



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Delegatura w Rzeszowie

LRZ. 410.002.02.2023

Pan
Konrad Fijołek
Prezydent Miasta Rzeszowa
Urząd Miasta Rzeszowa
ul. Rynek 1
35-064 Rzeszów

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

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

I. Dane identyfikacyjne

Jednostka kontrolowana	Urząd Miasta Rzeszów ¹ , Rynek 1, 35-064 Rzeszów
Kierownik jednostki kontrolowanej	Konrad Fijołek, Prezydent Miasta Rzeszowa, od 15 czerwca 2021 r. W okresie objętym kontrolą funkcję kierownika jednostki poprzednio pełnili: Tadeusz Ferenc, Prezydent Miasta Rzeszowa, od 6 listopada 2018 r. do 24 lutego 2021 r., Marek Ryszard Bajdak, pełniący funkcję Prezydenta Miasta Rzeszowa, od 25 lutego 2021 r. do 14 czerwca 2021 r.
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 zadań związanych z obsługą klienta.
Okres objęty kontrolą	Od 1 stycznia 2021 r. do 29 marca 2023 r. (zakończenie 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 ²
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Rzeszowie
Kontroler	Magdalena Grabowska, główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr LRZ/13/2023 z 9 stycznia 2023 r. <p style="text-align: right;">(akta kontroli Tom I, str.3-8)</p>

¹ Dalej Urząd.

² Dz. U. z 2022 r. poz. 623, dalej: ustawa o NIK.

II. Ocena ogólna³ kontrolowanej działalności

OCENA OGÓLNA

W ocenie Najwyższej Izby Kontroli Urząd był przygotowany organizacyjnie i lokalowo do realizacji przez Wydział Komunikacji⁴ tego Urzędu wybranych zadań związanych z bezpośrednią obsługą klienta, w sprawach dotyczących uprawnień do kierowania pojazdami⁵ oraz rejestracji pojazdów⁶.

NIK ocenia pozytywnie komunikację Urzędu z klientem za pomocą strony internetowej jak również fakt zorganizowania czterech dodatkowych punktów obsługi mieszkańców, w których klienci mieli możliwość załatwienia spraw realizowanych przez Wydział w dni powszednie (w wydłużonym czasie do godziny 18.00) oraz w soboty. Pozytywną ocenę w tym zakresie potwierdza także przeprowadzone badanie ankietowe wśród klientów Urzędu.

Pracownicy Urzędu pozostałe sprawy związane z obsługą wniosków dotyczących uprawnień do kierowania pojazdami i rejestracji pojazdów co do zasady podejmowali terminowo oraz prowadzili rzetelnie i sprawnie. Większość spraw, w tym skargi wpływające do Urzędu, załatwiana była niezwłocznie.

NIK zwraca wagę, że nieadekwatny do potrzeb stan zatrudnienia powodował, iż postępowania w sprawie nałożenia kar pieniężnych, o których mowa w art. 140mb ustawy z dnia 20 czerwca 1997 r. Prawo o ruchu drogowym⁷, w związku z niewykonywaniem przez właścicieli pojazdów lub wykonywaniem z uchybieniem terminu obowiązków, o których mowa w art. 71 ust. 7 i art. 78 ust. 2 pkt 1 ustawy Prawo o ruchu drogowym – wszczynane były po upływie od kilku do kilkunastu miesięcy od dnia zidentyfikowania naruszenia przez Urząd. Zdaniem NIK przyczyniło się to również do opóźnień w zakresie uzupełniania danych w Centralnej Ewidencji Pojazdów oraz zwiększania odsetka spraw załatwianych powyżej 30 dni.

NIK stwierdziła nieprawidłowości w zakresie terminowości wydawania międzynarodowego prawa jazdy, jednak nie miały one wpływu na jakość obsługi klienta. Stwierdzone nieprawidłowości w zakresie terminu wprowadzania danych do Centralnej Ewidencji Pojazdów, miały charakter incydentalny. Wszystkie zgłoszenia składane bezpośrednio do punktów obsługi przez klientów były wprowadzane do CEP na bieżąco. Stwierdzone nieprawidłowości były związane z kierowaniem zgłoszeń drogą elektroniczną lub za pośrednictwem poczty, przy czym ten typ zawiadomień stanowił znikomy odsetek wszystkich składanych zgłoszeń.

³ Najwyższa Izba Kontroli formułuje ocenę ogólną jako ocenę pozytywną, ocenę negatywną albo ocenę w formie opisowej. W niniejszym wystąpieniu sformulowano ocenę opisową.

⁴ Dalej także Wydział.

⁵ 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 oraz do dokumentacji.

⁶ 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 i przyjmowanie zawiadomień o nabyciu i zbyciu pojazdu.

⁷ Dz.U. z 2022 r. poz. 988. ze zm., dalej: ustawa Prawo o ruchu drogowym.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego oraz oceny częściowej⁸ kontrolowanej działalności

OBSZAR

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

Opis stanu faktycznego

Zadania z zakresu wydawania praw jazdy i rejestracji pojazdów zostały określone w Regulaminie organizacyjnym Urzędu. W latach 2021-2023 (do 29 marca 2023 r.) były one przypisane do realizacji Referatowi Rejestracji Pojazdów oraz Referatowi Praw Jazdy funkcjonującym w strukturze Wydziału Komunikacji. Zadania przypisane do realizacji ww. referatom były określone w sposób ogólny poprzez wymienienie kompetencji Prezydenta Miasta Rzeszowa określonych w przepisach ustawy z dnia 5 stycznia 2011 r. o kierujących pojazdami⁹ oraz ustawy prawo o ruchu drogowym. Regulamin organizacyjny w zakresie zadań związanych z obsługą klienta, w sprawach dotyczących uprawnień do kierowania pojazdami oraz rejestracji pojazdów był aktualizowany¹⁰ 8 stycznia 2020 r. oraz 16 lipca 2020 r. Zarządzeniem nr 87/2022 r. z dnia 20 września 2022 r. w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Urzędu wprowadzono nowy regulamin organizacyjny, pozostawiając strukturę organizacyjną Wydziału Komunikacji we wcześniej określonym kształcie. W stosunku do wcześniejszego regulaminu, dokonano zmian poprzez dodanie zadań: prowadzenie postępowań dotyczących nakładania kar za niezgłoszenie zbycia/nabycia pojazdu zarejestrowanego na terenie RP lub nieprzerejestrowanie pojazdu sprowadzonego z państwa członkowskiego RP¹¹, generowanie profili kierowcy (PKK) oraz kierowcy zawodowego (PKZ), wydawanie oraz wymiana kart kwalifikacji kierowcy (KKK), wydawanie międzynarodowych praw jazdy, wysyłanie informacji o obowiązku ukończenia kursu reedukacyjnego w zakresie problematyki przeciwalkoholowej i przeciwdziałania narkomanii, wysyłanie informacji o obowiązku poddania się badaniu psychologicznemu w zakresie psychologii transportu w celu ustalenia istnienia lub braku przeciwwskazań psychologicznych do kierowania pojazdami. Zadania te wprowadzono do regulaminu organizacyjnego dopiero w 2022 r. pomimo, iż leżały one w kompetencji Prezydenta Miasta Rzeszowa już w 2020 r., co szerszej opisano w sekcji Stwierdzone nieprawidłowości.

Wyodrębnienie w strukturze organizacyjnej Wydziału referatów, zapewniało czytelny podział kompetencji oraz odpowiedzialności kierowników za powierzone do realizacji zadania. Przeprowadzone audyty wewnętrzne oraz audyt zewnętrzny, realizowane w ramach wprowadzonego systemu zarządzania jakością nie wykazały występowania barier organizacyjnych utrudniających pełną realizację zadań będących przedmiotem kontroli. W ramach Systemu Zarządzania Jakością w Wydziale, raz na kwartał odbywały się przeglądy wewnętrzne, w których monitorowano poziom osiąganych wskaźników oraz analizowano istniejące ryzyka. Raporty z przeglądów kierownictwa Wydziału wskazywały w 2021 r. na potrzebę zwiększenia zatrudnienia, natomiast w 2022 r., kiedy liczba postępowań administracyjnych zaczęła nieznacznie spadać,

⁸ 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.

⁹ Dz.U. z 2021 r. poz. 1212, ze zm., dalej: ustawa o kierujących pojazdami.

¹⁰ Zmiany do zarządzenia nr 19/2013 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 27 lutego 2013 r. w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Rzeszowa. Wyliczenie nie uwzględnia zmian regulaminu organizacyjnego, które dotyczyły spraw niezwiązanych z wydawaniem praw jazdy oraz rejestracją pojazdów.

¹¹ Zarządzeniem nr 120/25/2023 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 30 marca 2023 r. sprostowano błąd redakcyjny w §70 ust. 3 pkt 13 zastępując słowa „państwa członkowskiego RP” słowami „państwa członkowskiego UE”.

wskazano na potrzebę przeprowadzenia zmian organizacyjnych mających na celu usprawnienie działania. Dyrektor Wydziału Komunikacji¹² wyjaśnił, iż planowane są zmiany w strukturze organizacyjnej Wydziału, nie wskazał jednak na czym miałyby one polegać.

Dyrektor podał iż, wprowadzane były zmiany organizacyjne mające na celu optymalizację realizacji zadań. Wyjaśnił, iż w celu usprawnienia pracy poszczególnych komórek organizacyjnych Urzędu w tym Wydziału Komunikacji, w 2021 r. utworzono Centrum Kontaktów, do którego zadań należało udzielanie kompleksowych informacji przy wykorzystaniu zdalnych kanałów komunikacji klientom korzystającym z usług realizowanych przez Urząd w tym o sprawach załatwianych w poszczególnych wydziałach i jednostkach oraz o obowiązujących procedurach załatwiania spraw.

(akta kontroli str. Tom I str. 5, 9-39, 193-200, 264-364)

Na potrzeby wdrożonego Systemu Zarządzania Jakością PN-EN ISO 9001:2015-10, Urząd wyodrębnił jako jeden z głównych procesów, rejestrację pojazdów. Proces ten został szczegółowo opisany i był kilkakrotnie aktualizowany w związku z nowelizacją obowiązujących przepisów prawa. Ostatnia aktualizacja została dokonana w listopadzie 2022 r.

Wydawanie uprawnień do kierowania pojazdami nie zostało wyodrębnione w procedurze Systemu Zarządzania Jakością, jako odrębny proces, w związku z czym nie został on opisany.

W ramach Systemu Zarządzania Jakością wyodrębniono proces „wydawanie decyzji administracyjnych, postanowień, zaświadczeń oraz opinii”, w oparciu o który monitorowano postępowania administracyjne dotyczące wydawania praw jazdy.

Procesy monitorowane były w ujęciu kwartalnym w ramach przeglądu jakości, w oparciu o wyznaczone wskaźniki, badające odsetek decyzji administracyjnych wydanych w terminie do 30 dni w stosunku do wszystkich rozstrzygnięć oraz odsetek decyzji wydanych po terminie. Badano ponadto udział decyzji uchylonych w ze względu na nieważność, w stosunku do ogółu decyzji.

W latach 2021-2022 odbył się jeden audyt zewnętrzny, w ramach którego dokonano między innymi przeglądu procesów realizowanych w Wydziale Komunikacji w tym rejestracji pojazdów¹³. Audyt potwierdził, iż Urząd Miasta Rzeszowa utrzymywał i doskonalił System Zarządzania Jakością, nie stwierdzono żadnych niezgodności. W Urzędzie Miasta Rzeszowa przeprowadzane były ponadto audyty wewnętrzne 18 maja 2021 r. oraz 10 czerwca 2022 r., które nie wykazały niezgodności. Notatki z przeglądów kwartalnych zawierały wyliczenia mierników procesów, informację o „produktach niezgodnych”¹⁴ oraz ustalenia z przeglądu jakości. Ustalenia te wskazywały, iż Wydział funkcjonował prawidłowo, a klienci obsługiwani byli na bieżąco, pomimo dużej absencji wśród pracowników. W dokumentach tych sygnalizowane były ponadto przyczyny przekroczenia przyjętego progu 10% decyzji wydawanych po upływie terminu 30 dni, wskazując na zwiększoną liczbę prowadzonych postępowań oraz nie odbieraniem przez klientów Urzędu dowodów rejestracyjnych w terminie. Najwięcej postępowań w zakresie rejestracji pojazdów prowadzonych było w 2021 r. Zwiększona liczba postępowań w 2021 r. skutkowała istotnym wzrostem odsetka decyzji wydanych po upływie 30 dni: I kw. 2021 r. 20%

¹² Dalej: Dyrektor. Zarządzeniem nr 120.1.2023 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 13 stycznia 2023 r. w sprawie upoważnienia do udzielania wyjaśnień i przedkładania dokumentów w związku z przeprowadzoną w Urzędzie Miasta Rzeszowa przez Delegaturę NIK w Rzeszowie kontrolą P/23/069-Obsługa obywateli polskich i cudzoziemców w jednostkach administracji publicznej, Dyrektor jest jedną z upoważnionych osób do reprezentowania Prezydenta jako kierownika jednostki kontrolowanej.

