



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Delegatura w Katowicach

LKA.410.002.03.2023

Pan
Krzysztof Matyjaszczyk
Prezydent Miasta Częstochowy
Urząd Miasta Częstochowy
ul. Śląska 11/13
42-217 Częstochowa

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

Zmienione zgodnie z treścią uchwały nr KPK-KPO.441.109.2023
Komisji Rozstrzygającej w Najwyższej Izbie Kontroli z dnia 4 września 2023 r.

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

I. Dane identyfikacyjne

Jednostka kontrolowana	Urząd Miasta Częstochowy, ul. Śląska 11/13, 42-217 Częstochowa ¹
Kierownik jednostki kontrolowanej	Krzysztof Matyjaszczyk, Prezydent Miasta Częstochowy, od 10 grudnia 2010 r. ²
Zakres przedmiotowy kontroli	<ol style="list-style-type: none">1. Przygotowanie, organizacja i poziom zasobów kadrowych Urzędu do realizacji wybranych zadań związanych z obsługą klienta.2. Realizacja wybranych zadań związanych z obsługą klienta.
Okres objęty kontrolą	Lata 2021-2023 (do dnia zakończenia kontroli), z wykorzystaniem także dowodów sporządzonych przed tym okresem.
Podstawa prawna podjęcia kontroli	Art. 2 ust. 2 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli ³ .
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Katowicach
Kontrolerzy	<ol style="list-style-type: none">1. Wiesław Pietrzyk, specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr LKA/13/2023 z 9 stycznia 2023 r. i nr LKA/65/2023 z dnia 14 marca 2023 r.2. Michał Nowak, starszy inspektor kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr LKA/14/2023 z 9 stycznia 2023 r.

(akta kontroli str.1-4)

¹ Zwany dalej: „UM” lub „Urzędem”.

² Zwany dalej: „Prezydentem Miasta” lub „Prezydentem”

³ Dz. U. z 2022 r. poz. 623, zwana dalej: „ustawą o NIK”.

II. Ocena ogólna⁴ kontrolowanej działalności

OCENA OGÓLNA

W Urzędzie Miasta Częstochowy zapewniono prawidłową, sprawną i rzetelną obsługę obywateli w zakresie realizacji wybranych zadań związanych z obsługą klienta, wykonywanych w Wydziale Spraw Obywatelskich⁵ Urzędu, w sprawach dotyczących wydawania uprawnień do kierowania pojazdami⁶ oraz rejestracji pojazdów⁷.

Wydział był w pełni dostosowany do obsługi klientów, w tym osób starszych i niepełnosprawnych. Wdrożone rozwiązania organizacyjne polegające, m.in. na wprowadzeniu procedur wewnętrznych dotyczących obsługi klientów, prowadzeniu działań informacyjnych miały przełożenie na relatywnie wysoki poziom satysfakcji klienta. Skargi dotyczące działalności Referatu Komunikacji⁸ rozpatrywano zgodnie z przepisami ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego⁹.

W okresie objętym kontrolą działania Urzędu wobec właścicieli pojazdów, którzy nie wywiązali się lub wykonali z uchybieniem terminu obowiązków, określonych w art. 71 ust. 7 i art. 78 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 20 czerwca 1997 r. Prawo o ruchu drogowym¹⁰ były niewystarczające, ponieważ stwierdzono znaczne wydłużenie okresów w podejmowaniu czynności wyjaśniających dotyczących złożonych zawiadomień o nabyciu pojazdu oraz w podejmowaniu postępowań w celu nałożenia kary pieniężnej, co było, zdaniem NIK, działaniem nierzetelnym.

⁴ Najwyższa Izba Kontroli formułuje ocenę ogólną jako ocenę pozytywną, ocenę negatywną albo ocenę w formie opisowej.

⁵ Zwany dalej „SO” lub „Wydziałem”.

⁶ W tym w szczególności: wydawanie decyzji w sprawie wydania, zatrzymania, cofnięcia, zwrotu i przywracania 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).

⁷ 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).

⁸ Zwany dalej „Referatem”.

⁹ Dz. U. z 2022 r. poz. 2000, ze zm., zwane dalej „KPA”.

¹⁰ Dz. U. z 2022 r. poz. 988, ze zm.; zwane dalej: „Prawo o ruchu drogowym” lub „ustawa Prawo o rd” lub „Prawo o rd”.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego oraz oceny częściowej¹¹ kontrolowanej działalności

OBSZAR

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

Opis stanu faktycznego

1.1 Stosownie do § 16 pkt 16 ppkt 2 lit a i ppkt 3 lit a załącznika nr 1 do Regulaminu organizacyjnego Urzędu¹², zadania własne Gminy dotyczące obsługi klientów w sprawach dotyczących uprawnień do kierowania pojazdami, o których mowa w ustawie z 5 stycznia 2011 r. o kierujących pojazdami¹³ oraz rejestracji pojazdów na podstawie ustawy Prawo o rd, zostały powierzone Wydziałowi.

Zgodnie z § 7 pkt 2 zarządzenia Naczelnika SO z 29 grudnia 2022 r.¹⁴, w ramach wewnętrznej organizacji Wydziału zadania wydawania uprawnień do kierowania pojazdami i rejestracji pojazdów były realizowane przez Referat. W strukturze organizacyjnej Referatu wydzielono m.in. wieloosobowe stanowiska do spraw rejestracji pojazdów i wieloosobowe stanowiska do spraw praw jazdy oraz jednoosobowe stanowiska do spraw:

- usuwania pojazdów i rejestracji pojazdów;
- usuwania i rejestracji pojazdów oraz szkolenia kierowców i diagnostyki pojazdów;
- szkolenia kierowców i diagnostyki pojazdów;
- obsługi terminala planistycznego;
- archiwizacji i spraw pomocniczych.

(akta kontroli str. 5-34)

Struktura organizacyjna Wydziału była dostosowana do realizacji aktualnych celów i zadań dotyczących uprawnień do kierowania pojazdami i rejestracji pojazdów, co było zgodne ze standardem A3 kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych¹⁵.

(akta kontroli str. 35-112, 355-358)

Odnosząc się do planowanych zmian organizacyjnych w Referacie, w tym zmian w funkcjonowaniu obsługi klienta, w zakresie spraw będącym przedmiotem kontroli Prezydent wyjaśnił, że „W najbliższym czasie nie są planowane zmiany”.

(akta kontroli str. 185-186)

1.2 Zgodnie z Zarządzeniem Prezydenta Miasta z 17 maja 2021 r.¹⁶ w sprawie obsługi interesantów w Referacie, obsługę klienta zorganizowano w Sali obsługi oraz w pomieszczeniu przeznaczonym dla firm, w godzinach pracy Urzędu, tj. w poniedziałki i od środy do piątku w godzinach od 7:30 do 15:30 oraz we wtorki w godzinach od 7:30 do 17:00. Klienci indywidualni obsługiwani byli po uprzednim pobraniu biletu w elektronicznym systemie kolejkowym, według kolejności po wyświetleniu numeru kolejkowego. Obsługa firm odbywała się na

¹¹ 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.

¹² Zarządzenie Prezydenta z dnia 1 kwietnia 2021 r. (K.12.2021) w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Urzędu.

¹³ Dz. U. z 2021 r. poz. 1212, ze zm.

¹⁴ Zarządzenie nr 4.2022 ze zm., tj. zarządzenia nr 1.2016 z 17 listopada 2016 r., nr 1.2021 z 29 października 2021 r., nr 1.2022 z 25 kwietnia 2022 r., nr 2.2022 z 9 czerwca 2022 r., nr 3.2022 z 29 sierpnia 2022 r., nr 4.2022 z 29 grudnia 2022 r.

¹⁵ Zawartym w komunikacie Nr 23 Ministra Finansów z dnia 16 grudnia 2009 r. w sprawie standardów kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych (Dz. Urz. MF Nr 15 poz. 84).

¹⁶ Zarządzenie nr K.16.2021, zwane dalej „zarządzeniem w sprawie obsługi klientów”.

trzech stanowiskach, przy czym na dwóch z nich obsługiwane były firmy transportowe (płatnicy podatku od środków transportu), leasingowe, autoryzowani dealerzy pojazdów, gminne jednostki organizacyjne i spółki miejskie, a na trzecim odbywała się obsługa firm, pełnomocników klientów indywidualnych (pośredników), w ramach przydzielonego im limitu czasowego (proporcjonalnie pomiędzy pośredników) zgodnie z publikowanym w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Harmonogramem¹⁷.

Procedury dotyczące obsługi klienta w Urzędzie były uregulowane w Polityce Jakości¹⁸, w Księdze Jakości Urzędu¹⁹, w Regulaminie organizacyjnym Urzędu oraz w Kodeksie etyki pracowników Urzędu²⁰.

W sprawie organizacji pracy Referatu, Naczelnik SO wyjaśniła, że na bieżąco dokonuje „(...) zmian organizacyjnych w zakresie rotacji pracowników w zależności od obciążenia pracą w danym obszarze zadań lub w przypadku nowych zadań wynikających z przepisów prawa”.

(akta kontroli str. 113-115)

W sprawie funkcjonowania i sprawdzania wewnętrznych procedur Naczelnik Wydziału wyjaśniła, że: „Podstawowymi mechanizmami kontrolnymi przy wykonywaniu zadań dotyczących wydawania praw jazdy i rejestracji pojazdów była samokontrola upoważnionych do tych zadań pracowników oraz mechanizmy kontrolne zaszyte w dedykowanym systemie informatycznym Centralnej Ewidencji Pojazdów i Kierowców²¹, które np. wymuszają konieczność wypełnienia wszystkich danych niezbędnych do wydania decyzji. Ponadto realizując wnioski nietypowe czy skomplikowane w ww. sprawach pracownik konsultuje się z bezpośrednim przełożonym, a w razie potrzeby można uzyskać opinię radcy prawnego. Dbając o sprawną obsługę interesantów prowadzę - na każdy miesiąc roku - grafik nieobecności pracowników, który codziennie weryfikuję i w sytuacji nieplanowanej nieobecności dokonuję stosownych przesunięć w organizacji pracy wydziału, tak by wszystkie miejsca obsługi dla interesantów były dostępne.

Dodatkowo każdy obywatel, który załatwia swoją sprawę w Urzędzie ma możliwość – w razie uwag co do jakości wykonanej usługi – złożenia skargi (...). Wszystkie złożone skargi są rejestrowane i rozpatrywane, a w sytuacji uznania skargi za zasadną, podejmowane są działania eliminujące nieprawidłowe działanie czy zachowanie pracownika”.

(akta kontroli str. 187-199)

¹⁷ <https://bip.czeszochowa.pl>.

¹⁸ Polityka jakości stanowiła załącznik nr 1 do Zarządzenia Nr k.15.2018 Prezydenta Miasta z dnia 2 sierpnia 2018 r.

¹⁹ Księga jakości stanowiła załącznik do Zarządzenia Nr k.19.2022 Prezydenta Miasta z dnia 21 września 2022 r., zmieniającego Zarządzenie Nr k.15.2018.

²⁰ Kodeks etyki stanowił załącznik do Zarządzenia Nr k.7.2020 Prezydenta Miasta z dnia 21 stycznia 2020 r.

²¹ 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 (dalej zwany: „SI CEPIK”).

1.3 Oględziny Referatu wykazały²², że organizacja obsługi klientów w celu załatwienia spraw dotyczących uprawnień do kierowania pojazdami i rejestracji pojazdów była zgodna z wydanym przez Prezydenta zarządzeniem w sprawie obsługi klientów²³. Budynek Urzędu był przystosowany do obsługi osób starszych i/lub niepełnosprawnych. Nie stwierdzono barier utrudniających lub uniemożliwiających poruszanie się po Urzędzie ww. osób. Budynek był wyposażony w windę, podłogi w obiekcie znajdowały się na jednym poziomie bez progów, a dostęp do stanowisk obsługi umożliwiał samodzielne załatwienie sprawy przez te osoby. Ponadto stwierdzono, że:

- a) na parterze Urzędu znajdował się punkt informacyjny, w którym klient mógł otrzymać wszystkie niezbędne informacje dotyczące wydania prawa jazdy i zarejestrowania pojazdu oraz wzory wymaganych formularzy;
- b) klienci mogli oczekiwać na załatwienie sprawy w ogólnodostępnej poczekalni przystosowanej do liczby obsługiwanych klientów²⁴, zlokalizowanej na II piętrze przed Salą operacyjną (Biurem obsługi klientów);
- c) w Sali operacyjnej zlokalizowano 13 stanowisk obsługujących klientów, w tym osiem stanowisk, przy których rejestrowano pojazdy, dwa stanowiska, przy których wydawano dowody rejestracyjne i trzy stanowiska, przy których załatwiano sprawy związane z uprawnieniami do kierowania pojazdami²⁵;
- d) wszystkie stanowiska obsługi były wyposażone w komputery z dostępem do systemu CEPIK²⁶, drukarkę, czytnik kart dostępu do ww. systemu oraz czytnik do przywoływania numerów w systemie kolejkowym.
- e) stanowiska obsługi były oddzielone od siebie i urządzone w formie tzw. boksów, co zapewniało poufność, tj. brak możliwości usłyszenia rozmowy innej osoby, zobaczenia dokumentów innych obsługiwanych osób;
- f) w Sali operacyjnej znajdowało się dodatkowo jedno urządzenie wielofunkcyjne (ksero, drukarka, skaner) oraz jedno stanowisko wyposażone w komputer z dostępem do internetu;
- g) biuro podawcze znajdowało się w sekretariacie Wydziału oraz w Kancelarii ogólnej Urzędu.

(akta kontroli str. 121-171)

1.4 W ramach niniejszej kontroli w Urzędzie przeprowadzono badanie satysfakcji klienta z poziomu obsługi świadczonej przez Urząd na podstawie anonimowych ankiet 40 klientów²⁷. Klienci Urzędu, którzy byli obsługiwani w sprawach dotyczących uprawnień do kierowania pojazdami oraz rejestracji pojazdów w większości byli zadowoleni z poziomu obsługi świadczonej przez Urząd. Ankietowani wskazali na:

- zadowolenie z poziomu obsługi oraz udzielanie przez pracownika zrozumiałych i wyczerpujących informacji w sprawie [38 ankietowanych odpowiedziało: tak a dwoje ankietowanych: raczej tak];

²² Czynności przeprowadzono w dniu 17 i 18 stycznia 2023 r.

²³ Opisanym w pkt 1.2 niniejszego wystąpienia.

