Załącznik

Zarządzenia Starosty Szamotulskiego nr 15/ 2021

z dnia 04 czerwca 2021 r.

**Regulamin obsługi Klientów**

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

Aby zrealizować jedną z czynności w Wydziale należy zarejestrować się z odpowiednią sprawą do systemu kolejkowego w biletomacie w niżej opisany sposób.

Celem czytelniejszej i sprawniejszej obsługi klientów wprowadza się podział na: klient indywidualny (chcący załatwić osobiście swoją sprawę) oraz klient pełnomocnik (osoba pośrednicząca w załatwieniu sprawy). Powyższy podział na rodzaj klientów zostaje wprowadzony w kategorii: B oraz D.

1. Załatwianie spraw polegających na: wymianie, odbiorze prawa jazdy, rejestracji pojazdu, wymianie lub odbiorze dowodu rejestracyjnego, uzyskanie lub odbiorze zaświadczenie o transporcie w Wydziale Komunikacji, Transportu i Dróg Starostwa Powiatowego w Szamotułach wymaga uzyskania biletu z urządzenia rejestrującego (biletomatu).
2. Klient pobierając bilet powinien wybrać na ekranie biletomatu odpowiedni symbol, w zależności od rodzaju sprawy:

**A – PRAWO JAZDY;**

**B – REJESTRACJA POJAZDÓW:**

**B1 – OSOBIŚCIE**

**B2 - PEŁNOMOCNIK**

**C – TRANSPORT;**

**D – DOWODY REJESTRACYJNE:**

**D1 – OSOBIŚCIE**

**D2 – PEŁNOMOCNIK**

1. Każdy klient chcąc załatwić sprawę z kategorii: A, B1, B2, C może za jednym razem pobrać tylko JEDEN bilet z każdej kategorii spraw.

Natomiast sprawy z kategorii D1 i D2 – jednorazowo można pobrać TRZY bilety.

1. Po wybraniu rodzaju czynności – Klient powinien wpisać 6 cyfr stanowiących nr dowodu osobistego albo paszportu lub numer karty pobytu (dotyczy cudzoziemców) w celu późniejszej identyfikacji Klienta przy okienku podczas jego obsługi.
2. Po wpisaniu danych (6 cyfr identyfikacyjnych Klienta) biletomat wygeneruje bilet z informacją o kategorii sprawy (A; B1; B2; C lub D1; D2) oraz nadanym numerze (miejsce w kolejce).
3. Biletomat umożliwia pobranie kolejnych numerów sprawy na ten sam kod dopiero po załatwieniu sprawy z każdej kategorii zgłoszonych przez Klienta 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*".
4. 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*"
5. Nadany numer będzie wzywał klienta poprzez system głosowy do odpowiedniego stanowiska.
6. Postęp realizowanych spraw jest wizualizowany na ekranach umiejscowionych w pomieszczeniu poczekalni i na korytarzu Starostwa Powiatowego.
7. 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.

Stan kolejki można śledzić na stronie internetowej Powiatu Szamotulskiego: <http://kd.powiat-szamotuly.pl/>

1. Wydział Komunikacji Transportu i Dróg obsługuje klientów w godzinach od 7:30 do 14:30, od poniedziałku do piątku.
2. W sprawach uzasadnionych trudną sytuacją osobistą Klientów lub chęcią zarejestrowania pojazdów, odbioru/wymiany dowodów rejestracyjnych większej ilości pojazdów należących do Klienta istnieje możliwość odrębnego toku postępowania poprzez wcześniejszą rejestrację pod nr telefonu +48 61-29-28-731 lub bezpośrednio w pokoju nr 209, w Wydziale Transportu, Komunikacji i Dróg, od poniedziałku do piątku w godzinach od 7:30 – 14:30.

Starosta Szamotulski

Beata Hanyżak