¹³ Raport z audytu z 31 października 2022 r.

¹⁴ Jako „produkt niezgodny” uznawano uchylone decyzje administracyjne.

decyzji wydanych po upływie 30 dni, II kw. 2001 r. 14,8%, III kw. 2021 r. 13,9%, IV kw. 2021 r. 15,98%. Sytuacja ta uległa poprawie w 2022 r., kiedy odsetek decyzji wydanych po upływie terminu 30 dni uległ zmniejszeniu i przedstawiał się następująco: I kw. - 13,4%, II kw. - 12,43%, III kw. - 10,03% r., IV kw. - 12,39%. Notatki te również wskazywały na przyczyny występujących niezgodności w postaci uchylonych decyzji przez organy wyższych instancji. W 2021 r. stwierdzono jeden „produkt niezgodny” (decyzja z zakresu wydawania dowodów rejestracyjnych – uchylenie rejestracji spowodowane sprzedażą pojazdu zarejestrowanego czasowo), w 2022 r. stwierdzono 15 produktów niezgodnych (14 z zakresu rejestracji pojazdów, jeden z zakresu wydawania praw jazdy). W każdym przypadku, zdiagnozowane zostały przyczyny niezgodności, wprowadzono w przypadkach tego wymagających działania korygujące.

Na stronie internetowej BIP zostały opisane procedury informujące o sposobie załatwiania spraw w zakresie rejestracji pojazdów i wydawania praw jazdy. Obejmowały one wszystkie zadania w tym obszarze realizowane przez Wydział i były na bieżąco aktualizowane w oparciu o zmieniające się przepisy prawa, co było przedmiotem audytu zewnętrznego.

(akta kontroli str. Tom I 264-364)

Obsługa klientów załatwiających sprawy w siedzibie Wydziału odbywała się od poniedziałku do piątku w godzinach od 7.30 do 15.30 (w środy od 7.30 do 17.00). Biura Wydziału były zlokalizowane na parterze i pierwszym piętrze w budynku trzypiętrowym. Do budynku możliwe było wejście z dwóch stron. Do głównego wejścia prowadziły schody uniemożliwiające korzystanie z nich przez osoby z ograniczoną sprawnością ruchową wymagających poruszania się na wózku inwalidzkim. Drugie wejście, dedykowane zostało dla osób niepełnosprawnych. Wejście zlokalizowane było na poziomie chodnika. Przed wejściem znajdował się dzwonek z piktogramem osoby niepełnosprawnej. Osobom dzwoniącym umożliwiało wejście osoba przeszkolona, która następnie uruchamiała windę schodową umieszczoną wewnątrz budynku, transportującą osobę na pierwszy poziom. Osoba poruszająca się na wózku inwalidzkim miała możliwość załatwienia wszystkich spraw dotyczących rejestracji pojazdów oraz wydawania praw jazdy. W przypadku potrzeby obsługi przez pracownika obsługującego na wyższych kondygnacjach, był on proszony o zejście na dolną kondygnację celem obsługi klienta. Zarządzeniem nr 73/2022 r. Prezydent Miasta Rzeszowa wprowadził procedurę obsługi osób ze szczególnymi potrzebami w Urzędzie.

Urząd Miasta Rzeszowa zorganizował ponadto cztery punkty obsługi mieszkańców zlokalizowane w rzeszowskich centrach handlowych: Millenium, Plaza, Galeria Rzeszów oraz Nowy Świat. We wszystkich pięciu punktach klienci mogli poruszać się w sposób swobodny, nie stwierdzono wydzielonych stref ograniczających dostęp dla osób z zewnątrz. Punkty obsługi klienta zlokalizowane w galeriach handlowych spełniały wymogi w zakresie obsługi osób z niepełnosprawnościami.

Punkty Obsługi zlokalizowane w centrach handlowych obsługiwały mieszkańców od poniedziałku do soboty w godzinach od 10.00 do 18.00. Zorganizowana w ten sposób praca umożliwiała mieszkańcom załatwianie spraw nie tylko w godzinach popołudniowych, ale również w soboty.

Wszystkie lokale obsługujące mieszkańców wyposażone były w miejsca siedzące, umożliwiające uzupełnienie dokumentacji, wypełnienie formularzy oraz oczekiwanie na obsługę przez pracownika Urzędu.

Wszystkie stanowiska wyposażone były sprzęt, umożliwiający skanowanie i drukowanie dokumentów. Odległości pomiędzy stanowiskami obsługi poszczególnych klientów uniemożliwiały wgląd do dokumentów osób trzecich.

Ograniczona była również słyszalność rozmowy pracownika z klientem. Każdy boks przystosowany był do obsługi jednej osoby, z możliwością dostawienia miejsca siedzącego w przypadku obsługi klienta z osobą towarzyszącą. Przestrzeń przed stanowiskami obsługi umożliwiała dojazd i zatrzymanie się osób przemieszczających się na wózkach inwalidzkich. Powierzchnia manewrowa umożliwiająca obrót wózka nie była mniejsza niż 150 cm na 150 cm. W galeriach handlowych w punktach obsługi klienta zamontowane były drzwi dwuskrzydłowe o szerokości skrzydła wynoszącej 80 cm. W Galerii Nowy Świat punkt obsługi klienta zlokalizowany był na parterze, do punktów obsługi klienta w pozostałych galeriach handlowych można było dojechać windą z poziomu parkingu.

Podczas przeprowadzonych oględzin punktów obsługi klienta nie stwierdzono gromadzących się kolejek w celu załatwienia sprawy. W jednym z punktów obsługującym mieszkańców stwierdzono pięć osób oczekujących (w punkcie tym były cztery stanowiska obsługi, w tym dwa Wydziału Komunikacji). Punkty obsługi mieszkańców nie były wyposażone w elektroniczne systemy obsługi kolejek. Dyrektor wyjaśnił, iż zgodnie z oczekiwaniami mieszkańców Rzeszowa, sukcesywnie wprowadzano udogodnienia w zakresie obsługi klienta. *Wszyscy klienci byli na bieżąco obsługiwani przez pracowników merytorycznych przy odpowiednio przygotowanych stanowiskach.* Dyrektor wyjaśnił ponadto, iż w holu budynku Urzędu przy Placu Ofiar Getta 4, znajdowała się tablica informacyjna oraz punkt obsługi klienta, w którym można było uzyskać szczegółowe informacje dotyczące załatwiania spraw urzędowych. Dyrektor podał ponadto, iż w miejscu obsługi obywatela w siedzibie Wydziału rozważana jest możliwość zainstalowania na parterze budynku elektronicznego systemu obsługi kolejek. System miałby polegać na przyporządkowaniu klienta do zdefiniowanej kolejki a następnie przywoływania go do stanowiska obsługi. System informowałby interesanta przez wyświetlenie numeru na monitorze i zapowiedź słowną przy stanowisku obsługi. Dyrektor podał ponadto, iż zakładane jest poszerzenie katalogu usług elektronicznych o nowe kategorie spraw.

(akta kontroli str. Tom I str. 193-197, 579-631)

We wszystkich punktach obsługi przeprowadzono badania poziomu satysfakcji klientów z poziomu jakości obsługi świadczonej przez Urząd na podstawie anonimowych ankiet¹⁵. Mężczyźni stanowili 63,7% ankietowanych. Największą grupę ankietowanych klientów stanowiły osoby między 31 a 50 rokiem życia – 43,3%. Osoby przed 25 rokiem życia stanowiły 19,7%, od 26 do 30 lat 14%. Osoby w wieku 51-60 lat stanowiły 7,1% ankietowanych, powyżej 60 roku życia 7,6%. Część ankietowanych (8,3%) nie określiła swojej kategorii wiekowej. Wszyscy ankietowani byli zadowoleni lub raczej zadowoleni z poziomu obsługi sprawy przez Urząd. Osoby te uznały ponadto, że informacje udzielane przez pracowników były zrozumiałe lub raczej zrozumiałe. Wszyscy ankietowani ocenili również, iż urzędnicy ich obsługujący byli uprzejmi, życzliwi oraz merytorycznie przygotowani do załatwienia spraw. Przeważająca grupa ankietowanych (97,5%) pozytywnie oceniła czas oczekiwania na załatwienie sprawy, jedynie 1,3% oceniła ten aspekt negatywnie, tyle samo klientów nie miało wyrobionego zdania na ten temat. Większość ankietowanych (97,5%) uznało, iż było obsługiwanych w odpowiednich warunkach lokalowych, pozostali ankietowani nie byli z nich zadowoleni. Klienci Urzędu (98,7%) nie mieli problemu z trafianiem do wyznaczonego miejsca obsługi lub urzędnika załatwiającego sprawę. Niewielka grupa ankietowanych (0,6%) uznała, iż materiały informacyjne dostępne w Urzędzie nie były czytelne i pomocne w załatwieniu sprawy, podobna grupa osób

¹⁵ Łącznie wręczono klientom 157 ankiet, z czego: w Galerii Nowy Świat 23 ankiet, Millenium Hall 21 ankiet, Grafika 21 ankiet, Plaza 23 ankiet oraz w siedzibie Wydziału 69 ankiet.

nie miała wyrobionego zdania na ten temat. Klienci pozytywnie ocenili również stronę internetową Urzędu, 87,9% ankietowanych oceniło, iż materiały na niej udostępnione były zrozumiałe i pomocne w załatwieniu sprawy (2,6% oceniło ten aspekt negatywnie, 7,6% nie miało wyrobionego zdania na ten temat). Większość klientów (99,4%) uznało, iż skorzystanie z usług Urzędu przyczyniło się do załatwienia sprawy, 0,6% wyraziło negatywną opinię na ten temat. Na pytanie, jakie rozwiązania mogłyby przyczynić się do usprawnienia pracy Urzędu i poprawy jakości świadczonych usług 62,4% badanych nie udzieliło żadnej odpowiedzi, 23,5% uznało iż nie należy dokonywać żadnych zmian, 1,9% wskazało iż należy poprawić stronę internetową, 1,3% zwróciło uwagę na potrzebę zorganizowania miejsc parkingowych dla klientów załatwiających sprawy w siedzibie Wydziału. Ankietowani wskazali ponadto, iż pracownicy donoszący dowody i dokumenty do punktów obsługi mieszkańców, powinni czekać z ich przekazaniem do momentu zakończenia obsługi osoby przy okienku, aby nie przyczynić się do wydłużenia czasu załatwiania sprawy (1 osoba). Jedna osoba uznała, iż, powinna być zorganizowana większa liczba krzeseł i większe pomieszczenie do obsługi w siedzibie Wydziału, 2 osoby wskazały na potrzebę organizacji kolejki w punkcie obsługi usytuowanym w galerii Nowy Świat. Ankietowani wskazywali również, iż dobrym pomysłem byłoby zorganizowanie większej liczby punktów obsługi klientów na obrzeżach miasta (1 głos), demontaż pleksi w punktach obsługi (1 głos), nieprowadzenie prywatnych rozmów gdy klient jest przy okienku (1 głos). Jedna osoba wskazała za zasadne takie zorganizowanie wszystkich opłat, aby można je było zrealizować w jednym terminalu płatniczym.

(akta kontroli Tm I str. 103, Tom II str. 147-784)

Plan zatrudnienia Urzędu wynikał z zapisów budżetu na kolejne lata i wynosił w latach 2018-2023 odpowiednio: 770, 773, 805, 805, 790 oraz 876 etatów na 2023 r. Zatrudnienie wg. sprawozdania o pracujących, wynagrodzeniach i czasie pracy (Z-06) przedstawiało się następująco (w przeliczeniu na etaty): 2018 r. – 778,5, 2019 r. – 791,7, 2020 r. 794,1, 2021 r. – 737, 2022 r. – 749,6. Urząd nie posiadał planów zatrudnienia w podziale na poszczególne komórki organizacyjne. Dyrektor wyjaśnił, iż ewentualne zatrudnienia pracowników ponad plan zawarty w budżecie w danym roku realizowane były w zależności od bieżących potrzeb i kondycji finansowej Urzędu.