²⁴ W poczekalni znajdowały się cztery stoliki i 25 miejsc siedzących. W trakcie oględzin w poczekalni znajdowało się 11 klientów a przed Urzędem nie stwierdzono osób oczekujących na załatwienie sprawy.

²⁵ W trakcie prowadzonych czynności trzy stanowiska były nieobsadzone z powodu przebywania pracowników na urloпах.

²⁶ 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 (zwany dale: „SI CEPIK”).

²⁷ Badanie ankietowe przeprowadzono w dniach 23-27 stycznia 2023 r. i wykorzystano w nim 40 ankiet. W badaniu w większości udział wzięli klienci Urzędu załatwiający sprawę z zakresu rejestracji pojazdu (29 osób). W badaniu udział wzięło 24 mężczyzn, 13 kobiet, a trzy osoby nie określiły płci. Wiek badanych osób wynosił: do 25 lat - trzy

- uprzejmość i życzliwość obsługującego urzędnika [wszyscy ankietowani];
- zadowalające przygotowanie merytorycznie do załatwienia sprawy przez obsługującego urzędnika oraz zadawalający czas oczekiwania klientów na załatwienie sprawy [39 klientów odpowiedziało: tak, jeden klient: raczej tak];
- odpowiednie warunki lokalowe, w jakich byli obsługiwani ankietowani [35 ankietowanych odpowiedziało: tak, a pięcioro ankietowanych odpowiedziało: raczej tak];
- bezproblemowe trafienie do wyznaczonego miejsca obsługi lub do urzędnika załatwiającego sprawę [35 ankietowanych odpowiedziało: tak, czworo ankietowanych odpowiedziało: raczej tak, a jedna osoba odpowiedziała: nie];
- dostępne w Urzędzie, czytelne i pomocne w załatwieniu sprawy materiały informacyjne [32 ankietowanych odpowiedziało: tak, czworo ankietowanych odpowiedziało: raczej tak, a czworo ankietowanych nie miało zdania];
- materiały informacyjne i formularze dostępne na stronie internetowej Urzędu, które były zrozumiałe i pomocne w załatwieniu sprawy [25 ankietowanych odpowiedziało: tak, ośmioro ankietowanych: raczej tak, dwoje ankietowanych: nie mam zdania, dwoje ankietowanych: raczej nie, a troje ankietowanych nie udzieliło odpowiedzi];
- skorzystanie z usług Urzędu, które przyczyniło się do załatwienia sprawy [36 ankietowanych odpowiedziało: tak, jedna osoba: raczej tak, dwie osoby: nie, a jedna osoba nie udzieliła odpowiedzi];
- brak trudności podczas załatwiania sprawy w Urzędzie [38 ankietowanych odpowiedziało: bez trudności, jedna osoba: otrzymanie błędnych lub niepełnych informacji, a jedna osoba nie udzieliła odpowiedzi];
- rozwiązania mogące przyczynić się do usprawnienia pracy Urzędu i poprawy jakości świadczonych usług (odpowiedzi udzieliło sześć osób), takie jak: wprowadzenie dodatkowego opłatomatu ze względu na rosnące kolejki, ewentualnie terminale płatnicze przy okienkach obsługi, możliwość załatwienia większej części usług przez internet, niezgodny z aktualnym internetowy wniosek, możliwość płatności gotówką w kasie, potrzebę czytelniejszych informacji o wypełnianiu wniosku.

(akta kontroli str.171-178)

- 1.5 Według stanu na dzień 1 stycznia w latach 2020-2023 zatrudnienie w Referacie wynosiło odpowiednio 31, 35, 34 i 31 osób. W odniesieniu do planu w 2021 r. zatrudnienie było zgodne z zaplanowanym, w 2022 r. było niższe o jedną osobę, a w 2023 r. było niższe o cztery osoby. Liczba pracowników zajmujących się sprawami związanymi z rejestracją pojazdów wynosiła, odpowiednio: 18, 21, 20 i 19 osób (w 2021 r. zatrudnienie było zgodne z planowanym zatrudnieniem, w latach 2022-2023 było niższe o jedną osobę), a zajmujących się sprawami dotyczącymi uprawnień do kierowania pojazdami w całym okresie wynosiła osiem osób (w latach 2020-2022 zatrudnienie w odniesieniu do planu było wyższe o jednego pracownika, a w 2023 r. było zgodne z planowanym zatrudnieniem).

W sprawie informacji dotyczących planowania i faktycznego zatrudnienia według stanu na 1 stycznia w latach 2018-2019 p.o. Dyrektora Generalnego Urzędu wyjaśnił, że *„Nie ma możliwości wygenerowania z systemu kadrowo-płacowego danych dotyczących faktycznego zatrudnienia (...) ponieważ poprzednio funkcjonujący w Urzędzie system kadrowo-płacowy pozwalał na*

osoby, od 26 do 30 lat - cztery osoby, od 31 do 40 lat - dziesięć osób, od 41 do 50 lat - dziewięć osób, od 51 do 60 lat - sześć osób i powyżej 60 lat pięć osób, a trzy osoby określiły wieku.

ewidencjonowanie jedynie liczby wszystkich etatów w każdym z wydziałów urzędu, bez ich rozbijania na poszczególne komórki wewnątrz wydziału czy stanowiska pracy. Z tego powodu również planowanie etatów na dzień 1 stycznia w latach 2018-2020 odbywało się w odniesieniu do wszystkich etatów ogółem w wydziale i nie ma możliwości ich wygenerowania w rozbiciu na poszczególne referaty i stanowiska pracy”.

Sekretarz Miasta dodała w tej sprawie, że „Dane dotyczące faktycznego zatrudnienia w Referacie „(...) pokazywane są od 2020 r.”, oraz że „(...) dane dotyczące planowanych etatów pokazane są w Referacie (...) od dnia 29.10.2021 r.”

(akta kontroli str.179-184, 201-206)

W latach 2018-2022 w Referacie zarejestrowano ogółem 447 442 spraw. Średniorocznie na jednego pracownika w 2019 r. przypadało 2 504 spraw, w 2020 r. - 2 556 spraw, w 2021 r. - 3 120 spraw i w 2022 r. - 3 101 spraw.

(akta kontroli str.179-194, 241-246)

Do obsługi spraw dotyczących uprawnień do kierowania pojazdami i rejestracji pojazdów Urząd nie zatrudniał osób w ramach umów cywilnoprawnych. Nie stwierdzono przypadków zawierania umów zleceń/o dzieło z własnymi pracownikami na czynności, które powinny być wykonywane w ramach ich obowiązków służbowych.

(akta kontroli str.179-182)

Zgodnie z § 7 pkt 2 ppkt 6 załącznika nr 1 do zarządzenia wewnętrznego Naczelnika SO nr 4.2022 z dnia 29 grudnia 2022 r. ze zm.²⁸ w sprawie organizacji pracy i zadań na poszczególnych stanowiskach pracy w Wydziale do zadań Referatu należało m.in. prowadzenie postępowań administracyjnych i wydawanie decyzji administracyjnych dotyczących kar w przedmiocie naruszenia obowiązku zawiadomienia organu o zbyciu/ nabyciu pojazdu oraz zarejestrowania pojazdu sprowadzonego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

Według stanu na dzień 1 stycznia 2023 r. 18 pracowników Referatu rejestrujących pojazdy oraz trzech pracowników zajmujących się wydawaniem uprawnień do kierowania pojazdami było zobowiązanych zgodnie z zakresami czynności do przyjmowania zgłoszeń o zbyciu / nabyciu pojazdów.

Naczelnik SO wyjaśniła, że w ww. sprawach wnioski „(...) przyjmują wszyscy pracownicy obsługujący interesantów na sali obsługi (osiem stanowisk), pracownicy obsługujący firmy (trzy stanowiska) oraz pozostali zajmujący się sprawami z zakresu rejestracji pojazdów. (...) W grudniu 2019 r. pracownicy Referatu zostali poinformowani o konieczności weryfikowania wszystkich przyjmowanych przez nich wniosków pod kątem przekroczenia terminów wynikających z art. 78 oraz art. 140mb ustawy Prawo o ruchu drogowym. (...) pracownicy na bieżąco analizowali wnioski i w przypadku przekroczenia terminów, przekazywali je do osób zajmujących się wydawaniem decyzji.

Ustalono, że w Referacie sprawami postępowania dotyczącymi niezgłoszenia w terminie zbycia / nabycia pojazdu zajmowały się trzech pracowników, w tym dwie osoby zatrudnione od 4 września 2020 r.

W zakresie liczby spraw przypadających na jednego pracownika dedykowanego obsłudze ww. zgłoszeń Naczelnik SO wyjaśniła, że „Nie ma określonej liczby wniosków przypadających na jednego pracownika, gdyż wnioski przyjmowane

²⁸ Zarządzenie nr 1.2016 z dnia 17 listopada 2016 r. i nr. 1.2021 z dnia 29 października 2021 r.

są na Sali obsługi.(...) Wnioski, które wpływają pocztą lub elektronicznie przyjmują wszyscy pracownicy zajmujący się rejestracją pojazdów”.

(akta kontroli str. 9-34, 35-112, 782-791, 798-808)

W latach 2018-2023 postępowania mające na celu zatrudnienie nowych pracowników były prowadzone na podstawie Regulaminu z 21 lipca 2017 r. określającego zasady naboru na wolne stanowiska urzędnicze w Urzędzie i na stanowiska kierowników gminnych i powiatowych jednostek i zakładów budżetowych²⁹ oraz Regulaminu z 29 września 2017 r. określającego zasady naboru wewnętrznego w Urzędzie³⁰.

W latach 2018-2023 przeprowadzono 12 naborów do pracy na stanowiska związane z realizacją spraw dotyczących uprawnień do kierowania pojazdami (trzy nabory na trzy etaty) i spraw dotyczących rejestracji pojazdów (dziewięć naborów na 13 etatów). W wyniku rozstrzygnięcia naborów zatrudniono 15 pracowników. W przypadku jednego postępowania na stanowisko do spraw rejestracji pojazdów, po rozstrzygniętym konkursie wybrany kandydat zrezygnował z zatrudnienia (argumentując przyczynami losowymi). Nabór na to stanowisko został powtórzony i w jego wyniku wybrano i zatrudniono pracownika.

Wszyscy ww. zatrudnieni pracownicy spełniali wymogi określone w ww. Regulaminach, które wynikały m.in. z art. 6 ust. 1 i ust. 3 ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych³¹ oraz określone w załączniku nr 3 do rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 25 października 2021 r. w sprawie wynagradzania pracowników samorządowych³², tj. posiadali niezbędne kwalifikacje, doświadczenie w pracy i wykształcenie.

Dwóch pracowników rejestrujących pojazdy (33 i 28 lat stażu pracy w Urzędzie) i jeden pracownik wydający prawa jazdy (32 lata stażu pracy w Urzędzie) legitymowało się wykształceniem średnim, pozostali pracownicy posiadali wykształcenie wyższe, a staż ich pracy w Urzędzie wynosił od 7 miesięcy do 22 lat.

Jedna z pracownic zatrudniona w Referacie odbyła w latach 2019-2022 cztery szkolenia dotyczące zmian w ustawie o kierujących pojazdami; wydawania uprawnień do kierowania pojazdami i nadzoru nad kierującymi; weryfikacji dokumentów publicznych, w tym przepisów związanych z konfliktem na Ukrainie. Ponadto w latach 2007-2010 czterech pracowników uzyskało certyfikaty ukończenia siedmiu szkoleń z ochrony danych osobowych w SI CEPiK.

W sprawie szkoleń Naczelnik SO wyjaśniła, że wewnątrz Referatu organizowane są spotkania z pracownikami, którzy byli informowani o wchodzących nowych przepisach prawa, „(...) Pracownicy wydziału korzystają także z portalu *Informacje dla Starostów, gdzie ma miejsce wymiana opinii, doświadczeń urzędów w obszarze spraw dotyczących komunikacji*”. Naczelnik SO dodała, że wszelkie uzgodnienia oraz materiały uzyskane ze spotkań grup (które opisano w pkt 1 niniejszego wystąpienia) są przekazywane pracownikom na bieżąco.

(akta kontroli str. 115, 247-275, 300-358)

Średni okres zatrudnienia nowych pracowników w Referacie, według stanu na 1 stycznia 2023 r., w naborach rozstrzygniętych w 2018 r., dla sześciu

²⁹ Regulamin wprowadzony zarządzeniem nr 1928.2017.

³⁰ Regulamin wprowadzony zarządzeniem nr k.27.2017.

³¹ Dz. U. z 2022 r. poz. 530

³² Dz. U. poz. 1960. Wykształcenie pracowników Referatu DRK było zgodne również z poprzednio obowiązującym rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 15 maja 2018 r. w sprawie wynagradzania pracowników samorządowych (Dz. U. poz. 936 ze zm.).

pracowników³³ wynosił po 282 dni na każdego pracownika, w naborach rozstrzygniętych w 2019 r. dla trzech pracowników³⁴ wynosił po 428 dni na każdego pracownika, w naborach rozstrzygniętych w 2020 r. dla czterech pracowników³⁵ wynosił 222 dni na każdego pracownika i w naborach rozstrzygniętych w latach 2021 – 2022 po jednym pracowniku³⁶, wynosił odpowiednio 457 dni i 200 dni.

W jednym przypadku wybrany kandydat zrezygnował z zatrudnienia przed podpisaniem umowy z przyczyn osobistych, a w jednym przypadku zatrudniony pracownik przeniósł się do innego wydziału Urzędu.

(akta kontroli str.297-345, 355-358)

Osobom ubiegającym się o zatrudnienie w Urzędzie na stanowiskach pracy związanych z wydawaniem uprawnień do kierowania pojazdami i rejestracją pojazdów proponowano następujące warunki płacowe: w 2018 r. - od 2 400 zł do 2 550 zł brutto, w 2019 r. - 2 850 zł brutto, w latach 2020-2021 - 3 000 zł brutto i w 2022 r. – 3 100 zł brutto.

(akta kontroli str.297-299)

Według stanu na dzień 1 stycznia 2022 r. w Referacie odnotowano jeden wakat na stanowisko do spraw rejestracji pojazdów, które zostało obsadzone w wyniku ogłoszonego naboru³⁷.

