu zastrzeżeń w całości lub zmienionego wystąpienia pokontrolnego.

Katowice, dnia 23 maja 2023 r.

Kontroler  
Michał Kapek  
Główny specjalista k. p.

Zmian w Wystąpieniu pokontrolnym  
dokonał:

/-/

Mariusz Marquardt  
Wicedyrektor  
Delegatury NIK  
w Katowicach