Stan zatrudnienia Wydziału w latach 2018 - 2019 wynosił 54 osoby¹⁶, w latach 2020-2021 - 52 osoby, w 2022 r. - 51 osób, a w 2023 r. - 54 osoby. Sprawami z zakresu wydawania uprawnień do kierowania pojazdami zajmowało się w latach 2018-2019 10 osób, a w latach 2020-2023 - 9 osób. Z kolei sprawami z zakresu rejestracji pojazdów w latach 2018 - 2019 zajmowały się 34 osoby, w roku 2022 - 29 osób, w roku 2021 oraz roku 2023 - 30 osób¹⁷.

Średnia liczba spraw przypadających na jednego pracownika Wydziału przedstawiała się następująco:

- z zakresu spraw dotyczących: powtórnej rejestracji pojazdu (sprowadzonego z zagranicy lub odzyskanego po kradzieży), przerejestrowania pojazdu (zmiana właściciela), rejestracji pojazdu nowego, rejestracji pojazdu zabytkowego, rejestracji pojazdu marki SAM, rejestracji pojazdu sprowadzonego z zagranicy, wydania dodatkowej tablicy rejestracyjnej dla pojazdów samochodowych z wyłączeniem motocykli, wydania wtórnika dokumentu komunikacyjnego, wymiany tablic rejestracyjnych (zagubienie, utrata, zniszczenie, kradzież), wydania wtórnika tablicy/tablic rejestracyjnych, wpisanie lub wykreślenie zastawu rejestrowego, zawiadomienia o dokonaniu montażu instalacji przystosowującej

¹⁶ według stanu zatrudnienia na dzień 1 stycznia

¹⁷ Zmniejszenie liczby pracowników w Referacie wynikało z utworzeniem Referatu Transportu Drogowego.

pojazd do zasilania gazem, zmiany danych w dowodzie rejestracyjnym w roku 2018 średnio na etat przypadało 2 775 sprawy, w 2019 r. 2 562 spraw, w 2020 r. 2 131 spraw, w 2021 r. 3 034 sprawy, w 2022 r. 2 774 sprawy, oraz w 2023 r. (do 31 stycznia 2023 r.) 133 sprawy.

- z zakresu spraw dotyczących: wydania dowodu rejestracyjnego zatrzymanego przez policję, czasowego wycofania pojazdu z ruchu, wyrejestrowania pojazdu, zawiadomienia o zbyciu, nabyciu pojazdu w 2018 r. przypadało na jednego pracownika 5 685 spraw, w 2019 r. 4 526 spraw, w 2020 r. 6 311 spraw, w 2021 r. 9 145 spraw, w 2022 r. 10 963 sprawy oraz w 2023 r. (do 31 stycznia 2023 r.) 407 spraw.
- z zakresu spraw związanych z rejestracją czasową pojazdu na wniosek właściciela oraz zmianą podwozia lub ramy w pojeździe w 2018 r. przypadało na jednego pracownika 1 324 sprawy, w 2019 r. 2 354 sprawy, w 2020 r. 512 spraw, w 2021 r. 515 spraw, w 2022 r. 937 spraw oraz w 2023 r. (do 31 stycznia 2023 r.) 27 spraw.
- z zakresu spraw dotyczących wymiany pozwolenia czasowego lub dotychczasowego dowodu rejestracyjnego na dowód rejestracyjny w 2018 r. przypadało na jednego pracownika 9 168 spraw, w 2019 r. 9 666 spraw, w 2020 r. 7 786 spraw, w 2021 r. 8 482 sprawy, w 2022 r. 7 421 spraw oraz w 2023 r. (do 31 stycznia 2023 r.) 361 spraw.
- z zakresu spraw związanych z generowaniem profilu kandydata na kierowcę w 2018 r. przypadało na jednego pracownika 931 spraw, w 2019 r. 942 sprawy, w 2020 r. 840 spraw, w 2021 r. 983 sprawy, w 2022 r. 1 023 sprawy oraz w 2023 r. (do 31 stycznia 2023 r.) 46 spraw.
- z zakresu spraw związanych z wydawaniem prawa jazdy po egzaminie państwowym w 2018 r. przypadało na jednego pracownika 946 spraw, w 2019 r. 946 spraw, w 2020 r. 841 spraw, w 2021 r. 984 sprawy, w 2022 r. 1 023 sprawy oraz w 2023 r. (do 31 stycznia 2023 r.) 46 spraw.
- z zakresu spraw związanych z zmianą danych, przedłużeniem terminu ważności prawa jazdy w 2018 r. przypadało na jednego pracownika 1 183 sprawy w 2019 r. 944 sprawy, w 2020 r. 839 spraw, w 2021 r. 987 spraw, w 2022 r. 1 023 sprawy oraz w 2023 r. (do 31 stycznia 2023 r.) 46 spraw.
- z zakresu pozostałych spraw dotyczących uprawnień do kierowania pojazdami w 2018 r. przypadało na jednego pracownika 946 spraw, w 2019 r. 956 spraw, w 2020 r. 8 472 sprawy, w 2021 r. 990 spraw, w 2022 r. 1 043 sprawy oraz w 2023 r. (do 31 stycznia 2023 r.) 47 spraw.

Osoby zajmujące się w Urzędzie sprawami dotyczącymi zgłoszeń o nabyciu/zbyciu pojazdu, wykonywały również zadania związane z: wydawaniem dowodu rejestracyjnego zatrzymanego przez policję, czasowym wycofaniem pojazdu z ruchu oraz wyrejestrowaniem pojazdu. W 2018 r. i w 2019 r. sprawami tymi zajmowało się w przeliczeniu na wymiar etatu 2,25 osób, w latach 2020-2023 4,75. Wydawaniem decyzji w zakresie nakładania kar pieniężnych za naruszenie obowiązku rejestracji pojazdu sprowadzonego z zagranicy lub obowiązku zawiadomienia starosty o nabyciu lub zbyciu pojazdu w 2020 r. zajmowały się osoby w łącznym wymiarze etatów równym 0,4. W związku ze zwiększającą się liczbą postępowań, zadania te w latach 2021-2022 wykonywały dwie osoby (2 etaty). W roku 2023 do tego zadania oddelegowano osoby w wymiarze 2,5 etatu.

Na jednego pracownika zajmującego się obsługą zgłoszeń zbycia/nabycia pojazdów łącznie przypadało w 2020 r. 6 310 spraw, w 2021 r. 9 144 sprawy, w 2022 r. 10 963 sprawy (sprawy związane z obsługą zgłoszeń to ponad 90% spraw załatwianych przez tę grupę pracowników).

W zakresie obsługi spraw związanych z nakładaniem kar pieniężnych za naruszenie obowiązku rejestracji pojazdu sprowadzonego z zagranicy lub obowiązku zawiadomienia starosty o nabyciu lub zbyciu pojazdu w 2020 r. w przeliczeniu na etat przypadało 1363 sprawy, w 2021 r. 689 spraw, w 2022 r. 789 spraw.

W latach 2018-2022¹⁸ zostało przeprowadzonych łącznie 15¹⁹ naborów do pracy na stanowiska związane z rejestracją pojazdów oraz wydawaniem praw jazdy. Jeden nabór w 2019 r. nie został rozstrzygnięty, ponieważ kandydaci spełniający wymogi formalne nie zakończyli postępowania sprawdzającego z wynikiem pozytywnym. Został on powtórzony. W wyniku rozstrzygnięcia naborów zostało obsadzonych 18 etatów. Z żadną z zatrudnionych osób nie został rozwiązany stosunek pracy. Nabór przeprowadzony w 2018 r., celem obsadzenia dwóch etatów, związany był z wprowadzeniem SI CEPIK 2.0. Pozostałe nabory wynikały z uzupełnienia obsady kadrowej w związku z przejściem pracowników na emeryturę, przejściem pracowników do innych komórek organizacyjnych Urzędu, startowaniem do konkursów pracowników Wydziału, którzy wcześniej wykonywali prace jako pomoc administracyjna. Kwota przeznaczona na etat w latach 2018-2022 wynosiła od 2985,4 do 4057,12 zł. Kwoty podpisywanych umów wynosiły od 2550 w 2019 r. do 4100 zł w 2020 r.

W ramach przeglądów wewnętrznych realizowanych na potrzeby systemu zarządzania jakością, w raportach kwartalnych wskazywano na potrzebę zatrudnienia nowych pracowników, celem sprostania wyzwaniom zwiększającej się liczby spraw. Dyrektor Wydziału zwracał się do Prezydenta Miasta Rzeszowa w 2021 r. oraz w 2022 r., sygnalizując zwiększoną liczbę postępowań związaną z wprowadzeniem kar pieniężnych za nieterminowe zgłoszenie faktu zbycia/nabycia pojazdu. Dyrektor wyjaśnił, iż przed wprowadzeniem kar finansowych, zgłoszenia zbycia/nabycia pojazdów dokonywał niewielki odsetek mieszkańców i firm. Ponadto w piśmie ze stycznia 2022 r., Dyrektor sygnalizował, iż ze względu na bardzo dużą liczbę zgłoszeń, w tym również wpływających drogą elektroniczną, przy obecnej obsadzie kadrowej były one wprowadzane do systemu z półrocznym opóźnieniem. Pomimo istotnie zwiększonej liczby załatwianych spraw, sygnalizowaniu tego faktu w ramach kwartalnych przeglądów systemu zarządzania jakością oraz w pismach do Prezydenta Miasta Rzeszowa, liczba zatrudnionych pracowników zajmujących się sprawami z zakresu rejestracji pojazdów nie uległa zwiększeniu.

Dyrektor wyjaśnił, iż w Wydziale planowane jest zatrudnienie nowego pracownika (nie określono w którym Referacie).

W Urzędzie Miasta Rzeszowa nie sporządzano opisów stanowisk pracy, były natomiast sporządzone zakresy czynności, które były aktualizowane w przypadku potrzeby dokonania zmian.

Pracownicy Wydziału zajmujący się sprawami dotyczącymi rejestracji pojazdów i uprawnień kierowców, poza centralnym Systemem Informatycznym CEPIK²⁰ i systemami pomocniczymi (Systemem Informatycznym POJAZD²¹, Systemem Informatycznym KIEROWCA²² – przy użyciu których wprowadzane są dane do CEPIK), wykorzystywali w swojej pracy systemy ŹRÓDŁO oraz PRODUK.

¹⁸ W roku 2023 r nie przeprowadzano naborów do pracy

¹⁹ W latach 2021-2022 przeprowadzono 6 naborów

²⁰ 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.

²¹ Dalej: SI POJAZD.

²² Dalej: SI KIEROWCA.

Wszyscy pracownicy²³ posiadali upoważnienia do przetwarzania danych osobowych w zakresie wykonywanych zadań. W aktach osobowych 19 pracowników znajdowały się również upoważnienia do podpisywania decyzji i innych działań z upoważnienia Prezydenta miasta Rzeszowa dostosowanych do zadań określonych w zakresach czynności pracowników.

Spośród 20 pracowników, w badanej próbie, 18 legitymowało się wykształceniem wyższym, z czego ośmiu pracowników posiadało wykształcenie prawnicze lub administracyjne, pozostałe osoby posiadały wykształcenie o innych profilach (techniczne, filozofia, wychowanie fizyczne). W żadnym dokumencie wewnętrznym nie ustalono minimalnych wymagań dotyczących stanowiska pracy. Dyrektor wyjaśnił, iż zgodnie z ustawą o pracownikach samorządowych, nabór pracowników Urzędu zapewnia zatrudnienie pracowników wykwalifikowanych o umiejętnościach praktycznych i przygotowaniu zawodowym odpowiadającym wymogom. Wyjaśnił ponadto, iż *wykształcenie pracowników, odbyte szkolenia oraz zdobywane umiejętności i doświadczenie skutkują tym, że pracownicy Urzędu są kompetentni do wytworzenia produktu o wysokiej jakości*. Podał ponadto, iż pracownicy Urzędu w ramach podwyższania swoich kwalifikacji, mogli brać udział w szkoleniach, warsztatach i seminariach, a ponadto, że w dalszej perspektywie rozwoju polityki zatrudnieniowej planowane było opracowanie opisów stanowisk pracy uwzględniających kwalifikacje niezbędne do zajęcia danego stanowiska. Wyjaśnił ponadto, iż złożoność metodologii opracowywania takich dokumentów, uniemożliwiła określenie terminu ich opracowania.