W sprawie zwiększenia zatrudnienia w Referacie Naczelnik SO wyjaśniła, że: „(...) Liczba pracowników w obecnej chwili jest wystarczająca do zapewnienia prawidłowej i sprawnej realizacji zadań oraz wysokiej jakości obsługi z zakresu rejestracji pojazdów oraz wydawania praw jazdy. W wydziale na bieżąco dokonywane są zmiany organizacyjne w zakresie rotacji pracowników w zależności od obciążenia pracą w danym obszarze zadań lub w przypadku nowych zadań wynikających z przepisów prawa. Potwierdzeniem wysokiej jakości usług są wyniki badań poziomu zadowolenia mieszkańców z jakości usług publicznych, świadczonych przez UM Częstochowy. Badania te prowadzone są od kilku lat w ramach systemu ISO. Badania w 2022 r. na próbie 522 osób wykazały, że ponad 95 % respondentów ocenia bardzo wysoko i wysoko poziom świadczonych usług. Poszczególne parametry usług takie jak: organizacja obsługi, cierpliwość i poświęcony czas interesantom zostały ocenione na poziomie ponad 95%”.

(akta kontroli str.179-186)

Według stanu na dzień 8 lutego 2023 r., wszyscy pracownicy Referatu pracujący na stanowiskach do spraw rejestracji pojazdów oraz na stanowiskach do spraw praw jazdy otrzymali i zaakceptowali:

- zakres obowiązków ogólnych i szczegółowych wymaganych na zajmowanym stanowisku, w tym przygotowywaniem decyzji lub rozstrzygnięć administracyjnych³⁸, uprawnień wynikających z obowiązującego ustawodawstwa pracy oraz z tytułu zajmowanego stanowiska i powierzonych

³³ Jeden pracownik zatrudniony od dnia 26 marca 2018 r., jeden pracownik zatrudniony od 5 kwietnia 2018 r. trzech pracowników zatrudnionych od 21 maja 2018 r. i jeden pracownik zatrudniony od 13 lipca 2018 r.

³⁴ Jeden pracownik zatrudniony od 15 maja 2019 r. jeden pracownik zatrudniony od 4 lipca 2019 r. i jeden pracownik zatrudniony od 1 sierpnia 2019 r.

³⁵ Jeden pracownik zatrudniony od 2 marca 2020 r. dwóch pracowników zatrudnionych od 4 września 2020 r. i jeden pracownik zatrudniony od 1 października 2020 r.

³⁶ Jeden pracownik zatrudniony od 1 października 2021 r. i jeden pracownik zatrudniony od 15 czerwca 2022 r.

³⁷ W 2023 r. odnotowano cztery wakaty na stanowiska inne niż rejestrowanie pojazdów i wydawanie praw jazdy.

³⁸ Do zakresów obowiązków pracowników należała realizacja wszystkich koniecznych czynności związanych z wydawaniem uprawnień do kierowania pojazdami i rejestracją pojazdów.

obowiązków³⁹, zakresem odpowiedzialności wobec przełożonego⁴⁰ i zakres podległości, które zostały określone dla każdego pracownika w formie pisemnej w sposób przejrzysty i spójny,

- upoważnienia dopuszczające do przetwarzania danych osobowych, w tym w systemach pomocniczych dla SI CEPIK – Systemie Informatycznym POJAZD⁴¹ i Systemie Informatycznym KIEROWCA⁴².

Trzech pracowników Referatu posiadało ponadto uprawnienia do przetwarzania informacji w Systemie Rejestrów Państwowych Źródło.

Wszyscy pracownicy Referatu byli upoważnieni przez Prezydenta do wydawania decyzji administracyjnych, a także do poświadczania za zgodność z oryginałem odpisów dokumentów przedstawianych przez strony na potrzeby prowadzonych postępowań w zakresie rejestracji pojazdów i wydawania uprawnień do kierowania pojazdami. Dodatkowo pracownicy wydający uprawnienia do kierowania pojazdami byli upoważnieni do wydawania postanowień i zaświadczeń.

(akta kontroli str. 35-112, 355-358, 359-397, 398-458)

W Urzędzie nie opracowano jednolitego dokumentu polityki rozwoju zasobów ludzkich. p.o. Dyrektora Generalnego Urzędu wyjaśnił, że: „(...) *Polityka ta realizowana jest w oparciu o kilka zarządzeń Prezydenta Miasta (...), a w zakresie polityki zatrudnieniowej w oparciu o regulaminy naborów, (...) oraz przyjęte w Urzędzie praktyki w zakresie zasobów ludzkich*”.

(akta kontroli str.201-206)

W zakresie zmian kadrowych p.o. Dyrektora Generalnego Urzędu wyjaśnił, że Prezydent „(...) *na bieżąco reaguje na potrzeby zgłaszane przez poszczególne wydziały Urzędu, w tym SO w zakresie potrzeb kadrowych. Na dzień dzisiejszy Wydział nie zgłasza tego rodzaju potrzeb. Naczelnik Wydziału ocenia stan zasobów kadrowych jako wystarczający, a jakość obsługi klientów w Urzędzie oceniana jest bardzo wysoko, stąd nie planuje się w najbliższym czasie przeprowadzania zmian w funkcjonowaniu Wydziału, w tym w obszarze zasobów ludzkich*”.

(akta kontroli str.201-206)

W sprawie ustalania obsady poszczególnych stanowisk pracy w Referacie, Naczelnik SO wyjaśniła, że: „(...) *Aby zapewnić sprawną obsługę klienta oraz prawidłową pracę Wydziału prowadzę zestawienie zawierające zaplanowane przez pracowników urlopy i na bieżąco zarządzam zespołem*”.

(akta kontroli str.113-115)

1.5 W latach 2021-2023 do Urzędu wpłynęło ogółem osiem skarg (w poszczególnych latach odpowiednio pięć, dwie i jedna skarga).

W 2021 r. jedna skarga (trzy pisma tej samej osoby⁴³) dotyczyła nierównego traktowania obywateli przez władze publiczne w trakcie załatwiania spraw przez firmy, pełnomocników i pośredników, dwie skargi⁴⁴ dotyczyły odmowy

³⁹ Pracownicy byli uprawnieni do domagania się od przełożonego zapewnienia warunków pracy niezbędnych do realizacji powierzonych im zadań oraz wnioskowania o podniesienia kwalifikacji zawodowych.

⁴⁰ Pracownicy byli odpowiedzialni za realizację obowiązków wynikających z zakresu czynności, wyniki wykonywanej pracy, merytoryczną poprawność i terminowość prowadzonych spraw oraz skutki prawne przygotowywanych, parafowanych bądź podpisywanych przez siebie dokumentów.

⁴¹ Zwany dalej „SI POJAZD”.

⁴² Zwany dalej „SI KIEROWCA”.

⁴³ Pismo z 20 stycznia 2021 r., wezwanie do uzupełnienia braków z 25 stycznia i 4 lutego 2021 r. skarga bez rozpatrzenia; pismo z 14 kwietnia 2021 r. zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi z 7 maja 2021 r.; pismo z 10 maja 2021 r. zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi z 1 czerwca 2021 r.

⁴⁴ Pismo z 19 maja 2021 r., zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi z 15 czerwca 2021 r. Pismo z 20 maja 2021 r., zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi z 15 czerwca 2021 r.

zarejestrowania tego samego pojazdu, jedna skarga⁴⁵ dotyczyła odmowy zarejestrowania przyczepy i jedna skarga⁴⁶ odmowy bezpłatnej wymiany prawa jazdy. Jedna z ww. skarg została pozostawiona bez rozpatrzenia wobec nie uzupełnienia braków przez skarżącego pomimo dwukrotnego wezwania go do ich usunięcia, a pozostałe skargi uznano za bezzasadne. W 2022 r. jedna skarga⁴⁷ dotyczyła bezzasadnej zmiany terminu ważności prawa jazdy i została uznana za bezzasadną, a druga skarga⁴⁸ uznana przez Urząd za zasadną dotyczyła wymiany prawa jazdy obywatela Białorusi. W 2023 r. skarga⁴⁹ dotyczyła braku działań pracowników Referatu w sprawie skierowania kierowcy na badania była w trakcie rozpatrywania.

We wszystkich ww. sprawach skarg po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego skarżących zawiadomiono o sposobie ich załatwienia. Wszystkie postępowania w zakresie powyższych skarg zostały rozpatrzone zgodnie z przepisami KPA (w szczególności z art. 237 § 1 i § 3 oraz art. 238 § 1 KPA, przy czym w przypadku trzech zawiadomień o sposobie załatwienia sprawy nie poinformowano skarżących o treści art. 239 § 1 KPA.

(akta kontroli str.459-519)

- 1.7 Działalność Referatu w zakresie obsługi klienta w sprawach dotyczących uprawnień do kierowania pojazdami i rejestracji pojazdów była objęta badaniem wewnętrznego audytu jakości⁵⁰, przeprowadzonym w 2022 r., w którym nie stwierdzono niezgodności. W audycie wskazano m.in., że proces podejmowania decyzji w sprawach skomplikowanych prowadzonych przez Wydział wspierany był konsultacjami prowadzonymi na różnych poziomach instytucjonalnych przez Naczelnika SO, która była członkiem ogólnopolskiego Stowarzyszenia Szefów Wydziałów Komunikacji⁵¹ (a w nim zespołu do spraw rozwiązywania problemów związanych z rejestracją pojazdów i usuwania ich z drogi), a także była przedstawicielem gminy w Śląskim Związku Gmin i Powiatów, gdzie brała udział w pracach komisji do spraw problemów komunikacyjnych i w spotkaniach nieformalnej grupy naczelników wydziałów komunikacji z obszaru Śląska, w celu wypracowania wspólnych standardów działania w sprawach dotyczących komunikacji.

(akta kontroli str.116-120)

- 1.8. Zgodnie z wyjaśnieniami Naczelnik Wydziału, w okresie objętym kontrolą SI CEPIK nie był w pełni funkcjonalny i sprawiał problemy, mające wpływ na sprawną i prawidłową realizację zadań przez pracowników Referatu. Naczelnik SO wskazała na następujące zdiagnozowane przez pracowników Urzędu błędy i wady systemu:
- *brak możliwości skrócenia badania technicznego (instalacja gazowa) bez wydania pozwolenia czasowego – skutek: dodatkowy koszt dla interesanta za pozwolenie czasowe;*

⁴⁵ Pismo z 25 sierpnia 2021 r., zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi z 6 września 2021 r.

⁴⁶ Pismo z 23 czerwca 2021 r., zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi z 9 lipca 2021 r.

⁴⁷ Pismo z 4 lipca 2022 r., zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi z 2 sierpnia 2022 r.

⁴⁸ Pismo z 28 kwietnia 2022 r., zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi z 18 maja 2022 r.

⁴⁹ Pismo z 18 stycznia 2023 r. do dnia badania skarg, tj 9 lutego postępowanie w tej sprawie nie zostało zakończone a Urząd miał termin na rozpatrzenie sprawy do 20 lutego 2023 r.

⁵⁰ Tematem audytu było przygotowanie Urzędu do procesu recertyfikacji Systemu Zarządzania Jakością wg. Normy ISO PN-EN ISO 9001:2015 – uzyskanie dowodów na potwierdzenia zdolności systemu do spełniania wymagań, osiągnięcia oczekiwanych wyników oraz realizacji celów. Audyt przeprowadzono w dniach od 13 czerwca do 31 lipca 2022 r. (nr 1/22/p).

⁵¹ W pracach Stowarzyszenia brali udział pracownicy m.in. Ministerstwa Infrastruktury.

- brak możliwości wpisu taxi po złożonym zamówieniu na dowód rejestracyjny – skutek zgłoszony przez kierowców taksówki: brak możliwości podjęcia pracy do czasu odebrania stałego dowodu rejestracyjnego;
- brak możliwości edycji strony z danymi technicznymi pojazdu (w przypadku przerejestrowania) - skutek: dublowanie przez pracowników czynności;
- brak możliwości zgłoszenia sprzedaży połowy pojazdu (współwłasność) - skutek: błąd systemu, informacja taka zamieszczana jest jako zgłoszenie zbycia całego pojazdu (widoczność w mObywatel);
- błąd polegający na tym, że po wejściu na pojazd zarejestrowany w Częstochowie pojawiał się zapis „zatrzymanie elektronicznie” z datą i godziną wejścia przez pracownika na pojazd - skutek: nieprawidłowe dane na pojeździe;
- na wielu pojazdach w systemie przy przerejestrowaniu z innego urzędu w zakładce „zajęcia” widniało aktywne zajęcie mające często bardzo odległą datę np. z 2010 r. – skutek konieczność uzyskania wyjaśnień z innym urzędem co wydłużało proces rejestracji;
- błąd przerejestrowania pojazdu w tym samym urzędzie. System wymuszał ponowną klasyfikację pojazdu - skutek: konieczność przejścia przez trzy karty i przeklasyfikowanie pojazdu, dopiero wówczas można zamówić dowód rejestracyjny;
- przy zachowaniu dotychczasowego numeru rejestracyjnego z innego miasta, zdarzały się problemy w uzyskaniu zapisu danych pojazdu - skutek: wydłużenie procesu rejestracji;
- brak automatyzmu w zwrocie zatrzymanych praw jazdy np. na trzy miesiące za przekroczenie dozwolonej prędkości w terenie zabudowanym powyżej 50 km/h - skutek: klient musi zgłosić się do urzędu w celu odblokowania prawa jazdy;
- brak bieżącej aktualizacji zmienianych podstaw prawnych w szablonach, które narzuca administrator systemu CEK - skutek: błędna podstawa prawna;
- w przypadku badań lekarskich i psychologicznych kandydatów na kierowców system wymaga zaznaczania funkcji - badania kontrolne zamiast badania kwalifikacyjne skutek: błędy w systemie;
- istnieją duże rozbieżności między systemem CEK i aplikacją mObywatel, W aplikacji mObywatel status dokumentu często pozostaje w sprzeczności z faktami zapisanymi w systemie CEK - skutek: kierowcy zgłaszają błędny wpis”.
- Błędne informacje zawarte w SI CEPiK w raportach B_81 brak zgłoszenia zbycia / nabycia pojazdu powyżej 30 dni⁵² oraz w raportach B_82 brak zgłoszenia sprowadzenia pojazdu z zagranicy⁵³ (co szczegółowo opisano w obszarze drugim nin. wystąpienia w części badanych prób).

Dalej Naczelnik SO wyjaśniła, że w Referacie nie jest prowadzony rejestr awarii / statystyk w zakresie częstotliwości występowania błędów systemu dlatego „(...) trudno podać ilość zdarzeń. Każda awaria SI CEPiK była od razu zgłaszana telefonicznie do eHelpDesk.DXC lub poprzez założenie zgłoszenia w module eHelpDesk.(wsparcie administracyjne)⁵⁴. Po połączeniu telefonicznym, następowała próba rozwiązania problemu, jednak zwykle kończyła się

⁵² Zwany dalej „raportem B_81”.

