



STAROSTA ZGIERSKI

95-100 Zgierz, ul. Sadowa 6a
tel. (42) 288 81 00, fax (42) 719 08 16
starostwo@powiat.zgierz.pl, www.powiat.zgierz.pl

Zgierz, dnia 10 października 2012 r.

KM.54.44.2012

Pani

Lidia Elert

Radna Rady Powiatu Zgierskiego

w miejscu

W odpowiedzi na interpelację zgłoszoną podczas XXVIII sesji Rady Powiatu Zgierskiego w dniu 28 września 2012 r. informuję, że w Wydziale Komunikacji, w sekcji rejestracji pojazdów obsługiwanych jest dziennie ok. 250 osób. Są wydzielone dwie grupy spraw. Średni czas obsługi jednego klienta z grupy spraw dotyczących rejestracji wynosi średnio 17 min., natomiast z grupy spraw dotyczących np. odbioru dowodu rejestracyjnego ww. czas wynosi 6 min.

W wydziale wprowadzony jest system umawiania wizyt drogą telefoniczną, elektroniczną (internet) lub osobiście. Klient może umówić się na wizytę wybierając dogodny dla niego dzień i godzinę przyścia do urzędu. Z chwilą wdrożenia w Wydziale Komunikacji systemu kolejkowego czas oczekiwania na wizytę uległ znacznemu skróceniu. Aktualnie czas oczekiwania, dla osoby fizycznej, wynosi 3 dni robocze a dla firm i instytucji wolne terminy są z dnia na dzień. Osoby, które dokonały rezerwacji oczekują na obsługę maksymalnie ok. 20 min. Wszystkie informacje udzielane są drogą telefoniczną, jak również klient może zeskanować i przesłać dokumenty, które następnie zostaną zweryfikowane przez pracownika, a klient zostanie umówiony na wizytę lub otrzyma informację o brakach w przesłanej dokumentacji.

Wdrożony system jest sprawny i daje duże możliwości wykorzystania czasu pracy, zarządzania kolejką i nadzoru nad pracownikami (m.in. czas obsługi klienta, ilość obsłużonych klientów na stanowisku).

Ponadto informuję, że do klientów Wydziału Komunikacji wysyłane są z systemu sms lub e-mail z informacją, że dowód rejestracyjny bądź prawo jazdy oczekują już na odbiór.

W celu poprawienia warunków obsługi i skrócenia czasu oczekiwania klienta została podjęta decyzja o otwarciu kolejnego stanowiska do obsługi klientów.

Natomiast w kwestii składnicy dokumentów informuję, że jest ona po pierwszym etapie remontu i w ramach posiadanych środków finansowych, po drugim (końcowym) etapie adaptacji, zostanie przygotowana do ich przyjęcia. Aktualnie dokumenty są prawidłowo zabezpieczone i mają do nich dostęp tylko uprawnione osoby.

Przy ul. Długiej i ul. Mielczarskiego istnieje możliwość parkowania pojazdów, jest do tego przygotowany i oznaczony duży parking dla klientów starostwa za budynkiem MDK-u. Również przy budynku Wydziału Komunikacji zlokalizowany jest parking (wjazd od ul. Mielczarskiego).

Uważam, że Wydział Komunikacji jest dobrze przygotowany do obsługi klientów z terenu całego powiatu zgierskiego. Ponadto cały czas prowadzone są analizy i obserwacje w celu poprawienia jakości obsługi i skrócenia czasu oczekiwania klienta w kolejce.

Do wiadomości:

- Pan Józef Dziemdziała

Przewodniczący Rady Powiatu Zgierskiego

z pociągami

STAROSTA ZGIERSKI

Krzysztof Kozanecki