(akta kontroli Tom I str. 40-60, 104-177, 201-205, 221-256, 365-423, 264-423)

Zarządzenie nr 57/2012 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 4 września 2012 r. w sprawie skarg i wniosków²⁴ regulowało obieg dokumentów w sprawach skarg i wniosków składanych do Urzędu, sposób kwalifikacji pisma jako skargi, rejestrację skarg, analizę skarg, koordynację skarg, sposób zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi. Dokument ten określał ponadto osoby upoważnione do rozpatrywania skarg, organizację przyjmowania mieszkańców w sprawach skarg.

Rejestr skarg prowadzony był w Wydziale Organizacyjno-Administracyjnym. W okresie objętym kontrolą wpłynęło łącznie pięć skarg dotyczących spraw z zakresu rejestracji pojazdów (nie wpłynęły skargi dotyczące spraw z zakresu wydawania uprawnień do kierowania pojazdami) z czego trzy w 2022 r. oraz po jednej w 2021 r. oraz 2023 r. Wszystkie skargi zostały uznane za bezzasadne i załatwione bez uchybienia terminu, przy czym cztery załatwiono w terminie do 30 dni, a jedną w terminie 52 dni od dnia jej złożenia²⁵. Zdaniem NIK sposób rozpatrywania skarg był zgodny z obowiązującymi przepisami kpa oraz Zarządzeniem Prezydenta w sprawie skarg i wniosków.

(akta kontroli Tom I str. 61-102)

W latach 2021-2023 nie były przeprowadzone kontrole zewnętrzne i wewnętrzne w zakresie obsługi klienta w sprawach dotyczących uprawnień do kierowania pojazdami oraz rejestracji pojazdów. Ostatnia szczegółowa kontrola wewnętrzna dot. realizacji zadań Wydziału Komunikacji została przeprowadzona w 2020 r.

²³ Na podstawie kontroli akt osobowych 20 pracowników Wydziału

²⁴ Zmienione zarządzeniem nr 20/2013, 47/2013, 63/2014, 84/2014, 96/2017, 49/2022.

²⁵ Z uwagi na fakt, iż stanowisko w tej sprawie było już rozstrzygnięte na etapie postępowania administracyjnego, Prezydent Miasta Rzeszowa na podstawie art. 237 § 4 w związku z art. 36 kpa zawiadomił stronę o braku możliwości załatwienia skargi w terminie, z uwagi na konieczność przeprowadzenia dodatkowych czynności wyjaśniających. Pismem tym wyznaczył nowy termin załatwienia sprawy na dzień 19 października 2022 r. Pismem z 10 października 2022 r. Prezydent Miasta Rzeszowa uznał skargę za bezzasadną. W toku czynności wyjaśniających dokonano analizy prawidłowości przeprowadzonego postępowania w sprawie odmowy wydania dowodu rejestracyjnego, jak również zasięgnięto opinii prawnej w badanej sprawie.

Ponadto w ramach Systemu Zarządzania Jakością w latach 2021-2023 został przeprowadzony jeden audyt zewnętrzny oraz dwa audyty wewnętrzne, o których szerzej mowa w punkcie 1.2 Wystąpienia.

(akta kontroli Tom I str.257-364)

Wydział Komunikacji korzystał z SI POJAZD służącego między innymi do rejestracji, wprowadzania zmian dokonanych w pojeździe jak i zmian własnościowych, natomiast do ewidencji uprawnień kierowców służył SI KIEROWCA. Dyrektor wyjaśnił, iż pomimo, iż systemy te funkcjonowały od 5 lat, wciąż pojawiały się nieprawidłowości ich funkcjonowaniu, pomimo na bieżąco wprowadzanych udoskonaleń. Każda nieprawidłowość, która została wykryta i nie rozwiązana przez pracownika, była zgłaszana do centrum wsparcia dla SI POJAZD i SI KIEROWCA (telefonicznie lub przez E-Helpdesk). Pracownik otrzymywał numer zgłoszenia, pod którym rejestrowany był problem.

Dyrektor podał ponadto, że *niepoprawnie została przeprowadzona migracja danych do systemu CEPIK 2 0. Blokady, czyli statusy na pojazdach pomimo tego, że zostały zakończone w CEPIK 1.0 pojawiały się na pojazdach jako aktywne. Z poziomu pracownika Wydziału, nie można było tych blokad zakończyć. W sprawach takich, za każdym razem trzeba było wysłać fax lub e-mail z prośbą o administracyjne zakończenie zajęcia, np. komorniczego.*

Ponadto nieprawidłowa migracja dotyczyła również zgłoszenia sprzedaży pojazdu. W systemie widoczna była jedynie data wprowadzenia zbycia do systemu i data sprzedaży. Brak było natomiast danych nabywcy pojazdu. Najwięcej błędów pojawiało się przy zmianie przepisów prawa. Program nie był dostosowywany na czas do zmieniających się przepisów. Wprowadzona zmianą przepisów możliwość wydania zmniejszonej tablicy dla pojazdu zabytkowego, została wprowadzona do systemu dopiero po upływie dwóch miesięcy, po upływie których Urząd miał możliwość wydać taką tablicę klientowi.

Innym przykładem niedostosowania na czas systemu do zmieniających się przepisów był przypadek pozostawienia tablic rejestracyjnych oraz dotychczasowych numerów rejestracyjnych przy przerejestrowaniu pojazdu. Jeżeli pojazd był przykładowo zarejestrowany w urzędzie A, a następnie przerejestrowany w urzędzie B z zachowaniem numerów rejestracyjnych, to ponownie przy przerejestrowaniu w urzędzie A pojawiał się błąd i bez pomocy administratora nie było możliwości dokonać rejestracji.

Występowały również problemy i zgłoszenia, które nie zostały w pełni rozwiązane przez E-helpdesk a pojawiały się w każdej kolejnej modyfikacji związanej ze zmianą przepisów, takie jak:

- brak możliwości wydania decyzji odmowy wydania karty kwalifikacji kierowcy,
- brak możliwości pełnego korzystania z aplikacji „Edytor” ze względu na jej zawieszanie,
- brak możliwości zamówienia prawa jazdy w przypadku cofnięcia uprawnień na stałe „młodym kierowcom” – system wymagał zamówienia na funkcji „przywrócenie po cofnięciu” zamiast funkcji „wydanie prawa jazdy”,
- przy wydawaniu prawa jazdy po raz pierwszy, przy wprowadzaniu badań lekarskich i psychologicznych system wymagał zaznaczenia funkcji „badanie kontrolne” zamiast „badanie kwalifikacyjne”, gdyż w przeciwnym razie nie były one widoczne.

Dyrektor wyjaśnił, iż jedną z funkcjonalności która usprawniłaby pracę, byłoby umożliwienie pracownikowi Wydziału weryfikacji dokonania odprawy celnej na dany pojazd (była taka możliwość w przypadku potwierdzenia opłaty podatku akcyzowego).

Istotnym usprawnieniem byłoby ponadto umożliwienie przekazywania drogą elektroniczną błędnie skierowanych e-wniosek zgodnie z art. 65 §1 kpa do organu właściwego z poinformowaniem właściciela gdzie wniosek został przekazany.

(akta kontroli Tom I str.147-177)

Stwierdzone
nieprawidłowości

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

W okresie objętym kontrolą, do 22 września 2022 r. nie dostosowano Regulaminu Organizacyjnego Urzędu do zadań będących w kompetencji Prezydenta Miasta od 2020 r. i realizowanych w tym czasie przez Wydział Komunikacji w zakresie: prowadzenia postępowań dotyczących nakładania kar za niezgłoszenie zbycia/nabycia pojazdu zarejestrowanego na terenie RP lub nieprzerejestrowanie pojazdu sprowadzonego z państwa członkowskiego RP, generowania profili kierowcy (PKK) oraz kierowcy zawodowego (PKZ), wydawania oraz wymiany kart kwalifikacji kierowcy (KKK), wydawania międzynarodowych praw jazdy, wysyłania informacji o obowiązku ukończenia kursu reedukacyjnego w zakresie problematyki przeciwalkoholowej i przeciwdziałania narkomanii, a także wysyłania informacji o obowiązku poddania się badaniu psychologicznemu w zakresie psychologii transportu w celu ustalenia istnienia lub braku przeciwwskazań psychologicznych do kierowania pojazdami. Zdaniem NIK brak ww. zapisów naruszał standard A3²⁶ kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych.

Ponadto w § 70 ust. 3 pkt. 13 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu widniał błąd edytorski, gdzie zamiast zapisu „państwa członkowskiego RP” powinien być zapis „państwa członkowskiego UE”, który został skorygowany Zarządzeniem nr 120/25/2023 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 30 marca 2023 r.

Dyrektor wyjaśnił, iż w wyniku omyłki przez dłuższy czas zadania te nie były formalnie wymienione w regulaminie organizacyjnym. Podał ponadto, iż fakt ten *nie miał żadnego wpływu na zdolność i odpowiedzialność Urzędu w zakresie dostarczania klientom usług spełniających właściwe wymagania.*

Osobą odpowiedzialną był Dyrektor Wydziału Komunikacji.

(akta kontroli Tom I str.191-200)

OCENA CZĄSTKOWA

Działania Prezydenta Miasta Rzeszowa dotyczące wyodrębnienia w strukturze organizacyjnej komórek wyspecjalizowanych do obsługi klienta w sprawach dotyczących uprawnień do kierowania pojazdami oraz rejestracji pojazdów były prawidłowe, niemniej blisko dwuletnia zwłoka dotycząca aktualizacji regulaminu organizacyjnego o zadania związane między innymi w nakładaniem kar w trybie art. 140mb ustawy Prawo o ruchu drogowym była działaniem nierzetelnym.

NIK ocenia pozytywnie komunikację organu z klientem za pomocą strony internetowej jak również fakt zorganizowania czterech dodatkowych punktów obsługi mieszkańców, gdzie klienci mieli możliwość złożenia wniosków oraz zawiadomień dotyczących nadawania uprawnień kierującym, jak również rejestracji pojazdów, co potwierdza przeprowadzone badanie ankietowe. Ankietowani klienci urzędu ocenili pozytywnie jakość wykonywanych usług jak również ich terminowość.

Dyrektor Wydziału Komunikacji podejmował działania mające na celu zorganizowanie pracy podległych pracowników w sposób zapewniający oddelegowanie pracowników do wykonywania zadań w obszarach w których w latach 2018-2023 r. liczba spraw ulegała systematycznemu wzrostowi, w tym wyodrębnił dwa etaty w latach 2020-2022 a w 2023 r. 2,5 etatu do prowadzenia postępowań administracyjnych związanych z nieterminowym zgłaszaniem przez obywateli faktu zbycia/nabycia lub rejestracji

²⁶ Zawarty w Komunikacie Nr 23 Ministra Finansów z dnia 16 grudnia 2009 r. w sprawie standardów kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych.

pojazdu. NIK zwraca uwagę, iż pomimo wzrostu liczby załatwianych spraw w szczególności w Referacie Rejestracji Pojazdów, realizowane nabory do pracy miały jedynie charakter uzupełniający, związany z przejściem pracowników na emeryturę, przeniesieniem do innych komórek organizacyjnych itp. nie były związane z utworzeniem nowych miejsc pracy. Stan zatrudnienia w Referacie rejestracji pojazdów uległ według stanu na 1 stycznia 2023 r. redukcji o cztery etaty w stosunku do stanu na 1 stycznia 2018 r. Zmniejszeniu o jeden etat uległa również w analogicznym okresie obsada Referatu Praw Jazdy. Redukcja obsady kadrowej zbiegła się w czasie z wzrostem liczby załatwianych spraw przez te komórki organizacyjne. Zdaniem NIK przyczynił się do opóźnień w zakresie uzupełniania danych w CEP oraz zwiększania odsetka spraw załatwianych powyżej 30 dni.