⁵³ Zwany dalej „raportem B_82”.

⁵⁴ Przykładowe zgłaszanie braku możliwości pobrania raportów, nr zgłoszenia SD 48374792, SD 483672.

założeniem numeru zgłoszenia. Pracownik monitoruje telefonicznie albo przez eHelpDesk postępy w rozwiązywaniu problemu. Istotnym problemem jest to, że za każdym razem pracownik urzędu rozmawia z innym pracownikiem eHelpDesk, i za każdym razem musi na nowo przedstawiać sprawę. Problemem jest brak przypisania jednej osoby do rozwiązania problemu od początku do końca.

Dodatkowo brakuje większej możliwości i uprawnień dla pracownika urzędu w zakresie poprawy oczywistego błędu systemu. System CEP powinien mieć połączenie z urzędem celnym (w zakresie np. odpraw celnych, zwolnień celnych), z urzędem skarbowym (w zakresie np. zastawów, zajęć), system CEK z policyjnymi bazami.

Wejście w życie wielu przepisów dotyczących uprawnień do kierowania pojazdami czy też rejestracji pojazdów zostało przesunięte w czasie i uzależnione od wdrożenia rozwiązań technicznych. Występuje brak spójności danych w udostępnionej obywatelom aplikacji mPrawo jazdy z danymi w starostwach, brak możliwości weryfikacji wydania karty kwalifikacji kierowcy w innym organie, zweryfikowania unijnego świadectwa kwalifikacji zawodowej wydanego poza krajem oraz brak aktualnego wykazu uprawnionych do przeprowadzania badań lekarzy i psychologów”.

Według Naczelnik SO: (...) dużym ułatwieniem i poprawą funkcjonalności byłoby połączenie systemu CEP z innymi jego użytkownikami i dostęp do informacji przez nich gromadzonych w zakresie rejestracji pojazdów np.: urząd skarbowy – możliwość elektronicznego anulowania blokad ustanowionych na pojeździe, weryfikacja odprawy celnych, pełne dane techniczne w przypadku pojazdów fabrycznie nowych. W zakresie prowadzonego rejestru kierowców CEK niezbędnym jest przede wszystkim wdrożenie ogólnopolskiego systemu, który spowodowałby pełną synchronizację danych pomiędzy starostwami i powiązаныmi jednostkami tj.: przychodnie lekarskie (udostępnianie wyników badań lekarskich), sądy, prokuratury (udostępnianie wydanych przez prokuraturę lub sąd postanowień o zatrzymaniu i zwrocie prawa jazdy).

W zakresie rejestracji pojazdów można poprawić przejrzystość i czytelność 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). W zakresie prowadzonego rejestru kierowców CEK niezbędnym jest przede wszystkim wdrożenie ogólnopolskiego systemu, który spowodowałby pełną synchronizację danych pomiędzy starostwami i powiązаныmi jednostkami”.

(akta kontroli str.116-120, 722-774)

Stwierdzone
nieprawidłowości

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

OCENA CZĄSTKOWA

Urząd zapewniał organizacyjnie i lokalowo realizację zadań związanych z obsługą klienta w sprawach dotyczących wydawania uprawnień do kierowania pojazdami oraz rejestracji pojazdów.

Opracowane i wdrożone wewnętrzne procedury oraz nadzór nad ich przestrzeganiem zapewniały należyłą obsługę klienta w zakresie spraw objętych kontrolą. Wydział zapewniał odpowiednie warunki lokalowe dla oczekujących w poczekalni i obsługiwanych w Sali operacyjnej klientów, w tym obsługi klientów, osób starszych i niepełnosprawnych. Dostępność na terenie Urzędu materiałów informacyjnych i wzorów dokumentów umożliwiały sprawne przyjmowanie i obsługę interesantów.

Wprowadzone zasady zatrudnienia zapewniały wysokokwalifikowaną kadrę pracowników, realizujących zadania dotyczące uprawnień do kierowania pojazdami i rejestracji pojazdów, a bieżące uzupełnianie zasobów kadrowych umożliwiało sprawną, rzetelną i terminową realizację zadań w ww. zakresie. Rozpatrywanie skarg odbywało się prawidłowo i bez zbędnej zwłoki zgodnie z przepisami KPA.

Ankietowani klienci, w przeważającej większości wyrazili zadowolenie z poziomu obsługi świadczonej przez Urząd przy załatwieniu spraw dotyczących uprawnień do kierowania pojazdami i rejestracji pojazdów.

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

Opis stanu faktycznego

2.1. W okresie objętym kontrolą w celu zapewnienia sprawnej obsługi oraz rzetelnej informacji dla klientów Urzędu w sprawach dotyczących uprawnień do kierowania pojazdami i rejestracji pojazdów, w Wydziale wprowadzono szereg udogodnień, w tym wykorzystywano możliwość elektronicznego kontaktu z klientem. Przeprowadzone oględziny wykazały, że:

- W sprawach rejestracji pojazdów klienci mieli możliwość załatwiania sprawy zdalnie na stronie Urzędu⁵⁵, poprzez elektroniczną skrzynkę podawczą ePUAP;
- Klienci Urzędu załatwiający sprawę związaną z wydaniem prawa jazdy i rejestracji pojazdu mieli możliwość sprawdzenia przez Internet statusu swojej sprawy na bezpłatnej stronie Państwowej Wytwórni Papierów Wartościowych⁵⁶, na której można było również uzyskać informację m.in., czy prawo jazdy lub dowód rejestracyjny jest gotowy do odbioru, jaka jest dostępność terminów egzaminu na prawo jazdy, czy można zapisać się na egzamin na prawo jazdy i inne;
- Na stronie internetowej Urzędu⁵⁷ w zakładce załatw sprawę⁵⁸ wprowadzono Poradnik interesanta, w której na osobnych kartach znajdowały się m.in. informacje dotyczące podstaw prawnych załatwianych spraw⁵⁹, wymaganych: wniosków (zgodnych z wymogami rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 30 maja 2018 r. zmieniającego rozporządzenie w sprawie wydawania dokumentów stwierdzających uprawnienia do

⁵⁵ <https://www.czesochowa.pl/elektroniczna-skrzynka-podawcza>

⁵⁶ <https://info-car.pl/new/>, zwana dalej „PWPW”.

⁵⁷ <https://www.czesochowa.pl/>

⁵⁸ <https://www.czesochowa.pl/załatw-sprawę>

⁵⁹ W zakresie rejestracji pojazdu: dodatkowa tablica rejestracyjna do oznaczenia bagażnika; wymiana dowodu rejestracyjnego z powodu braku miejsca na wpisy terminów badań technicznych pojazdu; wydawanie wtórnika tablic rejestracyjnych (z zachowaniem numeracji) wskutek ich zniszczenia lub utraty; wydawanie wtórników dowodów rejestracyjnych z powodu utraty; czasowe wycofanie pojazdu z ruchu; rejestracja czasowa pojazdu na wniosek właściciela; rejestracja pojazdu zabytkowego, pojazdu nowego zakupionego na obszarze RP, pojazdu typu "SAM"; pojazdu sprowadzonego z zagranicy; pojazd nabytego na terenie i spoza terenu miasta Częstochowy; zwrot dowodu rejestracyjnego, pozwolenia czasowego zatrzymanego przez policję lub stację diagnostyczną; zamieszczanie i wykreślanie w dowodach rejestracyjnych lub pozwoleniach czasowych zastrzeżeń wynikających z zastawów rejestrowych; wyrejestrowanie pojazdu; wydawanie skierowań na nadanie cech identyfikacyjnych pojazdu i tabliczek znamionowych; przyjmowanie zawiadomień o nabyciu lub zbyciu pojazdu; dokonywanie zmian danych zamieszczonych w dowodzie rejestracyjnym w przypadku zmiany stanu faktycznego. W zakresie prawa jazdy: wydanie / wymiana karty kwalifikacji kierowcy (KKK); wydawanie zezwolenia na kierowanie pojazdem uprzywilejowanym lub pojazdem przewożącym wartości pieniężne; wydawanie międzynarodowego prawa jazdy; wydanie wtórnika prawa jazdy / pozwolenia do kierowania tramwajem / karty kwalifikacji kierowcy z powodu utraty dokumentu, zniszczenia lub zmiany danych; kontrolne sprawdzenie kwalifikacji kierowcy; zaświadczenia potwierdzające posiadanie prawa jazdy; udostępnianie profilu kandydata na kierowcę; wymiana karty motorowerowej na kat. AM; wymiana prawa jazdy w celu uzyskania wpisu dla kierowców zawodowych - kod 95; zwrot zatrzymanego prawa jazdy lub przywrócenie cofniętego uprawnienia; wydanie profilu kandydata na kierowcę (PKK) oraz profilu kierowcy zawodowego (PKZ).

kierowania pojazdami⁶⁰), załączników do wniosków, dokumentów do wglądu, opłat, a także terminów i miejsca załatwienia sprawy, godzin pracy Referatu, informacji dotyczącej trybu odwoławczego i klauzuli informacyjnej.

- W Urzędzie (na sali obsługi) nie utworzono odrębnego stanowiska, w którym dokonuje się weryfikacji dokumentów (wniosków i niezbędnych załączników) przed ich złożeniem w zakresie jego kompletności. Naczelnik SO wyjaśniła, że weryfikacja dokumentacji dokonywana była na stanowisku obsługi przez pracownika obsługującego klienta;
- Na stronie internetowej Urzędu⁶¹ istniała możliwość umówienia wizyty dla rejestracji pojazdu, odbioru dowodu rejestracyjnego i wydania uprawnienia do kierowania pojazdami. W toku oględzin dokonano umówienia kontrolera dla załatwienia każdej z ww. spraw. System automatycznie wyznaczył dzień wizyty w dniu następnym (godzina do wyboru klienta, przy interwale co 15 minut w godzinach pracy Referatu), następnie na adres e-mail zostały przesłane powiadomienia o wyznaczonej wizycie wraz z informacją o konieczności pobrania w dniu wizyty biletu (należało wpisać otrzymany nr identyfikacji);
- W Urzędzie działał system wydawania biletów przez dwa biletomaty systemu Qmatic zlokalizowane na parterze przy wejściu do budynku oraz w poczekalni przed Salą obsługi. Bilety były wydawane dla załatwienia przez klientów spraw związanych z rejestracją pojazdów, odbiorem dowodów rejestracyjnych i wydawaniem uprawnień do kierowania pojazdami. W dniu oględzin biletomaty były sprawne a przed Salą obsługi zgromadzonych było osiem osób. Pobieranie biletów dla wszystkich ww. spraw o różnych godzinach przez dziewięć dni poprzedzających dzień oględzin wykazało, że minimalna liczba pobranych biletów wynosiła od zera do 12 dla klientów w sprawach wydania prawa jazdy, od zera do siedmiu biletów w sprawach rejestracji pojazdów i od zera do trzech biletów dla spraw dotyczących wydania dowodu rejestracyjnego.

Naczelnik Wydziału miała możliwość w czasie rzeczywistym monitorowania poprzez panel podglądu systemu Enterprise sytuacji związanej z obsługą klientów, tj. m.in. liczby czynnych stanowisk, liczby oczekujących i obsłużonych klientów, rzeczywistego czasu oczekiwania, średniego czasu oczekiwania, średniego czasu obsługi.

(akta kontroli str. 121-178, 520-570, 701-715, 775-781)

Naczelnik SO wyjaśniła, że „(...) od kilku lat prowadzona jest bieżąca analiza zadowolenia klienta w oparciu o bileciki z systemu przywoławczego. Każdy z mieszkańców pobierających bilet może przekazać swoją opinię o jakości obsługi wrzucając bilet do odpowiedniej skrzynki oznaczonej tak lub nie. W badanym okresie 2021-2022 nie sygnalizowano przypadków niesprawnej obsługi klienta. Badania poziomu zadowolenia mieszkańców z jakości usług publicznych, świadczonych przez UM Częstochowy w 2022 r. na próbie 522 osób wykazały, że ponad 95 % respondentów ocenia bardzo wysoko i wysoko poziom świadczonych usług. Poszczególne parametry usług takie jak: organizacja obsługi, cierpliwość i poświęcony czas interesantom zostały ocenione na poziomie ponad 95%. (...). Nie wyznaczany jest średni czas na obsługę klienta, gdyż każda sprawa jest inna i w przypadkach szczególnych rodzaj i liczba dokumentów może ulec zmianie. Czas może ulec wydłużeniu w przypadku skomplikowanego charakteru sprawy, konieczności

⁶⁰ Poz. 1062.

⁶¹ <http://kalendarz.czestochowa.um.gov.pl/3/services>

skonsultowania sprawy z przełożonym lub wyjaśnienia sprawy w innym organie. Każda sprawa wymaga indywidualnego podejścia. Nie obliczam średniego czasu obsługi klienta załatwiającego sprawę związaną z wydaniem prawa jazdy i rejestracją pojazdu przez pracownika oraz nie wyznaczam średniego czasu na obsługę klienta, argumenty:

- klient nie może być numerkiem statystycznym, nie chcę stwarzać wrażenia, że jego sprawa jest traktowana pośpiesznie bez zainteresowania, bez zrozumienia potrzeb i oczekiwań;
- priorytetem jest sprawdzenie przez pracownika dokumentów ze zrozumieniem, ocena materiału oraz poprawnego wprowadzenia danych do systemu bez presji czasu (minimalizacja błędów);
- błędy systemu CEPIK; System jest niedoskonały, często pokazuje absurdalne błędy i spowalnia proces obsługi (brak możliwości zapisu danych, konieczność przechodzenia procesu rejestracji 2-3 razy, konieczność kontaktu z innymi urzędami celem weryfikacji błędnych danych zawartych w CEPIK);
- obsługa obcokrajowców, którym pracownicy ze względu na nieznaną języka polskiego pomagają wypełniać wnioski, pomagają w obsłudze wplatometru, gdzie również barierą dla takiego klienta jest język;
- pracownicy zawsze pomagają klientom wypełnić wniosek oraz dokonać opłaty we wplatometrze, gdyż niektóre osoby mają problem z obsługą urządzenia,
- nie sprawdzam czasu obsługi, gdyż w wielu przypadkach klient po uzupełnieniu dokumentów wraca do okienka, w którym już wcześniej był. Pracownik nie przywołuje kolejnej osoby tylko obsługuje osobę, która wróciła, więc czas automatycznie się wydłuża do przywołania kolejnego numerka;
- pracownicy podczas rejestracji odbierają telefony i udzielają również informacji, często sprawdzają dokumentację dla klienta, który dzwoni”.

