

Zarządzenie Nr 49/2019

Starosty Powiatu Szamotulskiego

z dnia 18 listopada 2019 r.

w sprawie wprowadzenia Regulaminu obsługi Klientów w Wydziale Komunikacji Transportu i Dróg Starostwa Powiatowego w Szamotułach

Na podstawie art. 32 ust. 4 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (t.j. Dz. U. 2019, poz. 511 z późn. zm.) zarządzam, co następuje:

§ 1. Wprowadza się Regulamin obsługi Klientów w Wydziale Komunikacji Transportu i Dróg Starostwa Powiatowego w Szamotułach, w brzmieniu określonym w załączniku nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Wykonanie zarządzenia powierza się Wydziałowi Komunikacji Transportu i Dróg Starostwa Powiatowego w Szamotułach.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**STAROSTA**  
*Beata Hajnyżak*  
**Beata Hajnyżak**

### Regulamin obsługi Klientów

#### w Wydziale Komunikacji, Transportu i Dróg Starostwa Powiatowego w Szamotułach

1. Załatwienie spraw polegających na: wymianie, odbiorze prawa jazdy, rejestracji pojazdu, wymianie lub odbiorze dowodu rejestracyjnego, uzyskanie lub odbiorze zaświadczenia o transporcie w Wydziale Komunikacji, Transportu i Dróg Starostwa Powiatowego wymaga uzyskania biletu z urządzenia rejestrującego (biletomatu).
2. Klient pobierając bilet powinien wybrać na ekranie biletomatu odpowiedni symbol:  
**A – PRAWO JAZDY;**  
**B – REJESTRACJA POJAZDÓW;**  
**C – TRANSPORT;**  
**D – DOWODY REJESTRACYJNE.**
3. Każdy Klient chcąc załatwić sprawę z kategorii: A, B i C może za jednym razem pobrać tylko JEDEN bilet z każdej kategorii spraw. Natomiast sprawy z kategorii D – jednorazowo można pobrać TRZY bilety.
4. Po wybraniu rodzaju czynności – Klient powinien wpisać 6 cyfr stanowiących nr dowodu osobistego albo paszportu lub numer karty pobytu (dot. cudzoziemców) w celu późniejszej identyfikacji Klienta przy okienku podczas jego obsługi.
5. W przypadku braku potrzebnych do identyfikacji kolejkowej danych, Klient powinien zgłosić się do Punktu Informacyjnego Wydziału Komunikacji, Transportu i Dróg, w celu uzyskania biletu.
6. Biletomat wygeneruje bilet z informacją o kategorii sprawy (A, B, C lub D) oraz nadanym numerze.
7. Biletomat umożliwia pobranie kolejnych numerów sprawy dopiero po załatwieniu sprawy z każdej kategorii spraw. Próba jednoczesnego pobrania większej ilości biletów zakończy się niepowodzeniem. Jednocześnie na ekranie biletomatu wyświetli się komunikat: "Zbyt duża ilość jednoczesnych pobrań biletu na podany kod".
8. W przypadku wyczerpania dziennego limitu możliwych do załatwienia spraw w poszczególnych kategoriach, na ekranie biletomatu pojawi się komunikat o braku biletów: "BRAK BILETÓW / NO TICKETS".
9. Klienci są obsługiwani wg kolejności numerów nadanych przez biletomat. Nadany numer będzie wzywał Klienta poprzez system głosowy do odpowiedniego stanowiska (1 do 10). Numer sprawy i stanowiska zostanie jednocześnie wyświetlony na ekranie w pomieszczeniu poczekalni.
10. Postęp realizowanych spraw jest wizualizowany na ekranach umiejscowionych w pomieszczeniu poczekalni i na korytarzu Starostwa Powiatowego w Szamotułach.

11. W celu oszacowania czasu oczekiwania przybliżony czas obsługi dla poszczególnych kategorii spraw wynosi:
  - prawa jazdy – ok. 20 min.;
  - rejestracja pojazdów – ok. 25 min;
  - transport – ok. 20-30 min.;
  - dowody rejestracyjne ok. 10 min.
12. Klient może oczekiwać na wywołanie w wyznaczonych miejscach Starostwa Powiatowego (pomieszczenie poczekalni oraz korytarz).
13. Wydział Komunikacji, Transportu i Dróg obsługuje Klientów w godzinach od 7:45 do 14:30, od poniedziałku do piątku.
14. Informacja o dodatkowych dniach wolnych lub pracujących Wydziału/Starostwa będzie zamieszczana wcześniej na stronie internetowej starostwa powiatowego: [www.powiat-szamotuly.pl](http://www.powiat-szamotuly.pl) oraz wywieszana na tablicy ogłoszeń i drzwiach przed wejściem do budynku C.
15. W sprawach uzasadnionych trudną sytuacją osobistą Klientów lub chęcią zarejestrowania pojazdów, odbioru/wymiany dowodów rejestracyjnych większej liczby pojazdów należących do Klienta istnieje możliwość odrębnego toku postępowania poprzez wcześniejszą rejestrację pod nr telefonu: + 48 61-29-28-731 lub w pokoju nr 209, Wydział Komunikacji, Transportu i Dróg, od poniedziałku do piątku w godzinach od 7:45-14:30.

STAROSTA  
*Beata Hafyżak*  
Beata Hafyżak

*g*

Anna Sobol  
*Anna Sobol*  
RADCA PRAWNY  
18/11/2018

*X*