OBSZAR

2. Realizacja wybranych zadań związanych z obsługą klienta

Opis stanu faktycznego

Na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Miasta Rzeszowa zostały umieszczone informacje w zakresie wydawania uprawnień do kierowania pojazdami oraz rejestracji pojazdów w postaci kart usług. Ponadto na stronie <https://www.erzeszow.pl> pod koniec 2022 r. został uruchomiony Wirtualny Asystent (OPTiBOT), który odpowiadał na pytania mieszkańców z zakresu spraw załatwianych w trzech wydziałach Urzędu w tym Wydziale Komunikacji²⁷.

Część spraw klienci mogli załatwić elektronicznie. Dotyczyły one zgłoszenia zbycia/nabycia pojazdu oraz złożenia wniosków o: rejestrację pojazdu, wyrejestrowanie pojazdu, wydanie polskiego prawa jazdy, zwrotu zatrzymanego prawa jazdy, wydania profilu kandydata na kierowcę (PKK), wydania profilu kierowcy zawodowego (PKZ), przy czym przy odbiorze tego profilu należało dołączyć oryginały wymaganej dokumentacji. Powyższe wnioski wpływały do Urzędu przez platformę ePUAP lub bezpośrednio do Wydziału Komunikacji przez Elektroniczną Skrzynkę Podawczą, następnie były drukowane przez pracowników i przekazywane do dyrektora Wydziału w celu dekretacji a następnie załatwienia. W związku z faktem, iż sprawy załatwiane były w wersji papierowej, klienci nie mieli możliwości sprawdzenia przez Internet statusu swojej sprawy.

Klienci składający wnioski bezpośrednio w punktach obsługi klienta, uzyskiwali informację w zakresie kompletności swoich wniosków oraz jakich dokumentów brakowało. Ponieważ uruchomienie punktów obsługi mieszkańców w różnych częściach miasta zapewniało płynną obsługę każdego klienta, nie zachodziła konieczność organizacji przyjmowania klientów poprzez system rezerwacji osobistych wizyt zarówno celem złożenia wniosku jak również uzupełnienia dokumentacji. Dyrektor wyjaśnił, iż każdy klient Wydziału był na bieżąco obsługiwany przez pracowników przy odpowiednio przygotowanych stanowiskach. Podał ponadto, iż w celu usprawnienia obsługi obywatela w Wydziale Komunikacji rozważana jest możliwość zainstalowania na parterze budynku „Elektronicznego systemu obsługi kolejek”. Działanie systemu miałyby polegać na przyporządkowaniu klienta do zdefiniowanej kolejki, a następnie przywoływania go do stanowiska obsługi. System informowałby interesanta przez wyświetlenie numeru na monitorze i zapowiedź słowną przy stanowisku obsługi.

(akta kontroli Tom I str. 191-200, 579-618)

W 2018 r. do Urzędu wpłynęły 8 374 wnioski z zakresu spraw związanych z wydawaniem uprawnień do kierowania pojazdami z czego 1968 dotyczyło wydania

²⁷ Wirtualny asystent informował m.in. o sposobie załatwienia danej sprawy, liście dokumentów, które należało dołączyć do wniosku, o opłatach oraz wzorach wniosków.

praw jazdy po zdanym egzaminie państwowymi i zostało zakończonych wydaniem decyzji zgodnej z wnioskiem, 234 dotyczyły wydania międzynarodowego prawa jazdy, sprawy zostały zakończone wydaniem decyzji zgodnej z wnioskiem. Wydano jedną decyzję odmowną, która dotyczyła wymiany prawa jazdy wydanego za granicą, bez wymogu złożenia egzaminu państwowego z części teoretycznej.

W 2018 r. wpłynęło 100 979 wniosków z zakresu związanego z rejestracją pojazdów z czego 17 687 spraw dotyczyło rejestracji pojazdów (wydano 17 658 decyzji pozytywnych, 28 decyzji odmownych, jeden wniosek pozostał bez rozpatrzenia), 2 684 sprawy dotyczyły czasowej rejestracji pojazdów (wszystkie sprawy zostały rozpatrzone pozytywnie) oraz 3 371 wniosków dotyczyło wyrejestrowania pojazdu (wydano 3 368 decyzji zgodnych z wnioskiem strony, 3 wnioski pozostawiono bez rozpatrzenia).

W roku 2019 wpłynęły 8 492 wnioski z zakresu spraw związanych z wydawaniem uprawnień do kierowania pojazdami z czego 1997 dotyczyło wydania praw jazdy po zdanym egzaminie państwowym i zostało zakończonych wydaniem decyzji zgodnej z wnioskiem, 266 dotyczyło wydania międzynarodowego prawa jazdy, sprawy zostały zakończone wydaniem decyzji zgodnej z wnioskiem.

W 2019 r. wpłynęły 95 692 wnioski z zakresu związanego z rejestracją pojazdów z czego 15 989 spraw dotyczyło rejestracji pojazdów (wydano 15 978 decyzji pozytywnych, 11 decyzji odmownych), 2 354 spraw dotyczyło czasowej rejestracji pojazdów (wszystkie sprawy zostały rozpatrzone pozytywnie) oraz 3 215 wniosków dotyczyło wyrejestrowania pojazdu (wydano 3 211 decyzji zgodnych z wnioskiem strony oraz cztery decyzje odmowne).

W roku 2020 wpłynęły 6 704 wnioski z zakresu spraw związanych z wydawaniem uprawnień do kierowania pojazdami z czego 1 489 dotyczyło wydania praw jazdy po zdanym egzaminie państwowym i zostało zakończonych wydaniem decyzji zgodnej z wnioskiem, 89 spraw dotyczyło wydania międzynarodowego prawa jazdy, sprawy zostały zakończone wydaniem decyzji zgodnej z wnioskiem.

W 2020 r. wpłynęło 98 769 wniosków z zakresu związanego z rejestracją pojazdów z czego 12 513 spraw dotyczyło rejestracji pojazdów (wydano 12 505 decyzji pozytywnych, 8 decyzji odmownych), 1 024 sprawy dotyczyły czasowej rejestracji pojazdów (wszystkie sprawy zostały rozpatrzone pozytywnie) oraz 2 646 wniosków dotyczyło wyrejestrowania pojazdu (wszystkie sprawy zostały rozstrzygnięte zgodnie z wnioskiem).

Wydano 545 decyzji nakładających kary pieniężne w trybie art. 140mb ustawy Prawo o ruchu drogowym, za naruszenie obowiązku rejestracji pojazdu sprowadzonego z zagranicy lub obowiązku zawiadomienia starosty o nabyciu lub zbyciu pojazdu. Złożono 43 odwołania od ww. decyzji, z czego 6 zostało rozstrzygniętych na korzyść strony przez organ drugiej instancji, 25 rozstrzygnięć zostało podtrzymanych przez organ drugiej instancji. W jednej sprawie złożona została skarga do WSA, która nie została rozstrzygnięta w 2020 r.

W roku 2021 wpłynęło 7 859 wniosków z zakresu spraw związanych z wydawaniem uprawnień do kierowania pojazdami z czego 2 205 dotyczyło wydania praw jazdy po zdanym egzaminie państwowym i zostało zakończonych wydaniem decyzji zgodnej z wnioskiem, 76 spraw dotyczyło wydania międzynarodowego prawa jazdy (75 spraw zostało zakończonych wydaniem decyzji zgodnej z wnioskiem, wydano jedną decyzję odmowną).

W 2021 r. wpłynęło 17 230 wniosków z zakresu związanego z rejestracją pojazdów z czego 14 156 spraw dotyczyło rejestracji pojazdów (trzy wnioski pozostawiono bez rozpatrzenia, wydano 14 142 decyzje pozytywne, 11 decyzji odmownych), 1 029 spraw dotyczyło czasowej rejestracji pojazdów (wszystkie sprawy zostały rozpatrzone

pozytywnie) oraz 3 208 wniosków dotyczyło wyrejestrowania pojazdu (3 207 spraw zostało zakończonych wydaniem decyzji zgodnej z wnioskiem strony, wydano jedną decyzję odmowną).

Wydano 1 377 decyzji nakładających kary pieniężne w trybie art. 140mb ustawy Prawo o ruchu drogowym, za naruszenie obowiązku rejestracji pojazdu sprowadzonego z zagranicy lub obowiązku zawiadomienia starosty o nabyciu lub zbyciu pojazdu (w tym 39 w ramach postępowań wszczętych w 2020 r). Złożono 96 odwołań od ww. decyzji, z czego 17 zostało rozstrzygniętych na korzyść strony przez organ drugiej instancji (z czego 13 dotyczyło uchyleń przez SKO z powodu braku wyczerpującego pouczenia), 51 rozstrzygnięć zostało podtrzymanych przez organ drugiej instancji (w tym 16 uchylonych decyzji SKO do ponownego rozpatrzenia). W jednej sprawie złożona została skarga do WSA. W jednej sprawie Wojewódzki Sąd Administracyjny orzekł na korzyść strony.

W roku 2022 wpłynęło 8 177 wniosków z zakresu spraw związanych z wydawaniem uprawnień do kierowania pojazdami z czego 2 067 dotyczyło wydania praw jazdy po zdanym egzaminie państwowym i zostało zakończonych wydaniem decyzji zgodnej z wnioskiem, 237 spraw dotyczyło wydania międzynarodowego prawa jazdy (wszystkie sprawy zostały zakończone wydaniem decyzji administracyjnej zgodnej z wnioskiem).

W 2022 r. wpłynęło 116 458 wniosków z zakresu związanego z rejestracją pojazdów z czego 12 192 sprawy dotyczyły rejestracji pojazdów (jeden wniosek pozostawiono bez rozpatrzenia, wydano 12 178 decyzji pozytywnych, 13 decyzji odmownych), 1 871 spraw dotyczyło czasowej rejestracji pojazdów (wszystkie sprawy zostały rozpatrzone pozytywnie) oraz 2 645 wniosków dotyczyło wyrejestrowania pojazdu (2 639 spraw zostało zakończonych wydaniem decyzji zgodnej z wnioskiem strony, wydano sześć decyzji odmownych).

Wydano 1 578 decyzji nakładających kary pieniężne w trybie art. 140mb ustawy Prawo o ruchu drogowym, za naruszenie obowiązku rejestracji pojazdu sprowadzonego z zagranicy lub obowiązku zawiadomienia starosty o nabyciu lub zbyciu pojazdu (w tym 74 w ramach postępowań wszczętych w 2021 r). Złożono 85 odwołań od ww. decyzji, z czego cztery zostało rozstrzygnięte na korzyść strony przez organ drugiej instancji z powodu braku wyczerpującego pouczenia, 46 rozstrzygnięć zostało podtrzymanych przez organ drugiej instancji (w tym 17 uchylonych decyzji SKO do ponownego rozpatrzenia). W trzech sprawach złożone zostały skargi do WSA.

W roku 2023 (według stanu na 31 stycznia 2023 r.) wpłynęło 368 wniosków z zakresu spraw związanych z wydawaniem uprawnień do kierowania pojazdami z czego 112 dotyczyło wydania praw jazdy i zostało zakończonych wydaniem decyzji zgodnej z wnioskiem, 11 spraw dotyczyło wydania międzynarodowego prawa jazdy (na dzień sporządzania zestawienia postępowania były w toku).

W 2023 r. wpłynęło 5 065 wniosków z zakresu związanego z rejestracją pojazdów z czego 495 spraw dotyczyło rejestracji pojazdów (wydano 494 decyzje pozytywne, jedną decyzję odmowną), 53 spraw dotyczyło czasowej rejestracji pojazdów (53 sprawy zostały rozpatrzone zgodnie z wnioskiem strony) oraz 112 wniosków dotyczyło wyrejestrowania pojazdu (111 spraw zostało zakończonych wydaniem decyzji zgodnej z wnioskiem strony, wydano jedną decyzję odmowną).

Wydano 74 decyzje nakładające kary pieniężne w trybie art. 140mb ustawy Prawo o ruchu drogowym, za naruszenie obowiązku rejestracji pojazdu sprowadzonego z zagranicy lub obowiązku zawiadomienia starosty o nabyciu lub zbyciu pojazdu (w tym 73 w ramach postępowań wszczętych w 2022 r). Złożono 16 odwołań od ww.

decyzji, 25 rozstrzygnięć zostało podtrzymanych przez organ drugiej instancji (w tym 8 uchylonych decyzji SKO do ponownego rozpatrzenia).