(akta kontroli str. 200-204)

2.2. W latach 2018-2022 w sprawach dotyczących rejestracji pojazdów i uprawnień do kierowania pojazdami do Referatu wpłynęło ogółem 447 442 wniosków, w tym 381 251 wniosków dotyczących rejestracji pojazdów⁶² i 66 191 wniosków dotyczących wydawania uprawnień do kierowania pojazdami⁶³. W ww. sprawach wydano ogółem 447 398 decyzji lub dokumentów, w tym 381 207 (99,99 %) spraw dotyczących rejestracji pojazdów⁶⁴, natomiast wszystkie wnioski dotyczące wydawania uprawnień do kierowania pojazdami zostały zrealizowane. W ww. okresie do Referatu wpłynęły wnioski w zakresie spraw dotyczących rejestracji pojazdów w następującym zakresie:

- rejestracji pojazdu nowego – ogółem wpłynęło 23 873 wniosków⁶⁵ i wydano 23 865⁶⁶ decyzji;

⁶² Odpowiednio 67 686, 66 617, 80 228, 93 866 i 72 854 wniosków. W 2022 r. nastąpił wzrost spraw związanych z rejestracją pojazdów w porównaniu do 2018 r. o 8 % i spadek w porównaniu do 2021 r. o 22 %.

⁶³ Odpowiednio 10 481, 11 015, 9 218, 12 202 i 23 275 wniosków. W 2022 r. nastąpił wzrost spraw związanych z wydawaniem uprawnień do kierowania pojazdami w porównaniu do 2018 r. o 122 % i wzrost w porównaniu do 2021 r. o 91 %.

⁶⁴ Odpowiednio 67 680, 66 610, 80 225, 93 854 i 72 838 rozstrzygnięć. W 2022 r. nastąpił wzrost spraw związanych z rejestracją pojazdów w porównaniu do 2018 r. o 8 % i spadek w porównaniu do 2021 r. o 22 %.

⁶⁵ Odpowiednio 4 955, 4 977, 4 557, 4 755 i 4 629 wniosków. W 2022 r. nastąpił spadek spraw związanych z rejestracją pojazdu nowego w porównaniu do 2018 r. o 6,6 % i spadek w porównaniu do 2021 r. o 2,6 %.

⁶⁶ Odpowiednio 4 955, 4 975, 4 557, 4 755 i 4 623 wniosków. W 2022 r. nastąpił spadek spraw związanych z rejestracją pojazdu nowego w porównaniu do 2018 r. o 6,7 % i spadek w porównaniu do 2021 r. o 2,8 %.

- rejestracji pojazdu zabytkowego – ogółem wpłynęło 236 wniosków⁶⁷ i wszystkie zostały zrealizowane;
- rejestracji pojazdu sprowadzonego z zagranicy – ogółem wpłynęło 29 170 wniosków⁶⁸ i wydano 23 865⁶⁹ rozstrzygnięć;
- rejestracji czasowej pojazdu na wniosek właściciela – ogółem wpłynęło 3 153 wniosków⁷⁰ i wszystkie wnioski zostały zrealizowane;
- powtórnej rejestracji pojazdu (sprowadzonego z zagranicy lub odzyskanego po kradzieży) – ogółem wpłynęło 76 wniosków⁷¹ i wszystkie wnioski zostały zrealizowane;
- przerejestrowania pojazdu (zmiana właściciela) – ogółem wpłynęło 55 551 wniosków⁷² i wydano 55 540⁷³ decyzji;
- wydania dowodu rejestracyjnego zatrzymanego przez policję – ogółem wpłynęło 4 123 wniosków⁷⁴ i wszystkie wnioski zostały zrealizowane;
- czasowego wycofania pojazdu z ruchu – ogółem wpłynęło 681 wniosków⁷⁵ i wszystkie wnioski zostały zrealizowane;
- wydania dodatkowej tablicy rejestracyjnej dla pojazdów samochodowych z wyłączeniem motocykli – ogółem wpłynęło 2 403 wniosków⁷⁶ i wszystkie wnioski zostały zrealizowane;
- wydania wtórnika dokumentu komunikacyjnego – ogółem wpłynęło 1 285⁷⁷ wniosków i wszystkie zostały zrealizowane;
- wymiany dowodu rejestracyjnego z powodu braku miejsca na następne badanie techniczne – ogółem wpłynęło 2 007 wniosków⁷⁸ i wszystkie wnioski zostały zrealizowane;
- wymiany tablic rejestracyjnych (zagubienie, utrata, zniszczenie, kradzież), wydanie wtórnika tablicy/tablic rejestracyjnych – ogółem wpłynęło 1 748 wniosków⁷⁹ i wszystkie wnioski zostały zrealizowane;

⁶⁷ Odpowiednio 40, 47, 28, 45 i 76 wniosków. W 2022 r. nastąpił wzrost spraw związanych z rejestracją pojazdu zabytkowego w porównaniu do 2018 r. o 90 % i wzrost w porównaniu do 2021 r. o 68,9 %.

⁶⁸ Odpowiednio 6 461, 6 515, 4 934, 5 487 i 5 773 wniosków. W 2022 r. nastąpił spadek spraw związanych z rejestracją pojazdu sprowadzonego z zagranicy w porównaniu do 2018 r. o 10,6 % i wzrost w porównaniu do 2021 r. o 5,2 %.

⁶⁹ Odpowiednio 6 457, 6 511, 4 932, 5 478 i 5 767 wniosków. W 2022 r. nastąpił spadek spraw związanych z rejestracją pojazdu sprowadzonego z zagranicy w porównaniu do 2018 r. o 10,7 % i wzrost w porównaniu do 2021 r. o 5,3 %.

⁷⁰ Odpowiednio 419, 729, 566,489 i 950 wniosków. W 2022 r. nastąpił wzrost spraw związanych z rejestracją czasową pojazdu na wniosek właściciela do 2018 r. o 126,7 % i wzrost w porównaniu do 2021 r. o 94,7 %.

⁷¹ Odpowiednio 8, 18, 12, 14 i 24 wnioski. W 2022 r. nastąpił wzrost spraw związanych z powtórą rejestracją pojazdu w porównaniu do 2018 r. o 200 % i wzrost w porównaniu do 2021 r. o 71,4%.

⁷² Odpowiednio 10 776, 11 078, 8 329, 14 748 i 10 620 wniosków. W 2022 r. nastąpił spadek spraw związanych z przerejestrowaniem pojazdu (zmiana właściciela) w porównaniu do 2018 r. o 1,4 % i spadek w porównaniu do 2021 r. o 27,9 %.

⁷³ Odpowiednio 10 774, 11 077, 8 328, 14 745 i 10 616 wniosków. W 2022 r. nastąpił spadek spraw związanych z przerejestrowaniem pojazdu (zmiana właściciela) w porównaniu do 2018 r. o 1,4 % i spadek w porównaniu do 2021 r. o 28 %.

⁷⁴ W latach 2018-2020 w zakresie spraw związanych z wydaniem dowodu rejestracyjnego zatrzymanego przez policję odpowiednio 2 899, 862, 362, w latach 2021-2022 brak możliwości wygenerowania danych z systemu.

⁷⁵ Odpowiednio 132, 134, 148, 153 i 114 wniosków. W 2022 r. nastąpił spadek spraw związanych z czasowym wycofaniem pojazdu z ruchu w porównaniu do 2018 r. o 13,6 % i spadek w porównaniu do 2021 r. o 25 %.

⁷⁶ Odpowiednio 340, 386, 378, 661 i 638 wniosków. W 2022 r. nastąpił wzrost spraw związanych z wydaniem dodatkowej tablicy rejestracyjnej dla pojazdów samochodowych z wyłączeniem motocykli w porównaniu do 2018 r. o 87,6 % i spadek w porównaniu do 2021 r. o 3,5 %.

⁷⁷ Odpowiednio 306, 285, 188, 233 i 273 wniosków. W 2022 r. nastąpił spadek spraw związanych z wydaniem wtórnika dokumentu komunikacyjnego w porównaniu do 2018 r. o 10,8 % i wzrost w porównaniu do 2021 r. o 17,2%.

⁷⁸ Odpowiednio 468, 490, 227, 344 i 478 wniosków. W 2022 r. nastąpił wzrost spraw związanych z wymianą dowodu rejestracyjnego z powodu braku miejsca na następne badanie techniczne w porównaniu do 2018 r. o 2,1 % i wzrost w porównaniu do 2021 r. o 38,9 %.

⁷⁹ Odpowiednio 384, 372, 287, 351 i 354. W 2022 r. nastąpił spadek spraw związanych z wymianą tablic rejestracyjnych (zagubienie, utrata, zniszczenie, kradzież), wydania wtórnika tablicy/tablic rejestracyjnych w porównaniu do 2018 r. o 7,8 % i wzrost w porównaniu do 2021 r. o 0,8 %.

- wyrejestrowania pojazdu – ogółem wpłynęło 16 028 wniosków⁸⁰ i wszystkie wnioski zostały zrealizowane.

W analogicznym okresie do Referatu wpłynęły także:

- wnioski dotyczące wpisania lub wykreślenia zastawu rejestrowego – ogółem wpłynęło 20 wniosków⁸¹ i wszystkie wnioski zostały zrealizowane;
- wnioski o pozwolenie na dokonaniu montażu instalacji przystosowującej pojazd do zasilania gazem – ogółem wpłynęło 12 059 wniosków⁸² i wszystkie wnioski zostały zrealizowane;
- wnioski w sprawie wymiany pozwolenia czasowego lub dotychczasowego dowodu rejestracyjnego na dowód rejestracyjny – ogółem wpłynęło 128 505 wniosków⁸³ i wszystkie wnioski zostały zrealizowane.

W zakresie spraw dotyczących wydawania uprawnień do kierowania pojazdami we wszystkich sprawach wydano decyzje (bądź inne dokumenty), a wnioski dotyczyły następujących spraw:

- generowania profilu kandydata na kierowcę – ogółem wpłynęło 15 190 wniosków⁸⁴;
- przywrócenia cofniętego uprawnienia do kierowania pojazdami lub zwrot zatrzymanego prawa jazdy osobie mającej zakaz na okres nieprzekraczający roku – ogółem wpłynęło 2 738 wniosków⁸⁵;
- wpisu do prawa jazdy potwierdzającego posiadanie kwalifikacji kierowcy zawodowego na podstawie świadectwa kwalifikacji kierowcy uzyskanego przed 6 kwietnia 2022 r. – ogółem wpłynęło 27 451 wniosków⁸⁶;
- wydania międzynarodowego prawa jazdy – ogółem wpłynęło 541 wniosków⁸⁷;
- wydania prawa jazdy po egzaminie państwowym – ogółem wpłynęło 13 830 wniosków⁸⁸;
- wydania wtórnika prawa jazdy z powodu utraty lub zniszczenia posiadanego dokumentu – ogółem wpłynęło 17 779 wniosków⁸⁹;

⁸⁰ Odpowiednio 3 384, 3 056, 2 507, 4 057 i 3 024 wniosków. W 2022 r. nastąpił spadek spraw związanych z wyrejestrowaniem pojazdu w porównaniu do 2018 r. o 10,6 % i spadek w porównaniu do 2021 r. o 25,4 %.

⁸¹ Odpowiednio 1, 1, 0, 17 i 1 wniosek. W 2022 r. nie zmieniła się liczba spraw związanych z wpisaniem lub wykreśleniem zastawu rejestrowego w porównaniu do 2018 r. a w porównaniu do 2021 r. spadła o 94,1 %.

⁸² Odpowiednio 3 134, 2 648, 1 773, 2 462 i 2 042 wniosków. W 2022 r. nastąpił spadek spraw związanych z zawiadomieniem o dokonaniu montażu instalacji przystosowującej pojazd do zasilania gazem w porównaniu do 2018 r. o 34,8 % i spadek w porównaniu do 2021 r. o 17 %.

⁸³ Odpowiednio 27 328, 28 479, 21 610, 27 408 i 23 680 wniosków. W 2022 r. nastąpił spadek spraw związanych z wymianą pozwolenia czasowego lub dotychczasowego dowodu rejestracyjnego na dowód rejestracyjny w porównaniu do 2018 r. o 13,3 % i spadek w porównaniu do 2021 r. o 13,6 %.

⁸⁴ Odpowiednio 3 330, 3 060, 2 775, 3 180 i 2 845 wniosków. W 2022 r. nastąpił spadek spraw związanych z generowaniem profilu kandydata na kierowcę w porównaniu do 2018 r. o 14,6 % i spadek w porównaniu do 2021 r. o 10,5%.

⁸⁵ Odpowiednio 492, 505, 653, 557 i 531 wniosków. W 2022 r. nastąpił wzrost spraw związanych z przywróceniem cofniętego uprawnienia do kierowania pojazdami lub zwrot zatrzymanego prawa jazdy osobie mającej zakaz na okres nieprzekraczający roku w porównaniu do 2018 r. o 7,9 % i spadek w porównaniu do 2021 r. o 7,9 %.

⁸⁶ Odpowiednio 2 006, 3 024, 2 461, 3 735 i 16 225 wniosków. W 2022 r. nastąpił wzrost spraw związanych z wpisem do prawa jazdy potwierdzającym posiadanie kwalifikacji kierowcy zawodowego na podstawie świadectwa kwalifikacji kierowcy uzyskanego przed 6 kwietnia 2022 r. w porównaniu do 2018 r. o 708,8 % i wzrost w porównaniu do 2021 r. o 334,4%.

⁸⁷ Odpowiednio 162, 62, 80, 64 i 173 wniosków. W 2022 r. nastąpił wzrost spraw związanych z wydaniem międzynarodowego prawa jazdy w porównaniu do 2018 r. o 6,8 % i wzrost w porównaniu do 2021 r. o 170,3 %.

⁸⁸ Odpowiednio 2 920, 3 042, 2 472, 3 335 i 2 061 wniosków. W 2022 r. nastąpił spadek spraw związanych z wydaniem prawa jazdy po egzaminie państwowym w porównaniu do 2018 r. o 29,4 % i spadek w porównaniu do 2021 r. o 38,2 %.

⁸⁹ Odpowiednio 495, 453, 274, 221 i 336 wniosków. W 2022 r. nastąpił spadek spraw związanych z wydaniem wtórnika prawa jazdy z powodu utraty lub zniszczenia posiadanego dokumentu w porównaniu do 2018 r. o 32,1 % i wzrost w porównaniu do 2021 r. o 52 %.

- wydania zaświadczenia potwierdzającego posiadanie uprawnienia do kierowania pojazdem – ogółem wpłynęło 145 wniosków⁹⁰;
- wymiany prawa jazdy wydanego przed dniem 1 lipca 1999 r. – ogółem wpłynęło 114 wniosków⁹¹;
- wymiany prawa jazdy wydanego za granicą, bez wymogu złożenia egzaminu państwowego z części teoretycznej – ogółem wpłynęło 1 458 wniosków⁹²;
- zmiany danych, przedłużenie terminu ważności prawa jazdy – ogółem wpłynęło 2 945 wniosków⁹³.

(akta kontroli str. 207-246)

W latach 2018-2022 do Urzędu wpłynęło ogółem 100 333 zawiadomień o zbyciu/nabyciu pojazdu, z czego w latach 2020-2022⁹⁴, klienci złożyli 33 308 zawiadomień o zbyciu pojazdu (odpowiednio 9 578, 12 909 i 10 821) i 53 834 zawiadomienia o nabyciu pojazdu (24 744, 19 733 i 9 357). W latach 2020-2022 liczba zarejestrowanych pojazdów wyniosła 66 028 (18 426, 25 526 i 22 072) i była wyższa o 12 194 w stosunku do zawiadomień o nabytych pojazdach. W tej sprawie Naczelnik SO wyjaśniła, że wyższa liczba nabyć pojazdów w 2020 r. w stosunku do zarejestrowanych pojazdów mogła wynikać (...) z pandemii COVID-19. *Mieszkańcy mieli ułatwiony dostęp do składania nabyć drogą elektroniczną, pocztą lub składać w kancelarii urzędu bez umawiania wizyty w urzędzie. Zgłaszając nabycie klient składa tylko wniosek wraz z dokumentem zakupu pojazdu (...), inaczej jest z rejestracją pojazdu. Przez pandemię COVID-19 spadła produkcja pojazdów. W latach następnych 2021 i 2022 liczba rejestracji był wyższa od liczby nabyć, wynikać to mogło z faktu, że (...) Rynek samochodów wracał do normy, powróciły możliwości sprowadzania pojazdów. Nastąpiła również większa dostępność do urzędów niż w roku poprzednim.*

(akta kontroli str. 207-246, 782-783, 786, 792-797, 805-807)

W latach 2021-2022 w Referacie wydano ogółem 838 decyzji (odpowiednio 270 i 568 decyzji, co stanowiło wzrost o 110,4 %) o nałożeniu kar pieniężnych w trybie art. 140mb ww. Prawa o rd w związku z niewywiązywaniem się przez właścicieli pojazdów z obowiązku określonego w art. 78 ust 2 pkt 1 ww. ustawy, tj. nie zawiadomienia lub zawiadomienia z opóźnieniem, starosty o nabyciu lub zbyciu pojazdu.

W ww. sprawach złożono ogółem 48 odwołań (odpowiednio 18 i 30 odwołań) od decyzji nakładających kary pieniężne do II instancji, w wyniku których 11 spraw (dziewięć spraw i dwie sprawy) zakończyło się rozstrzygnięciem pozytywnym dla klienta wnoszącego odwołanie, a 18 spraw wynikiem negatywnym. W 19 przypadkach sprawy nie zostały zakończone przez Samorządowe Kolegium Odwoławcze w Częstochowie⁹⁵.

⁹⁰ Odpowiednio 35, 31, 36, 20 i 23 wnioski. W 2022 r. nastąpił spadek spraw związanych z wydaniem zaświadczenia potwierdzającego posiadanie uprawnienia do kierowania pojazdem w porównaniu do 2018 r. o 34,3 % i wzrost w porównaniu do 2021 r. o 15 %.

⁹¹ Odpowiednio 31, 22, 27, 20 i 14 wniosków. W 2022 r. nastąpił spadek spraw związanych z wymianą prawa jazdy wydanego przed dniem 1 lipca 1999 r. w porównaniu do 2018 r. o 54,8 % i spadek w porównaniu do 2021 r. o 30 %.

⁹² Odpowiednio 64, 92, 70, 690 i 542 wnioski. W 2022 r. nastąpił wzrost spraw związanych z wymianą prawa jazdy wydanego za granicą, bez wymogu złożenia egzaminu państwowego z części teoretycznej w porównaniu do 2018 r. o 746,9 % i spadek w porównaniu do 2021 r. o 21,4 %.

⁹³ Odpowiednio 946, 724, 370, 380 i 525 wnioski. W 2022 r. nastąpił spadek spraw związanych ze zmianą danych, przedłużenie terminu ważności prawa jazdy w porównaniu do 2018 r. o 144,5 % i wzrost w porównaniu do 2021 r. o 38,1 %.

⁹⁴ Nowelizacja ustawy Prawo o rd, wprowadzająca od 1 stycznia 2020 r. m.in. kary pieniężne za naruszenie obowiązku rejestracji pojazdu lub obowiązku zawiadomienia starosty o nabyciu lub zbyciu pojazdu.

⁹⁵ Zwane dalej „SKO”.

W jednym przypadku sprawy wyrejestrowania pojazdu w 2022 r. strona złożyła odwołanie do II instancji, jednak nie zostało ono rozpatrzone przez SKO z powodu uchybienia terminu odwołania.

W badanym okresie nie odnotowano skarg złożonych do WSA na rozstrzygnięcia w ww. sprawach.

(akta kontroli str.217, 219, 245-246)

- 2.3. Na podstawie zbadanej próby 10 postępowań administracyjnych dotyczących wydania prawa jazdy w latach 2021-2022⁹⁶ stwierdzono, że decyzje nadające uprawnienia do kierowania pojazdami w poszczególnych kategoriach⁹⁷, były stosownie do art. 35 § 1-3 KPA załatwiane bez zbędnej zwłoki. Decyzje były wydawane zgodnie z art. 10 ust. 1 ustawy o kierujących pojazdami, na wniosek złożony przez osoby ubiegające się o uprawnienia, które były nadawane po zdaniu egzaminu państwowego i po uiszczeniu wymaganej opłaty za prawo jazdy i opłaty ewidencyjnej.

Ww. uprawnienia zostały nadane osobom, które spełniły przesłanki wynikające z art. 11 ustawy o kierujących pojazdami, w tym m.in. osiągnęły minimalny wiek wymagany do kierowania pojazdami (ust. 1 pkt 1), uzyskały orzeczenie lekarskie o braku przeciwwskazań zdrowotnych do kierowania pojazdem (pkt 2, lit a), w czterech przypadkach dla kategorii prawa jazdy C1, C1+E, C, C+E, D1, D1+E, D, D+E uzyskały orzeczenia o braku przeciwwskazań psychologicznych do kierowania pojazdami ważne przez pięć lat (pkt 2 lit b), odbyły szkolenie i zdały egzamin państwowy wymagany do uzyskania prawa jazdy odpowiedniej kategorii (pkt 3 i pkt 4), złożyły oświadczenia, uprzedzone o odpowiedzialności karnej za zeznanie nieprawdy lub zatajenie prawdy, że zamieszkują na terytorium RP i przebywają na terytorium RP, co najmniej przez 185 dni w każdym roku kalendarzowym ze względu na swoje więzi osobiste i zawodowe (pkt 5) oraz złożyły oświadczenia, że w stosunku do nich nie został orzeczony prawomocnym wyrokiem sądu, zakaz prowadzenia pojazdów mechanicznych, nie miały zatrzymanego prawa jazdy i nie miały cofniętego uprawnienia do kierowania pojazdami (pkt 6 lit. a, b, c). W trzech przypadkach dla kategorii AM, B1 i B prawni opiekunowie wyrazili zgodę na uzyskanie prawa jazdy, dla osób które nie ukończyły 18 lat (ust 2). W przypadku dwóch spraw wezwano wnioskodawców w trybie art. 64 § 2 KPA do uzupełnienia dokumentacji i dokumentacja została uzupełniona.

Wnioski o wydanie prawa jazdy były zgodne ze wzorem określonym w rozporządzeniu Ministra Infrastruktury i Budownictwa z dnia 24 lutego 2016 r. w sprawie wydawania dokumentów stwierdzających uprawnienia do kierowania pojazdami⁹⁸.

Analiza dokumentacji ww. spraw wykazała, że we wszystkich sprawach zgodnie z § 10 ust 1 pkt 1 ww. rozporządzenia wszystkie wnioski zostały zarejestrowane w systemie teleinformatycznym.

(akta kontroli str. 187-199, 571-575)

⁹⁶ Pięć spraw z 2021 r. – nr spraw: 02175/21, 01296/14, 00991/21, 01267/21, 02072 i sześć spraw z 2022 r. - nr spraw: 01296/14 (wnioskodawca zwrócił się dwukrotnie z wnioskiem dla prawa jazdy kategorii AM, B1, B i C1, C), 00621, 15.159/06, 00182/22, 00213/22, 00059/22. (w jednym przypadku wnioskodawca zwrócił się dwukrotnie z wnioskiem dla prawa jazdy kategorii AM, B1, B i C1, C)

⁹⁷ Wnioski dla kategorii: AM, A1, A2, A, B1, B, B+E, C1, C1+E, C, C+E, D1, D1 +E, D, D+E, T.

⁹⁸ Dz. U. poz. 231, ze zm., zwane dalej „rozporządzeniem o uprawnieniach”. Aktualną wersję wniosku i decyzji o wydaniu prawa jazdy określa załącznik do rozporządzenia z 30 maja 2018 r. (Dz. U. z 2018 r. poz. 1062).

Badanie wybranych losowo ok. 20 % spraw wygenerowanych w Aplikacji Modułu Sprawozdawczo – Kontrolnego Państwowej Wytwórni Papierów Wartościowych wykazało, że żadna z tych spraw nie wyczerpywała negatywnych przesłanek wydania prawa jazdy określonych w art. 12 ustawy o kierujących pojazdami.

(akta kontroli str. 187-199, 571-575)

Naczelnik SO wyjaśniła, że „*Prowadzenie rejestrów i ewidencji kierowców prowadzone jest w CEK, w której gromadzi się dane dotyczące osób posiadających lub którym cofnięto uprawnienia do kierowania pojazdami silnikowymi lub tramwajami oraz dane o osobach nieposiadających uprawnień w stosunku do których orzeczono środek karny w postaci zakazu prowadzenia pojazdów. Wydział Spraw Obywatelskich nie prowadzi zestawienia wydanych decyzji w trybie art. 12 ustawy o kierujących pojazdami (brak takiego wymogu). (...) Osoby ubiegające się o prawo jazdy składają pod rygorem odpowiedzialności karnej oświadczenie wymagane art. 11 ust. 1 pkt 5 i 6 ustawy o kierujących pojazdami, (...) Wydział w ramach realizacji zadań związanych z wydawaniem/cofaniem uprawnień do kierowania pojazdami korzystał z danych dostępnych w CEK, w zakresie żądania i potwierdzenia akt kierowców, potwierdzenia przez Wojewódzkie Ośrodki Ruchu Drogowego wyników egzaminów państwowych na prawo jazdy, potwierdzenia przez ośrodki szkolenia kierowców wyników przebytych szkoleń na daną kategorię, danych z EUCARIS - potwierdzających dokumenty wydane w państwach członkowskich Unii Europejskiej, danych z systemu Źródło w zakresie danych osobowych i adresowych”.*

(akta kontroli str.187-199, 567)

Na podstawie zbadanej próby 10 postępowań administracyjnych⁹⁹ dotyczących wydania międzynarodowego prawa jazdy stwierdzono, że ww. dokumenty zgodnie z § 19 ust. 1 i ust. 3 rozporządzenia o uprawnieniach były wydawane w zakresie posiadanych przez wnioskodawcę uprawnień po złożeniu wniosku, uiszczeniu opłaty i załączeniu kopii posiadanego prawa jazdy wydanego przez polski organ. W Referacie dopełniono również obowiązku wynikającego z § 20 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 i po pozytywnej weryfikacji dokumentów wypełniano, w zależności od żądania strony druki międzynarodowego prawa jazdy w dniu podjęcia decyzji w sprawie¹⁰⁰.

Ustalono, że zgodnie z § 19 ust. 2 ww. rozporządzenia wszystkie wnioski zostały zarejestrowane w systemie teleinformatycznym.

(akta kontroli str. 187-199, 577-580)

Na podstawie zbadanej próby 20 postępowań administracyjnych, w tym 16 (po osiem z 2021 i 2022 r.) w zakresie wydania decyzji o rejestracji pojazdu i czterech spraw (po dwie z 2021 i 2022 r.) w zakresie wydania decyzji o odmowie rejestracji pojazdu wykazała, że we wszystkich 16 sprawach wnioski o rejestrację pojazdu spełniały wymogi odpowiednio Rozporządzenia Ministra Infrastruktury i Budownictwa z dnia 11 grudnia 2017 r. w sprawie rejestracji i oznaczania pojazdów oraz wymagań dla tablic rejestracyjnych¹⁰¹ i Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z 31 sierpnia 2022 r. w sprawie rejestracji i oznaczania pojazdów, wymagań dla tablic rejestracyjnych oraz

⁹⁹ Trzy decyzje wg. Konwencji Genewskiej (Dz. U. z 1959 r. Nr 54, poz. 321 i 322, zwanej dalej „KG”) - nr. sprawy: 00507/14, 00135/18, 02170/16; cztery decyzje wg. Konwencji Wiedeńskiej (Dz. U. z 1988 r. Nr 5, poz. 40 i 44, zwanej dalej „KW”) - nr. sprawy: 00934/04, 01243/21, 03120/01, 00093/19, trzy decyzje wg. KG i KW – nr. sprawy: 01100/08, 00444/18, 08423/00.

¹⁰⁰ Wymagany termin 3 dni robocze od dnia otrzymania wymaganych dokumentów.

¹⁰¹ Dz. U. poz. 2355 ze zm., obowiązującego do 3 września 2022 r.

wzorów innych dokumentów związanych z rejestracją pojazdów¹⁰² w zakresie wymaganej dokumentacji.

W jednym z 16 przypadków wnioskodawca zgłosił nabycie pojazdu po 137 dniach¹⁰³. Postępowanie w sprawie wymierzenia kary w trakcie kontroli znajdowało się w toku. We wszystkich 16 przypadkach decyzje o dokonaniu rejestracji pojazdu zostały wydane w terminie. Każda z czterech zbadanych szczegółowo decyzji o odmowie rejestracji pojazdu spełniała przesłanki¹⁰⁴ odmowy wydania decyzji, określone w art. 73 ust. 1e Prawa o rd.