(akta kontroli Tom I str.55-60)

Na podstawie zbadanej próby 10 spraw z zakresu wydawania prawa jazdy (po pięć z 2021 r. i z 2022 r.)²⁸ stwierdzono, że były one prowadzone zgodnie z art. 10 ust. 1, art. 11 i art. 13 ustawy o kierujących pojazdami oraz z § 5-18 rozporządzenia Ministra Infrastruktury i Budownictwa z dnia 24 lutego 2016 r. w sprawie wydawania dokumentów stwierdzających uprawnienia do kierowania pojazdami²⁹ oraz z poszanowaniem przepisów kpa. W badanej próbie, osiem spraw zostało zakończonych w terminie od 1 do 28 dni, natomiast dwa postępowania dotyczyły: wydania prawa jazdy po jego wcześniejszym sądowym zatrzymaniu (139 dni) oraz wydania prawa jazdy po zdaniu egzaminu (110 dni). Na długość postępowania w zakresie przywrócenia uprawnienia do kierowania pojazdem wpływ miały podjęte poszczególne czynności administracyjne takie jak: żądanie akt od innego organu, decyzji o cofnięciu uprawnień do kierowania pojazdem, w tym wygaśnięcie okresu zakazu kierowania), oczekiwanie na zdanie przez stronę egzaminu praktycznego i teoretycznego. Z kolei decyzja o przywróceniu uprawnień do kierowania została wydana w terminie jednego dnia od uzyskania pozytywnego wyniku egzaminu. Postępowanie w zakresie wydania prawa jazdy po zdany egzaminie zostało zainicjowane złożeniem wniosku o utworzenie profilu kandydata do kierowania pojazdem, decyzja o przyznaniu uprawnień do kierowania została przyznana po upływie 110 dni od daty złożenia wniosku. Na długość postępowania wpływ miała data zdania egzaminu teoretycznego i praktycznego na prawo jazdy. Decyzja o przyznaniu uprawnień do kierowania pojazdem została wydana w terminie 14 dni od uzyskania pozytywnego wyniku z egzaminu.

Badanie próby czterech najdłużej procedowanych spraw w zakresie odmowy wydania prawa jazdy, w tym trzech postępowań z 2021 r.³⁰ i jednego z 2022 r. wykazało, że choć postępowania te trwały od 34 do 162 dni – prowadzono je prawidłowo, a długi czas procedowania wynikał z winy strony. Dwie sprawy dotyczyły wydania wtórnika prawa jazdy, dwie, wymiany prawa jazdy wydanego za granicą. Termin najdłużej trwającego postępowania wynikał z wielokrotnej odmowy potwierdzenia danych zamieszczonych w oryginale dokumentu przez właściwy organ Konfederacji Szwajcarskiej o które zwracał się UM Rzeszowa w trybie art. 14 ust. 2b ustawy o kierujących pojazdami. Korespondencja związana z ponawianiem prośby o udzielenie odpowiedzi na zapytania trwała od stycznia do maja 2022 r. Organ Konfederacji Szwajcarskiej wskazywał na brak zasadności odpowiedzi na pytanie strony polskiej do czasu podania uzasadnionych przyczyn powątpiewania przez organ w autentyczność danych. W wyniku niezyskania przez Urząd Miasta Rzeszowa potwierdzenia autentyczności danych zawartych na dokumencie przedłożonym przez wnioskodawcę, organ wydał decyzję odmowną 15 czerwca 2022 r. Prezydent Miasta Rzeszowa zwrócił się 31 stycznia 2022 r. z zapytaniem do Ministra Infrastruktury, czy w sytuacji odmowy udzielenia odpowiedzi na zadane pytanie przez Konfederację Szwajcarską, istnieje możliwość wydania prawa jazdy. Odpowiedź na powyższe zapytanie, została udzielona przez Dyrektora Departamentu Transportu Drogowego po upływie ponad roku, tj. dnia 8 marca 2023 r. W piśmie tym zasugerowano wydanie decyzji odmownej.

²⁸ Do badania wybrano sprawy najdłużej procedowane o skomplikowanym charakterze.

²⁹ Dz. U. poz. 231 ze zm.; dalej: rozporządzenie w sprawie wydawania dokumentów stwierdzających uprawnienia do kierowania pojazdami.

³⁰ w 2022 r. stwierdzono tylko jedną decyzję odmawiającą wydania prawa jazdy, nie została ona ujęta w zestawieniu, ponieważ strona złożyła nowy wniosek który został rozpatrzony pozytywnie

Inne najdłużej prowadzone postępowanie (w sprawie wydania wtórnika prawa jazdy zatrzymanego na terytorium Francji na okres sześciu miesięcy) trwało 154 dni. Długi czas tego postępowania był wynikiem deklaracji strony dotyczącej dostarczenia korespondencji z organami francuskimi, potwierdzającej zwrot prawa jazdy i braku jej dostarczenia. Ostatecznie po dwukrotnym wyznaczeniu stronie terminu na dostarczenie dokumentów Prezydent Miasta Rzeszowa powiadomił stronę o zakończeniu postępowania i możliwością zapoznania się z aktami sprawy a następnie odmówił wydania wtórnika prawa jazdy.

W pozostałych dwóch przypadkach przyczyną procedowania powyżej 30 dni było niedostarczenie przez stronę aktualnego orzeczenia lekarskiego o braku przeciwwskazań zdrowotnych do kierowania pojazdami oraz czas oczekiwania na potwierdzenie przez właściwe organy Ukrainy autentyczności dokumentu.

Na podstawie zbadanej próby 10 spraw w zakresie wydania międzynarodowego prawa jazdy (po pięć z 2021 r. i z 2022 r.), stwierdzono, że były one prowadzone zgodnie z art. 10 ust. 2 ustawy o kierujących pojazdami oraz z § 19 oraz § 21-22 rozporządzenia w sprawie wydawania dokumentów stwierdzających uprawnienia do kierowania pojazdami, natomiast termin trzech dni roboczych od dnia pozytywnie zweryfikowanych dokumentów złożonych wraz z wnioskiem na wydanie międzynarodowego prawa jazdy, o którym mowa w § 20 ww. rozporządzenia – nie został dochowany w sześciu przypadkach, od 2 do 21 dni. W trzech przypadkach, przekroczenie terminu wynikało z potrzeby wyjaśnienia sprawy, a w trzech (o od 2 do 6 dni) wynikało z faktu złożenia wniosku w punkcie obsługi klienta, z którego dokumenty przenoszone były do siedziby wydziału dwa razy w tygodniu. Szerszy opis został zawarty w sekcji stwierdzonych nieprawidłowości.

Na podstawie zbadanej próby 24 spraw w zakresie wydania decyzji o rejestracji pojazdu, 11 z 2021 r. (w tym jedna odmowna oraz jedno postępowanie pozostawione bez rozpatrzenia) i 13 z 2022 r. (w tym trzy decyzje odmawiające rejestracji pojazdu)³¹ stwierdzono, że były one prowadzone zgodnie z art. 72 ustawy Prawo o ruchu drogowym i odpowiednio z § 2-3, 6-12 i 18-20 rozporządzenia Ministra Infrastruktury i Budownictwa z dnia 11 grudnia 2017 r. w sprawie rejestracji i oznaczania pojazdów oraz wymagań dla tablic rejestracyjnych³² oraz z §§ 2-10 i 16-18 rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 31 sierpnia 2022 r. w sprawie rejestracji i oznaczania pojazdów, wymagań dla tablic rejestracyjnych oraz wzorów innych dokumentów związanych z rejestracją pojazdów³³. Z kolei ustalono, że w dziesięciu przypadkach (pięć postępowań dotyczy 2021 r., sześć postępowań dotyczy 2022 r.) liczba dni od złożenia wniosku o rejestrację pojazdu do jego stałej rejestracji wynosiła od 67 do 419 dni. W pięciu sprawach, przyczyną wydłużenia postępowania były opóźnienia spowodowane z winy strony, w dwóch przypadkach dotyczących odmowy rejestracji pojazdu, prowadzone było postępowanie wyjaśniające przez organy ścigania, w dwóch przypadkach strona nie przedkładała dokumentów dotyczących odprawy celnej.

W sprawie znak KM-R.5410.7.118.2021.ET-W długość postępowania licząc od dnia złożenia wniosku tj. 13 stycznia 2021 r. do zawiadomienia z 3 marca 2022 r. o pozostawieniu sprawy bez rozpatrzenia wynosiła 419 dni. Termin załatwienia sprawy był wydłużany na wniosek pełnomocnika strony do 16 listopada 2021 r., kiedy ten zwrócił się o wydłużenie terminu na przedłożenie brakujących dokumentów o 30 dni, tj. do dnia 16 grudnia 2021 r. Prezydent Miasta nie odniósł się do wniosku.

³¹ Do badania wybrano sprawy najdłużej procedowane o skomplikowanym charakterze.

³² Dz. U. poz. 2355, ze. zm.

³³ Dz. U. z poz. 1847.

Pełnomocnik strony 14 lutego 2022 r. częściowo uzupełnił wniosek. Szerzej przypadek ten został przedstawiony w sekcji Stwierdzone nieprawidłowości.

Na podstawie zbadanej próby 21 decyzji, o których mowa w art. 140mb ustawy Prawo o ruchu drogowym z czego 10 wydanych w 2021 r. (w tym sześć na podstawie raportów wygenerowanych przez SI CEPIK w 2021 r.), siedem decyzji z 2022 r. (w tym trzy na podstawie raportów wygenerowanych przez SI CEPIK w 2021 r. oraz trzy z 2023 r. (w tym dwie na podstawie raportów wygenerowanych przez SI CEPIK w 2021 r.) stwierdzono, że spośród dziesięciu postępowań wszczętych z urzędu w związku z przekroczeniem terminu na zgłoszenie zbycia/nabycia pojazdu, w dziewięciu przypadkach miało ono miejsce w terminie od 189 do 277 dni licząc od dnia wpływu zgłoszenia do Urzędu, o czym szerzej w sekcji Stwierdzone nieprawidłowości. Po wszczęciu, postępowania administracyjne trwały od siedmiu do 49 dni, z czego w dwóch postępowaniach trwających od 32 do 49 dni, strony wносиły dodatkowe wyjaśnienia w sprawie.

W badanej próbie, w dziewięciu przypadkach strony wniosły odwołanie do Samorządowego Kolegium Odwoławczego³⁴, które utrzymało w mocy trzy decyzje, w sześciu przypadkach decyzje zostały uchylone i przekazane do ponownego rozpatrzenia (w uzasadnieniu organ drugiej instancji uznał iż zawarte w decyzji uzasadnienie i pouczenie powinno uwzględniać wszystkie przesłanki jakimi kierował się organ wymierzając karę). W jednym przypadku na podstawie orzeczenia SKO, Prezydent odstąpił od wymierzenia kary w związku z przesłankami określonymi w przepisie artykułu 189 f Kpa.

Spośród jedenastu postępowań wszczętych na podstawie informacji o nieprawidłowościach wygenerowanych przez SI CEPIK, w pięciu przypadkach wszczęcie postępowania nastąpiło w terminie od 275 do 406 dni od daty wygenerowania raportu, o czym szerzej w sekcji Stwierdzone nieprawidłowości. W trzech przypadkach długość postępowania wynosiła od 36 do 40 dni w związku ze zwróceniem się Prezydenta do innych organów z prośbą o przekazanie akt.