Przyczynę odmów rejestracji stanowiły: różne podmioty widniejące w umowie sprzedaży (sprzedający) i w dowodzie rejestracyjnym pojazdu, brak drugiej części zagranicznego dowodu rejestracyjnego pojazdu, rozbieżności w charakterystyce rejestrowanego pojazdu między dokumentacją dostarczoną przy rejestracji czasowej a dokumentacją uzupełnioną oraz zastrzeżenia zagranicznego urzędu ds. rejestracji pojazdów co do rejestracji w Polsce, ponieważ pojazd był nadal zarejestrowany w kraju, z którego został sprowadzony.

Trzy z czterech decyzji¹⁰⁵ o odmowie rejestracji pojazdu zostały wydane z przekroczeniem 30-dniowego terminu określonego w art. 35 § 3 KPA. Jak wyjaśniła Naczelnik Wydziału: „(...) decyzje dot. odmowy rejestracji są sprawami szczególnie skomplikowanymi zgodnie z art. 35 § 3 k.p.a., sprawy te powinny być załatwione nie później niż w ciągu dwóch miesięcy od dnia wszczęcia postępowania”. Dodała, iż w dwóch sprawach, w których przekroczono również termin 60-dniowy, Urząd nie pozostawał w bezczynności, ponieważ w jednym przypadku¹⁰⁶ przez cały okres postępowania kilkakrotnie strona była wzywana do przedłożenia prawidłowych dokumentów, natomiast w drugiej ze spraw¹⁰⁷ rozpatrzenie wniosku strony uzależnione było od informacji z innego organu rejestrującego w innym państwie, do którego wysłano łącznie osiem zapytań w tej sprawie. Naczelnik podała, iż ze względu na fakt, że we wszystkich wymienionych przypadkach stronami postępowania byli pełnomocnicy, obsługiwani w pomieszczeniu dla firm, zgodnie z zarządzeniem w sprawie obsługi klientów, mieli oni wyznaczone terminy wizyt codziennie (w dni robocze) i byli informowani osobiście i na bieżąco o stanie danej sprawy.

(akta kontroli str. 200-208, 581-693)

Badanie próby 10 decyzji¹⁰⁸ o których mowa w art. 140mb ustawy Prawo o rd, wykazało, że we wszystkich przypadkach stwierdzono brak wykonania przez właścicieli pojazdów obowiązku zawiadomienia starosty w terminie 30, 60 lub

¹⁰² Dz. U. poz. 1847, obowiązującego od 4 września 2022 r.

¹⁰³ Sprawa o sygn. SO.5410.1.731.2021.MW – przy 30-dniowym terminie na dokonanie tej czynności. Nabycie pojazdu: 9 stycznia 2021 r., zawiadomienie Urzędu o nabyciu pojazdu: 27 maja 2021 r.

¹⁰⁴ W dwóch przypadkach – pkt 1 przywołanego przepisu – w przypadku braku pozytywnej weryfikacji dokumentów, o których mowa w art. 72 ust. 1, z uwzględnieniem przy tej weryfikacji art. 72 ust. 1b-5; w dwóch przypadkach – pkt 3 przywołanego przepisu - jeżeli w odpowiedzi na jego (organu rejestrującego) pytanie skierowane do organu rejestrującego właściwego ze względu na miejsce ostatniej rejestracji pojazdu za granicą lub punktu kontaktowego wyznaczonego przez państwo członkowskie Unii Europejskiej lub Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA) - strony umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym, uzyskał potwierdzenie, że status prawny pojazdu uprzednio zarejestrowanego w tym państwie powoduje przeszkodę do rejestracji pojazdu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

¹⁰⁵ 1) Sprawa o sygn. SO.5410.1.281.2021.MW – 82 dni; 2) sprawa o sygn. SO.5410.1.1122.2021.AG – 53 dni; 3) sprawa o sygn. SO.5410.1.1289.2021.AG – 89 dni.

¹⁰⁶ SO.5410.1.281.2021.MW.

¹⁰⁷ SO.5410.1.1289.2021.AG.

¹⁰⁸ Doboru próby dokonano przy uwzględnieniu, że strona wniosła odwołanie do II instancji, sygn. spraw: SO.5410.178.2021.PK, SO.5410.5.87.2022.SR, SO.5410.5.22.2021.SR, SO.5410.5.11.2020.AG, SO.5410.5.18.2020.AG, SO.5410.5.49.2021.SR, SO.5410.5.135.2021.SR, SO.5410.5.378.2022.SR, SO.5410.5.36.2022.SR, SO.5410.5.287.2022.SR.

180 dni¹⁰⁹ o nabyciu lub zbyciu pojazdu. Zakresy naruszeń ww. terminów wynosiły od 1 do 126 dni. We wszystkich przypadkach zawiadomiono strony o wszczęciu postępowania administracyjnego na podstawie art. 61 § 1 i § 4 KPA, przy czym w dwóch przypadkach postępowanie administracyjne zostało wszczęte po 12 i 19 dniach od daty uzyskania przez Urząd informacji o niewykonaniu ww. obowiązku przez klienta, a w pozostałych ośmiu przypadkach postępowanie zostało wszczęte w przedziale czasowym od ośmiu miesięcy do roku i siedmiu miesięcy od daty uzyskania takiej informacji (co szerzej przedstawiono w sekcji „Stwierdzone nieprawidłowości”).

W jednym przypadku po otrzymaniu zawiadomienia o wszczęciu postępowania administracyjnego jego strony (trzy osoby) złożyły do Prezydenta trzy odrębne pisma o przywrócenie terminu zgłoszenia nabycia pojazdu. Prezydent odmówił przywrócenia terminu, co było przedmiotem zażalenia do II instancji, rozstrzygniętego postanowieniami stwierdzającymi uchybienie terminu na złożenie zażalenia¹¹⁰. W pozostałych dziewięciu przypadkach strony złożyły odwołania od wydanych przez Prezydenta decyzji. I tak w czterech przypadkach SKO orzekło utrzymanie w mocy zaskarżonej decyzji, w trzech przypadkach SKO orzekło uchylenie zaskarżonej decyzji w całości i przekazanie do ponownego rozpatrzenia organowi pierwszej instancji¹¹¹, w jednym przypadku SKO postanowieniem odmówiło przywrócenia terminu do wniesienia odwołania od decyzji wydanej przez Prezydenta i w jednym przypadku SKO uchyliło zaskarżoną decyzję w całości i orzekło o wymierzeniu stronie kary pieniężnej w wysokości 456 zł z tytułu naruszenia obowiązku zarejestrowania pojazdu.

(akta kontroli str. 694-700)

W Referacie, pomimo funkcjonalności systemu SI CEPIK polegającej na możliwości pobrania w cyklu tygodniowym lub dwutygodniowym raportów pn. „Brak zgłoszenia zbycia/nabycia pojazdu powyżej 30 dni” (raport B_81) i „Brak zgłoszenia sprowadzenia pojazdu z zagranicy” (raport B_82) - raporty te wygenerowano w większości dopiero w trakcie kontroli NIK.

Kontrolującym przedstawiono 88 raportów B_81, za okres od 4 stycznia 2021 r. do 13 marca 2023 r.¹¹², pobranych przez Urząd od 17 marca do 6 kwietnia 2023 r. W raportach B_81 wykazano ogółem 1 577 nieprawidłowości dotyczących 1 327 pojazdów, a średniomiesięcznie liczba nieprawidłowości wynosiła w ww. okresie 58 nieprawidłowości dotyczących 49 pojazdów¹¹³. Przedstawiono również raporty B_82, za okres od grudnia 2020 r. do 13 marca 2023 r., które Urząd pobierał regularnie od 3 października 2022 r., natomiast

¹⁰⁹ Terminy ulegały zmianie i wynosiły zgodnie z art. 31i 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 (Dz. U. z 2021 r. poz., 2095) do dnia 31 grudnia 2020 r. – 180 dni i art. 31ia 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 (Dz. U. z 2020 r. poz., 1842) od 1 lipca 2021 r. 60 dni.

¹¹⁰ Na te rozstrzygnięcia strony nie wniosły zażalenia.

¹¹¹ W jednym przypadku po ponownym rozpatrzeniu sprawy i nałożeniu sankcji na stronę strona złożyła odwołanie do SKO, które utrzymało decyzję Prezydenta w mocy. W dwóch przypadkach orzeczeń z 23 stycznia 2023 r. i 14 grudnia 2022 r. sprawy zostały zwrócone do ponownego rozstrzygnięcia przez organ pierwszej instancji.

¹¹² Za rok 2021 pobrano łącznie 30 spośród 52 raportów tygodniowych (brak 22 raportów), dotyczących okresu od 4 stycznia do 15 marca, 16-25 kwietnia, 26 lipca – 2 sierpnia, 8 – 15 sierpnia, 22 – 29 sierpnia, 13 września – 3 stycznia 2022 r., za rok 2022 pobrano łącznie 48 spośród 52 raportów tygodniowych (brak czterech raportów), dotyczących okresu od 3 do 10 stycznia i od 7 lutego do 2 stycznia 2022 r., za rok 2023 pobrano wszystkie raporty (10) dotyczące okresu od 2 stycznia do 13 marca.

¹¹³ Pobrane 21 raporty z 2021 r. i 22 raporty z 2022 r. nie zawierały żadnych informacji dotyczących nieprawidłowości (były „puste”). W dniu 21 marca 2023 r. Wydział pobrał zbiorczy raport w formie plików Excel za lata 2020-2021, z którego wynikało, że w 2020 r. było 976 nieprawidłowości (średniomiesięcznie 81), a w 2021 r. było 4985 nieprawidłowości (średniomiesięcznie 415). Informacje za 2021 r. zawarte w pliku Excel, znacząco odbiegały od informacji zawartych w raportach tygodniowych.

raporty za okres od 2020 r. do listopada 2022 r. zostały pobrane 16 marca 2023 r. W ww. raportach wykazano ogółem 1 476 nieprawidłowości dotyczących 1 437 pojazdów, a średniomiesięcznie liczba nieprawidłowości wynosiła odpowiednio 55 nieprawidłowości dotyczących 55 pojazdów¹¹⁴. NIK zauważa, że regularna analiza raportów B_81 i B_82 mogłaby wspierać działania Urzędu zmierzające do nałożenia kar pieniężnych na podstawie art. 140mb ustawy Prawo o rd.

Badanie próby 31 spraw wymienionych w tych raportach wykazało, że znajdowały się w nich nie w pełni precyzyjne informacje, bowiem ustalono, że w trzech przypadkach błędnie określono datę ostatniego dnia zgłoszenia nabycia / zbycia pojazdu, w ośmiu przypadkach błędnie określono datę ostatniego dnia na zarejestrowanie pojazdu, w tym w czterech przypadkach termin został zachowany i pojazdy te nie powinny znaleźć się w raportach.

(akta kontroli str. 782-783, 786, 792-797, 805-807, 867-939, 957-958, 960-972, 973-974, 975-982)

W wyniku badania próby 10 spraw¹¹⁵ dotyczących zgłoszenia nabycia/zbycia pojazdu¹¹⁶, w których Urząd wystąpił do klienta o dostarczenie dokumentów lub o udzielenie stosownych wyjaśnień, stwierdzono, że w przypadkach tych działania podejmowano bez zbędnej zwłoki, tj. w terminie od trzech do siedmiu dni roboczych od daty złożenia przez klienta zawiadomienia o zbyciu / nabyciu pojazdu.

(akta kontroli str. 808-819)

Na podstawie badania próby 10 spraw¹¹⁷, dotyczących zgłoszenia nabycia/zbycia pojazdu¹¹⁸, w których z uwagi na ich złożenie po terminie Urząd wydał postanowienie o wszczęciu postępowania w sprawie nałożenia kary pieniężnej, o której mowa w art. 140mb ustawy Prawo o rd., stwierdzono, że liczba dni od złożenia zawiadomienia / wpływu wniosku o nabyciu/zbyciu pojazdu poza wymaganym terminem do wszczęcia postępowania w sprawie nałożenia kary porządkowej wynosiła od 102 do 582 dni (średnio dla jednego zawiadomienia było to 297 dni), co szerzej przedstawiono w sekcji „Stwierdzone nieprawidłowości”.

(akta kontroli str. 820-866)

Na podstawie badania próby 10 spraw¹¹⁹, wskazanych w raportach B_81 stwierdzono, że w przypadku trzech spraw z 2021 r. liczba dni od końcowej daty raportowanego okresu¹²⁰ do daty zawiadomienia o wszczęciu postępowania

¹¹⁴ Dwa raporty z roku 2021 nie zawierały żadnych informacji dotyczących nieprawidłowości (były „puste”). W dniu 21 marca 2023 r. Wydział pobrał zbiorczy raport w formie plików Excel za lata 2020-2021 z którego wynikało, że w 2020 r. były 23 nieprawidłowości (średniomiesięcznie dwie nieprawidłowości), a w 2021 r. było 300 nieprawidłowości (średniomiesięcznie 25). Informacje z 2021 r. zawarte w pliku Excel znacząco odbiegały od informacji zawartych w raportach tygodniowych.

¹¹⁵ Doboru spraw dokonano w sposób celowy, po pięć spraw z lat 2021-2022, sygn. spraw: SO.5410.6.3549.2022.RW., SO.5410.6.3861.2022.RW., SO.5410.6.4118.2022.RW., SO.5410.6.4240.2022.RW., SO.5410.6.3553.2022.RW., SO.5410.6.1415.2021.RW., SO.5410.6.2701.2021.RW., SO.5410.6.2702.2021.RW., SO.5410.6.4498.2021.RW. i SO.5410.6.4105.2021.RW.

¹¹⁶ Sprawy złożone na dziennik w wersji papierowej w biurze podawczym lub poprzez wrzucenie do skrzynki przeznaczonej na składanie dokumentów lub złożonych elektronicznie na elektroniczną skrzynkę podawczą.

¹¹⁷ Doboru spraw dokonano w sposób celowy, po pięć spraw z lat 2021-2022, sygn. spraw.: SO.5410.4.1971.2021.KS., SO.5410.5.200.2021.SR., SO.5410.5.136.2021.SR., SO.5410.5.66.2021.SR.; SO.5410.5.140.2022.SR., SO.5410.5.10.2022.SR., SO.5410.5.291.2022.SR., SO.5410.5.243.2022.SR., SO.5410.5.163.2021.SR. i SO.5410.5.27.2021.SR.