Dyrektor wyjaśnił, iż w związku z wejściem w życie przepisu art. 140mb ustawy Prawo o ruchu drogowym liczba zgłoszeń zbycia/nabycia pojazdu wzrastała. Wyjaśnił ponadto, iż Raporty w SI CEPIK wykazujące nieprawidłowości dotyczące zbycia, nabycia lub rejestracji pojazdów były generowane z tygodniową częstotliwością i wymagały szczegółowej analizy. Dyrektor przytoczył 2 rodzaje postępowań administracyjnych wszczętych na podstawie raportów wygenerowanych w SI CEPIK. Pierwszy z przypadków dotyczył sytuacji gdy raport wskazywał, iż w organie Prezydenta Miasta Rzeszowa jedna ze stron dokumentu przenoszącego własność dopełniła obowiązków w terminie. Drugi sytuacji, gdy strona w ogóle nie dopełniła obowiązków. Dyrektor wyjaśnił, iż zgłoszenie strony, która dopełniła obowiązku w terminie (opieczętowany z datą wpływu), sprawdzany jest pod kątem ewentualnego niedopełnienia obowiązku przez drugą ze stron. Wygenerowanie raportu, jego szczegółowa analiza, a następnie dostarczenie wniosku zawiadomienia przez archiwistów i ponowne przeanalizowanie przed wszczęciem postępowania jest czasochłonne i wymaga nakładu pracy, stąd też duża rozbieżność daty wpływu na wniosek zawiadomienia od daty wszczęcia postępowania. Dyrektor wyjaśnił, iż odmienne podejście należało zastosować w sytuacji, gdy raport wskazywał, iż w innym organie zostało zgłoszone nabycie lub zbycie po upływie terminu. Natomiast właściwość miejscowa jednej ze stron dokumentu przenoszącego własność podlega pod Urząd Miasta Rzeszowa. Dyrektor wyjaśnił, iż na etapie szczegółowej analizy raportu sporządzana była lista pojazdów i odpowiednia lista organów, do których należy wysłać zapytanie odnośnie udostępnienia kopii posiadanej dokumentacji,

³⁴ Dalej: SKO.

celem wszczęcia postępowania w sprawie. Dyrektor podał iż przedmiotowe postępowania prowadzone były na stałe przez dwóch pracowników oraz że często pracownicy na co dzień wykonujący inne czynności byli delegowani do wykonywania zadań związanych z analizą raportów, a co za tym idzie skracaniem czasu pomiędzy wygenerowaniem raportu, a podjęciem pierwszych czynności administracyjnych w związku z prowadzonymi postępowaniami dotyczącymi nałożenia administracyjnej kary pieniężnej.

Urząd Miasta Rzeszowa generował z SI CEPIK raporty pn. „Brak zgłoszenia zbycia/nabycia pojazdu powyżej 30 dni” i „Brak zgłoszenia sprowadzenia pojazdu z zagranicy” raz w tygodniu. W okresie od 1 stycznia 2021 r. do 31 grudnia 2022 r. w związku z awarią systemu 11 razy wygenerowano raporty w odstępie dwutygodniowym oraz dwukrotnie w odstępie 21 dni.

Raporty wykazały w 2020 r. 1291 nieprawidłowości dotyczących 1142 pojazdów (średniomiesięcznie odpowiednio 107,6 i 95), w 2021 r. 8625 nieprawidłowości dotyczących 7588 pojazdów (średniomiesięcznie odpowiednio 718,7 i 632,3), w 2022 r. 15 033 nieprawidłowości dotyczących 13277 pojazdów (średniomiesięcznie odpowiednio 1 252,7 i 1 106,4). Raporty nie uwzględniały wydłużenia terminu na zgłoszenie zbycia/nabycia pojazdu³⁵ do 180 dni w 2020 r. (od 1 marca do 31 grudnia 2020 r.) oraz do 60 dni w 2021 r. (od 1 lipca 2021 r. do dnia odwołania stanu zagrożenia epidemicznego albo stanu epidemii ogłoszonego z powodu COVID-19).

W 2020 r. do Urzędu wpłynęło 20 057 zgłoszeń zbyć/nabyć (średniomiesięcznie 1671,4) z czego po terminie 476 (średniomiesięcznie 39,7), w roku 2021 r. liczba zgłoszeń zbyć/nabyć wynosiła 40 056 (średniomiesięcznie 3 338), z tego po terminie 1 764 (średniomiesięcznie 147), w 2022 r. wpłynęło 49 244 zgłoszeń (średniomiesięcznie 4 103,7), z tego po terminie 876 (średniomiesięcznie 73). Liczba postępowań administracyjnych wszczynanych w latach 2020-2022 (545 w 2020 r., 1377 w 2021 r., 1578 w 2022 r.) systematycznie rosła, do czego przyczyniło się wzmocnienie kadrowe zespołu odpowiedzialnego za nakładanie kar pieniężnych za naruszenie obowiązku rejestracji pojazdu sprowadzonego z zagranicy lub obowiązku zawiadomienia starosty o nabyciu lub zbyciu pojazdu.

Na podstawie badania 10 zgłoszeń nabycia/zbycia pojazdu³⁶, w przypadku których wezwano klienta do dostarczenia brakujących dokumentów lub/ i o stosowne wyjaśnienia (pięć spraw z 2021 r. oraz pięć z 2022 r.) ustalono, że w dwóch przypadkach³⁷ dane ze zgłoszeń zostały wprowadzone do CEP w terminie dłuższym niż 3 dni (od 4 do 30 dni), co było niezgodne z przepisem art. 80ba ust. 1 pkt 1 i ust. 3 w związku z art. 80bc ustawy Prawo o ruchu drogowym. Ponadto w dwóch z 10 badanych spraw, wezwania o uzupełnieniu dokumentacji zostały skierowane do stron w terminie od 202 do 252 dni od daty zgłoszenia.

Dyrektor wyjaśnił iż sprawy wymagające wezwania o uzupełnienie braków formalnych stanowią znikomy procent załatwianych spraw z zakresu zgłoszeń zbycia/nabycia pojazdów i w 2021 r. stanowiły 0,22% spraw, natomiast w 2022 r. 0,18% spraw. Wyjaśnił ponadto iż dotyczą one wniosków, które zostały skierowane pocztą tradycyjną lub drogą elektroniczną. Dyrektor wyjaśnił ponadto, iż niedochowanie terminu 3 dni roboczych dotyczących wprowadzenia danych do ewidencji CEPiK wynikało z dużej liczby przyjmowanych zgłoszeń zbycia i nabycia pojazdów w latach

³⁵ wydłużenie terminu zostało wprowadzone przepisami ustawy z dnia 31 marca 2020 r. o zmianie ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych oraz niektórych innych ustaw (Dz. U z 2020 r. poz. 568 ze zm.)

³⁶ Złożonych w wersji papierowej (w biurze podawczym lub poprzez wrzucenie do skrzynki przeznaczonej na składanie dokumentów) lub złożonych elektronicznie na elektroniczną skrzynkę podawczą.

³⁷ Sprawy znak R.5410,7,341.2022.JU, KM-R.5410.7.911.2021.MJ, KM-R.5410.7.624.2022.AD

2021-2022, wskazując iż tego typu zdarzenia stanowiły znikomy procent w stosunku do ilości danych wprowadzanych na bieżąco. Podał ponadto, iż w przeważającej części kontrolowanego okresu trwała pandemia, która miała istotny wpływ na funkcjonowanie Wydziału Komunikacji, gdyż pracownicy przebywali na długotrwałych zwolnieniach lekarskich. Wyjaśnił ponadto iż obecnie wszystkie zgłoszenia zbycia i nabycia wprowadzane są do systemu na bieżąco.

Na podstawie badania próby 10 spraw (pięć z 2021 r. i pięć z 2022 r.) dotyczących zgłoszeń nabycia/zbycia pojazdu³⁸, złożonych do Urzędu z opóźnieniem w stosunku do terminu określonego w art. 71 ust. 7 i art. 78 ust. 2 pkt 1 Prawa o ruchu drogowym ustalono, że dziewięciu objętych badaniem sprawach, postępowania w sprawie nałożenia kary pieniężnej, o której mowa w art. 140mb ww. ustawy zostały wszczęte w terminie od 189 do 277 dni od dnia zgłoszenia zbycia/nabycia. Ponadto w dwóch sprawach³⁹, wprowadzenie danych do CEP nastąpiło po upływie trzech dni roboczych od dnia złożenia kompletnego wniosku, co było niezgodne z przepisem art.80ba ust. 3 w związku z art. 80bc ustawy Prawo o ruchu drogowym. Szersze opisy odnoszące się do ustaleń z tego badania zostały zawarte w sekcji stwierdzone nieprawidłowości.

W urzędzie wypracowano wewnętrzne rozwiązania w zakresie wymiaru kary pieniężnej o której mowa w art. 140mb ustawy Prawo o ruchu drogowym. Przyjęto, iż przy ustalaniu wysokości kary pieniężnej głównymi kryteriami będą opóźnienia w zakresie realizacji obowiązków wynikających z art. 71 ust. 7 i art. 78 ust. 2 pkt. 1 ustawy Prawo o ruchu drogowym oraz powtarzalność tych naruszeń. Ustalono ponadto, że za każde pierwsze naruszenie, bez względu na liczbę dni opóźnienia będzie nakładana kara w kwocie 200 zł, to jest minimalna, jaką przewidują przepisy. Zasadę tą stosowano w Urzędzie w początkowym okresie obowiązywania przepisu art. 140mb ustawy Prawo o ruchu drogowym, a od 2021 r., w związku z pojawiającą się powtarzalnością naruszeń, oraz utrwalającym się orzecnictwem sądów administracyjnych, Prezydent nakładał kary pieniężne w zróżnicowanej wysokości, uwzględniającej przesłanki wynikające z art. 140n ust, 4 ustawy Prawo o ruchu drogowym. Ustalono ponadto, iż każda sprawa będzie rozpatrywana indywidualnie pod kątem okoliczności związanych z daną osobą takich jak jej stan zdrowia oraz indywidualna sytuacja życiowa. Oprócz przesłanek uregulowanych w artykule 140mb ustawy Prawo o ruchu drogowym, uznano, że do tego przepisu winny mieć również zastosowanie regulacje przewidziane w dziale IV a kodeksu postępowania administracyjnego, a w szczególności przepisy art. 189 a § 1 i § 2, art. 189 §1, a także art. 189f kpa. Na tę okoliczność sporządzono notatkę z 25 października 2021 r., w której szczegółowo określono taryfikator stosowanych kar

Łączna kwota kar finansowych w latach 2020-2020 wynosiła 756 100 zł, z czego w 2020 r. wyniosła 110 200 zł (średnia kwota nałożonej kary wynosiła 200 zł), w 2021 r. 260 050 zł (średnia kwoty nałożonej kary wynosiła 205,57 zł), w 2022 r. wyniosła 385 850 zł (średnia kwota nałożonej kary wynosiła 280 zł).

W odpowiedzi na zapytanie NIK, jakiego rodzaju rozwiązania mogłyby usprawnić proces wprowadzania do CEPIK danych o których mowa w art. 80b ustawy Prawo o ruchu drogowym, Dyrektor podał iż należałoby zmienić przepisy w taki sposób, aby organem właściwym do przyjmowania zawiadomień o zbyciu pojazdu był organ właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby zbywcy. Dyrektor podał, iż do Urzędu masowo napływają zgłoszenia zbycia pojazdów zarejestrowanych w Rzeszowie na oddziały firm leasingowych, sprzedawanych przez firmy, których siedziby znajdują się

³⁸ Złożonych w wersji papierowej (w biurze podawczym lub poprzez wrzucenie do skrzynki przeznaczonej na składanie dokumentów) lub złożonych elektronicznie na elektroniczną skrzynkę podawczą.