¹¹⁸ Złożonych na dziennik w wersji papierowej w biurze podawczym lub poprzez wrzucenie do skrzynki przeznaczonej na składanie dokumentów lub złożonych elektronicznie na elektroniczną skrzynkę podawczą.

¹¹⁹ Doboru spraw dokonano w sposób celowy, po pięć spraw z lat 2021-2022 r., sygn. spraw: SO.5410.5.106.2022.SR., SO.5410.5.178.2022.SR., SO.5410.5.54.2022.MD., w przypadku siedmiu spraw nie określono sygnatur z uwagi na nie rozpoczęcie rozpatrywania spraw.

¹²⁰ Data przyjęta, bowiem wszystkie przedstawione raporty zostały wygenerowane w marcu 2023 r.

w sprawie nałożenia kary porządkowej, o której mowa w art. 140mb ustawy Prawo o rd, wynosiła odpowiednio 379, 407 i 696 dni (we wszystkich przypadkach w raportach błędnie określono ostatni dzień na zgłoszenie przez klienta zbycia / nabycia pojazdu), a w przypadku dwóch spraw nie podjęto żadnych działań. We wszystkich ww. zawiadomieniach o wszczęciu postępowania administracyjnego Urząd zastosował art. 15zzzzzn ust. 1, 2, 3 wprowadzony art. 1 pkt. 24 ustawy z dnia 9 grudnia 2020 r. o zmianie ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19 i innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych oraz niektórych innych ustaw¹²¹ i wskazał stronie, iż przywrócenie terminu zaznaczone w art. 58 § 1 ustawy KPA, może nastąpić na wniosek, jeżeli uprawdopodobni, że uchybienie nastąpiło bez jego winy. W ww. zawiadomieniach, strona była także informowana o istniejącym orzecznictwie w tej sprawie¹²², zgodnie z którym w przypadku skorzystania z możliwości przywrócenia terminu strona była zobowiązana do przedłożenia organowi wyjaśnień i dowodów, które uprawdopodobniały by, iż uchybienie terminu przewidzianego do zgłoszenia nabycia / zbycia pojazdu nastąpiło bez winy strony, a czynniki lub przeszkody, które napotkała uniemożliwiające jej dochowanie terminu były niezależne od niej i trwały przez cały okres wyznaczony na dokonanie przedmiotowej czynności.

W przypadku pięciu spraw z 2022 r. nie podjęto żadnych działań.

Dodatkowo analiza kolejnych dwóch spraw¹²³, które zostały zakończone wymierzeniem kary nie zostały wykazane w raportach B_81.

(akta kontroli str. 867-958)

W sprawie odległych terminów załatwienia spraw opisanych powyżej w próbach, Naczelnik SO wyjaśniła, że „Decyzje o nałożeniu kary administracyjnej wydawane są przez pracowników terminowo z zachowaniem następujących terminów: jeżeli właściciel pojazdu uchybił terminowi do zgłoszenia zbycia lub nabycia czy rejestracji pojazdu, ale po upływie tego terminu dokonał stosownego zgłoszenia, wówczas starosta może wymierzyć stosowną karę pieniężną w terminie 3 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym upłynął termin na zgłoszenie nabycia lub zbycia czy rejestracji pojazdu, w przypadku natomiast gdyby właściciel pojazdu w ogóle nie zgłosił zbycia lub nabycia pojazdu, czy też nie dokonał rejestracji pojazdu sprowadzonego z terytorium UE, wówczas starosta może wymierzyć stosowną karę w terminie 5 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym upłynął termin na zgłoszenie nabycia lub zbycia czy rejestracji pojazdu”.

(akta kontroli str. 867-957)

Na podstawie badania próby 10 spraw¹²⁴, wymienionych w raporcie B_82, stwierdzono, że we wszystkich przypadkach w raportach błędnie określono ostateczną datę zarejestrowania pojazdu, w tym w czterech przypadkach termin na zarejestrowanie pojazdu został zachowany i pojazdy, jak wyjaśniła Naczelnik SO „(...) nie powinny być odnotowane”. W pozostałych sześciu przypadkach

¹²¹ Dz. U. poz. 2255.

¹²² Wyrok Naczelnego Sądu Administracyjnego z dnia 14 stycznia 2000 r. w sprawie sygn. akt ISA/Gd 794/99; wyrok WSA w Opolu z dnia 15 marca 2022 r., sygn. akt IISA/Op. 13/22; wyrok WSA w Łodzi z dnia 14 stycznia 2022 r., sygn. akt IISA/Ld. 862/21; wyrok WSA w Gliwicach z dnia 7 grudnia 2021 r., sygn. akt IIISa/GI. 776/21; wyrok WSA w Gorzowie Wielkopolskim z dnia 2 grudnia 2021 r., sygn. akt IISA/Go. 749/21.

¹²³ Sygn. spraw: SO.5410.5.12.2023.MD., SO.5410.5.154.2022.MD.

¹²⁴ Dobre spraw dokonano w sposób celowy, po pięć spraw z lat 2021-2022, sygn. spraw: SO.5410.6922.2022.MK., SO.5410.1924.2022.MM., SO.5410.5774.2022.MG., SO.5410.8997.2021.MG., SO.5410.13728.2021.MG., SO.5410.8841.2021.JL., SO.5410.6027.2021.AC., SO.5410.5943.2021.AW., SO.5410.4241.2021.JL., SO.5410.14498.2021.BZ.

przekroczenie terminów do dnia zarejestrowania pojazdu wynosiło od 29 do 337 dni. W jednym z tych przypadków sprawę nałożenia sankcji na sprowadzającego przekazano według właściwości do UM w Katowicach.

(akta kontroli str. 958-974)

Naczelnik SO ustaliła w dniu 24 stycznia 2020 r.¹²⁵ zasady wysokości nakładania kar pieniężnych za naruszenie art. 140mb ustawy Prawo o rd, w których zgodnie z art. 140n ust. 4 ustawy Prawo rd uwzględniono zakres naruszenia, powtarzalność naruszeń oraz korzyści finansowe uzyskane z tytułu naruszenia ustawy.

W Urzędzie przy wymierzaniu kary pieniężnej, o której mowa w art. 140mb ustawy Prawo o rd stosowano następujące zasady wymiaru i sposobu naliczenia kar pieniężnych:

- za brak rejestracji pojazdu sprowadzonego z terytorium państwa członkowskiego Unii Europejskiej – 200 zł,
- za niezgłoszenie nabycia pojazdu zarejestrowanego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej – 200 zł,
- za niezgłoszenie zbycia pojazdu zarejestrowanego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej – 200 zł,

a przy powtarzalności naruszeń, do podstawowego ww. wymiaru kary doliczano: za dwukrotne naruszenie przepisu – 100 zł, za trzykrotne naruszenie przepisu – 150 zł, za czterokrotne naruszenie przepisu – 200 zł, a za pięciokrotne naruszenie przepisu – 250 zł.

Na podstawie badanej próby ustalono, że przy wymierzaniu kwot kar pieniężnych prawidłowo stosowano ww. zasady. W sprawie naliczania korzyści finansowych Naczelnik SKO wyjaśniła, że dokonano zmiany zasad wymierzania kar, bowiem (...) zgodnie z decyzjami SKO z dnia 27 stycznia 2023 r.¹²⁶ kwoty za przerejestrowanie pojazdu nie stanowiły korzyści finansowych a zgodnie z najnowszym orzecnictwem sądowym samo zgłoszenie jest wykonywane nieodpłatnie.

(akta kontroli str. 784-785, 789-791, 801-809d, 820-823, 867-868)

Łączna kwota dokonywanych przypisów należności z tytułu kar pieniężnych, o których mowa w art. 140mb ustawy Prawo o rd w latach 2020-2022 wynosiła ogółem 193 073,0 zł, (w 2020 r. nie odnotowano należności w tym zakresie, w 2021 r., kwota wyniosła 50 364,5 zł a w 2022 r. kwota wyniosła 143 073,5 zł, co stanowiło wzrost do roku poprzedniego o 184,1 %).

Średnia jednostkowa kwota kar pieniężnych w 2021r. wynosiła 234,25 zł, a w 2022 r. 244,15 zł.

(akta kontroli str. 784)

Stwierdzone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki, w przedstawionym wyżej zakresie stwierdzono następującą nieprawidłowość:

1. W Urzędzie, we wszystkich 10¹²⁷ objętych badaniem przypadkach zbycia / nabycia pojazdu, działania zmierzające do wszczęcia postępowania w przedmiocie nałożenia kary pieniężnej na podstawie art. 140mb ustawy Prawo o rd – podejmowane były po upływie długiego okresu, licząc od daty otrzymania informacji o niewykonaniu lub wykonaniu obowiązku zgłoszenia z opóźnieniem,

¹²⁵ Uaktualnienie zasad z dnia 22 lutego 2023 r.

¹²⁶ Sygn. spraw SKO.4204.94.2022 i SKO.4204.95.2022)

¹²⁷ Decyzje o sygn. SO.5410.5.30.2022 SR, SO.5410.5.200.2021.SR., SO.5410.5.136.2021.SR., SO.5410.5.66.2021.SR; SO.5410.5.140.2022.SR., SO.5410.5.10.2022.SR., SO.5410.5.291.2022.SR., SO.5410.5.253.2022.SR., SO.5410.5.163.2021.SR. i SO.5410.5.27.2021.SR.

w stosunku do terminu określonego w art. 78 ust. 2 pkt 1 ww. ustawy. Ustalono, że czas od daty uzyskania przez Urząd informacji¹²⁸ o niewykonaniu ww. obowiązku przez klienta do wszczęcia ww. postępowania wyniósł od ośmiu do 19 miesięcy, natomiast liczba dni od złożenia zawiadomienia o nabyciu/zbyciu pojazdu poza wymaganym terminem, do wszczęcia postępowania w sprawie nałożenia kary porządkowej wynosiła od 102 do 582 dni, co było działaniem nierzetelnym.

Naczelnik SO wyjaśniła w tej sprawie, że: „W art. 189g k.p.a. uregulowano kwestię przedawnienia nałożenia administracyjnej kary pieniężnej: w „§ 1. Administracyjna kara pieniężna nie może zostać nałożona, jeżeli upłynęło pięć lat od dnia naruszenia prawa albo wystąpienia skutków naruszenia prawa. § 2. Przepisu § 1 nie stosuje się do spraw, w przypadku których przepisy odrębne przewidują termin, po upływie którego nie można wszcząć postępowania w sprawie nałożenia administracyjnej kary pieniężnej lub stwierdzenia naruszenia prawa, w następstwie którego może być nałożona administracyjna kara pieniężna. § 3. Administracyjna kara pieniężna nie podlega egzekucji, jeżeli upłynęło pięć lat od dnia, w którym kara powinna być wykonana. Zgodnie z art. 140n ust. 6 ustawy z dnia 20 czerwca 1997 r. - Prawo o rd (...), do kar pieniężnych, o których mowa w art. 140m-140mb, w zakresie nieuregulowanym w ustawie, stosuje się odpowiednio przepisy działu III ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Ordynacja podatkowa. Po zakończonej rejestracji teczka zostaje przekazana do osób, które prowadzą postępowania w sprawie nałożenia kar. Termin nałożenia na skarżącego kary upłynie dopiero po pięciu latach od dnia naruszenia prawa”.

(akta kontroli str. 205, 820-866, 946-957)

OCENA CZĄSTKOWA

W Urzędzie podejmowano działania w celu zapewnienia sprawnej obsługi klienta w sprawach dotyczących uprawnień do kierowania pojazdami i rejestracji pojazdów, polegające m.in. na udostępnieniu w wersji elektronicznej oraz papierowej materiałów informacyjnych i wzorów dokumentów. Terminowo wydawano rozstrzygnięcia i nie przedłużano bez wyraźnej przyczyny wyznaczonego czasu na załatwienie spraw. Informowano strony o każdym przypadku niezakończenia sprawy w terminie. Przestrzegano przepisów KPA przy kompletowaniu dokumentacji niezbędnej do rozstrzygnięcia spraw, a w uzasadnionych przypadkach terminowo wzywano strony postępowania do uzupełnienia braków w dokumentacji.

Prawidłowo określono zasady wysokości nakładania kar pieniężnych za nie zawiadomienie lub nie terminowe zawiadomienie o zbyciu / nabyciu pojazdu oraz za nie zarejestrowanie pojazdu sprowadzonego z zagranicy z terenu UE określone w art. 140mb Prawa rd.

Jednakże, podejmowane w badanym okresie przez Urząd działania w odniesieniu do właścicieli pojazdów, którzy nie wywiązali się lub wykonali z uchybieniem terminu obowiązków, o których mowa w art. 71 ust. 7 i art. 78 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 20 czerwca 1997 r. Prawo o rd były zdaniem NIK niewystarczające. W niektórych sprawach, związanych z naruszeniem ww. obowiązków, stwierdzono znaczny upływ czasu w podejmowaniu czynności wyjaśniających dotyczących złożonych zawiadomień o nabyciu pojazdu oraz we wszczynaniu postępowań w celu nałożenia kary pieniężnej, co w ocenie NIK było działaniem nierzetelnym.

¹²⁸ Informacja uzyskana w trakcie obsługi klienta w Sali obsługi, zawiadomienie właściciela pojazdu, zawiadomienie złożone przez inny organ (np. inny Urząd, Starostwo).

IV. Wnioski

Wnioski

W związku ze stwierdzonymi nieprawidłowościami, Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 53 ust. 1 pkt 5 ustawy o NIK, wnosi o:

Wszczynanie bez zbędnej zwłoki postępowań dotyczących wymierzenia kary pieniężnej, określonej w art. 140 mb ustawy Prawo o ruchu drogowym, wobec właścicieli pojazdów, którzy nie wykonali lub wykonali z uchybieniem terminu obowiązki, o których mowa w art. 71 ust. 7 i art. 78 ust. 2 pkt 1 tej ustawy.

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 wniosków

Zgodnie z art. 62 ustawy o NIK należy poinformować Najwyższą Izbę Kontroli, w terminie 21 od otrzymania wystąpienia pokontrolnego, o sposobie wykonania wniosków pokontrolnych 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 29 maja 2023 r.

Kontroler

Wiesław Pietrzyk

Specjalista kontroli państwowej

/-/

Zmian w wystąpieniu pokontrolnym
dokonał:

Piotr Miklis
Dyrektor Delegatury NIK
w Katowicach