³⁹ KM-R.5410/K/249/2022, KM-R.5410/K/824/2022

w Gdańsku, Łodzi, Warszawie i Wrocławiu. Dyrektor zwrócił uwagę, iż co prawda orzecznictwo sądów administracyjnych z 2020 r. oraz 2021 r. wskazywało na organ właściwy do rozpatrzenia zawiadomienia o zbyciu pojazdu, będący równocześnie organem, w którym pojazd został uprzednio zarejestrowany uzasadniając iż winien to być organ tworzący i prowadzący akta zgodnie z numerami rejestracyjnymi. Wyjątek stanowiło postanowienie Naczelnego Sądu Administracyjnego z dnia 28 czerwca 2022 r. W tej sprawie nabywca zgłosił fakt nabycia do organu właściwego miejscowo dla siedziby przedsiębiorstwa, a nie w organie rejestracji pojazdu. Zgłoszenie nabycia pojazdu zostało przyjęte przez organ właściwy ze względu na siedzibę zgłaszającego. Spornym zagadnieniem wymagającym rozstrzygnięcia była kwestia, który organ był właściwy do przyjęcia zawiadomienia o zbyciu pojazdu. Czy organ właściwy miejscowo dla siedziby spółki, czy ten który wcześniej został zawiadomiony o nabyciu tego pojazdu. Naczelny Sąd Administracyjny stwierdził, że w opisanej sytuacji logicznym jest, by kolejna czynność tego samego podmiotu związana z pojazdem to jest zawiadomienie o jego zbyciu, została złożona temu samemu organowi. Sąd miał tutaj na uwadze to, że organ ten jest właściwy do orzekania w sprawach kar pieniężnych na podstawie artykułu 140mb Prawo o ruchu drogowym. Dyrektor zwrócił ponadto uwagę, iż na zapytanie skierowane w marcu 2021 r. do Ministra Infrastruktury przez Rzecznika małych i średnich przedsiębiorców, Ministerstwo wyjaśniło jednoznacznie, że wskutek nieokreślenia właściwości miejscowej organów w przedmiotowych przepisach prawa o ruchu drogowym, zastosowanie miały przepisy kpa. Prezydent wyjaśnił ponadto, iż na stronach rządowych została zawarta informacja o składaniu zawiadomienia elektronicznego do starosty właściwego ze względu na miejsce zamieszkania. Przeważająca część organów rejestrujących zastosowała się do wskazówek zawartych w piśmie Ministra Infrastruktury. Pojawiły się również interpelacje poselskie w tej sprawie wskazujące, iż zawiadomienia o zbyciu nabyciu powinny trafiać do organu właściwego ze względu na miejsce zamieszkania zgłaszającego lub siedzibę właściciela pojazdu. Z tych też względów Prezydent Miasta Rzeszowa stał na stanowisku, iż zawiadomienia o zbyciu/nabyciu powinny być składane w organie właściwym ze względu na miejsce zamieszkania. Zdaniem Dyrektora za zmianą art. 78 ust. 2 pkt. 1 prawa o ruchu drogowym przemawiała również idea, iż mieszkańcy powinni mieć możliwość załatwienia spraw w miejscu zamieszkania.

Dyrektor podał ponadto, iż w opinii Prezydenta Miasta Rzeszowa, zasadnym byłoby zastosowanie rozwiązań systemowych mających na celu ujednoczenie danych prezentowanych w aplikacji mObywatel, a systemem CEPIK. Istniały bowiem rozbieżności pomiędzy informacjami, które widoczne były dla właściciela pojazdów a danymi zawartymi w Centralnej Ewidencji Pojazdów pomimo, że pojazd został zarejestrowany prawidłowo. Wydziały komunikacji nie miały możliwości korygowania danych w aplikacji mObywatel. Sytuacja ta skutkowała tym, że właściciele pojazdów mieli rozbieżne informacje dotyczące swojego pojazdu i wnosili o weryfikację danych do organu rejestracyjnego.

(akta kontroli Tom I str. 134-146,149-177, 178-183, 191-220, 424-578, Tom II str. 2-147)

Stwierdzone
nieprawidłowości

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

1. W Urzędzie, w trzech przypadkach spośród 10 objętych badaniem spraw dotyczących wydania międzynarodowego prawa jazdy, wypełniono druk międzynarodowego prawa jazdy z przekroczeniem terminu trzech dni roboczych od dnia otrzymania od wnioskodawcy wymaganych dokumentów, czym naruszono § 20 pkt 2 rozporządzenia w sprawie wydawania dokumentów stwierdzających uprawnienia do kierowania pojazdami. Przekroczenie trzydniowego terminu (o od

2 do 6 dni) wynikało z faktu złożenia wniosku w punkcie obsługi klienta, z którego dokumenty przenoszone były do siedziby wydziału dwa razy w tygodniu.

Dyrektor Wyjaśnił, iż każdorazowo klienci byli informowani, iż złożenie wniosku w punkcie obsługi mogło powodować zwłokę w wydaniu prawa jazdy oraz że mogli ten wniosek złożyć bezpośrednio w siedzibie Wydziału Komunikacji. Każdorazowo strony deklarowały zgodę na wydłużenie tego procesu, gdyż takie rozwiązanie było dla nich bardziej komfortowe. Osobami odpowiedzialnymi byli: Dyrektor Wydziału Komunikacji oraz kierownik Referatu Praw Jazdy.

(akta kontroli, Tom I str. 136-146, 178-183,208-209, Tom II str. 102-139)

2. Prezydent Miasta Rzeszowa, w jednym spośród 10 objętych badaniem postępowaniu administracyjnym⁴⁰ prowadzonym w sprawie rejestracji pojazdu, pozostawał w bezczynności trwającej 90 dni, co stanowiło naruszenie art. 35 § 3 kpa.

W sprawie tej postępowanie licząc od dnia złożenia wniosku trwało 419 dni. Termin załatwienia sprawy był wydłużany na wniosek pełnomocnika strony do 16 listopada 2021 r., kiedy ten zwrócił się o wydłużenie terminu o przedłożenie brakujących dokumentów o 30 dni, tj. do dnia 16 grudnia 2021 r. Prezydent Miasta nie odniósł się do tego wniosku. Pełnomocnik strony 14 lutego 2022 r. częściowo uzupełnił wniosek, natomiast Prezydent 8 marca 2022 r. zawiadomił stronę o pozostawieniu sprawy bez rozpatrzenia. Zdaniem NIK, brak ustosunkowania się do wniosku strony o wydłużenie postępowania oraz brak podejmowania innych czynności w okresie od 16 listopada 2021 r. do 14 lutego 2022 r. nie znajdowało uzasadnienia.

Dyrektor wyjaśnił, iż *wniosek był niekompletny, w związku z czym 26 stycznia 2021 r. wezwano stronę do uzupełnienia dokumentów w terminie 7 dni. Pełnomocnik strony wielokrotnie występował o przedłużenie wyznaczonego stronie terminu załatwienia sprawy, tj. w dniu 18 marca 2021, 31 maja 2021r., 20 lipca 2021 r., oraz 16 września 2021 r. W odpowiedzi na powyższe pisma organ każdorazowo przedłużał termin do przedłożenia dokumentów. Wyjaśnił ponadto, iż 16 listopada 2021 r. wpłynął ostatni wniosek o przedłużenie terminu, a w dniu 14 lutego 2021 r., strona przysłała jeden z dokumentów wymienionych w wezwaniu, natomiast nadal nie dostarczyła pozostałych załączników.* Dyrektor wyjaśnił, iż pismo informujące stronę o pozostawieniu sprawy bez rozpatrzenia w związku z nieuzupełnieniem braków formalnych na podstawie art. 64 § 2 kpa z 8 marca 2022 r. było ustosunkowaniem się do wniosku z 16 listopada 2021 r.

Zdaniem NIK, fakt ustosunkowania się do wniosku strony po upływie terminu określonego w przepisie art. 35 § 3 kpa stanowi bezczynność organu. Osobami odpowiedzialnymi byli: Dyrektor Wydziału Komunikacji oraz kierownik Referatu Rejestracji Pojazdów.

(akta kontroli, Tom I str. 136-146, 178-183,208-209, Tom II str. 32-94)

3. Prezydent Miasta Rzeszowa, w pięciu sprawach⁴¹ spośród 20 objętych badaniem, wbrew obowiązkowi określone w treści art. 80ba ust. 1 pkt 1 oraz w ust. 3 ustawy *Prawo o ruchu drogowym* nie wprowadził do Centralnej Ewidencji Pojazdów danych o zbytych/nabytych pojazdach w czasie wykonania czynności skutkującej koniecznością przekazania danych do ewidencji, za pomocą systemu teleinformatycznego obsługującego ewidencję lub za pomocą systemów teleinformatycznych obsługujących zadania realizowane przez Prezydenta Miasta.

⁴⁰ Sprawa znak KM-R.5410.7.118.2021.ET-W.

⁴¹ Sprawy znak KM-R.5410/K/249/2022, KM-R.5410/K/824/2022, KM-R.5410.7.341.2022.JU, KM-R.5410.7.624.2022.AD, KM-R.5410.7.911.2021.MJ

W sprawach tych, dane do CEP wprowadzono w terminie od 36 do 187 dni od dnia złożenia zawiadomienia.

Dyrektor wyjaśnił, iż wszyscy zgłaszający zbycie lub nabycie pojazdów bezpośrednio w siedzibie Wydziału Komunikacji lub punktach obsługi mieszkańców byli obsługiwani na bieżąco, a wszelkie ewentualne niezgodności były wyjaśniane na miejscu. Wyjaśnił ponadto, że na bieżąco nie były do CEP wprowadzane zgłoszenia przesłane drogą elektroniczną lub za pośrednictwem poczty tradycyjnej. Ponadto wskazał, iż *przeważająca ilość ww. zgłoszeń⁴² została przesłana przez firmy leasingowe, których siedziba główna mieściła się m. in. w Warszawie, Krakowie i Łodzi. Prezydent Miasta Rzeszowa kilkakrotnie wchodził w spory kompetencyjne dotyczące tego, który z organów jest właściwy do przyjęcia zawiadomienia o zbyciu/nabyciu pojazdów.* Dyrektor podał, iż taka sytuacja wynika z nieprecyzyjnych przepisów prawa o ruchu drogowym, co powodowało, iż po ustaleniu przez organy ich właściwości, zawiadomienia były przesyłane do poszczególnych urzędów w kraju, a następnie zwracane do Urzędu Miasta w Rzeszowie często z półrocznym opóźnieniem. Zwrócił również uwagę, iż *w przeważającej części kontrolowanego okresu trwała pandemia, która miała istotny wpływ na funkcjonowanie wydziału Komunikacji, pracownicy przebywali na długotrwałych zwolnieniach lekarskich. Wprowadzono pracę zdalną, która również przyczyniła się do spowolnienia pracy w Wydziale.* Dyrektor oświadczył ponadto, iż *obecnie wszystkie zgłoszenia zbycia i nabycia wprowadzane są do CEPIK-u na bieżąco.*

NIK stwierdza, iż stwierdzone opóźnienia we wprowadzaniu danych do CEPIK, nie dotyczyły sporów kompetencyjnych. Zgłoszenia te zostały przekazane do Urzędu w formie elektronicznej oraz poczty tradycyjnej, w związku z czym powinny być wprowadzone w terminie określonym w art. 80ba ust. 3 w związku z art. 80bc ustawy Prawo o ruchu drogowym.

Osobami odpowiedzialnymi byli: Dyrektor Wydziału Komunikacji oraz kierownik Referatu Rejestracji Pojazdów.

(akta kontroli Tom I str. 136-146, 178-183,208-209, Tom II str. 143-146)

4. W Urzędzie, 20 spośród 42 objętych badaniem postępowań administracyjnych w sprawie nałożenia kary pieniężnej na podstawie art. 140mb ustawy Prawo o ruchu drogowym, w tym:
 - a) dwa⁴³ z 10 objętych badaniem, dotyczących zawiadomień o zbyciu lub nabyciu pojazdu, w których Prezydent Miasta wezwał zgłaszającego do uzupełnienia braków formalnych lub/ i o stosowne wyjaśnienia,
 - b) cztery z dziesięciu 10⁴⁴ z objętych badaniem, dotyczących zawiadomień o zbyciu/nabyciu pojazdu złożonych do Urzędu z opóźnieniem w stosunku do terminu określonego w art. 71 ust. 7 i art. 78 ust. 2 pkt 1 ustawy Prawo o ruchu drogowym,
 - c) dziewięć⁴⁵ z 10 objętych badaniem, w których badano wydane w sprawie decyzje,

⁴² Zgłoszenia przesyłane drogą elektroniczną lub pocztą tradycyjną.

⁴³ KM-R.5410.1024.1024.2021.AD, KM-R.5410.7.209.2022.MJ.

⁴⁴ KM-R.5410/K/932/2022, KM-R.5410/K/997/2022, KM-R.5410/K/1076/2022, KM-R.5410/K/911/2022.

⁴⁵ KM-R.5410/K/249/2022, KM-R.5410/K/455/2022, KM-R.5410/K/821/2022, KM-R.5410/K/1357/2022, KM-R.5410/K/898/2022, KM-R.5410/K/824/2022, KM-R.5410/K/1600/2022, KM-R.5410/K/1583/2022, KM-R.5410/K/1486/2022.

- d) pięć⁴⁶ z 11 objętych badaniem, dotyczących nieprawidłowości wykazanych w raportach z SI CEPIK,
– podejmowane były po upływie bardzo długiego okresu licząc od daty otrzymania ww. zawiadomień. Ustalono, że w pierwszych dwóch sprawach, wezwania do uzupełnienia dokumentacji zostały skierowane do stron w terminie od 202 do 252 dni od daty zgłoszenia, a w kolejnych postępowania w sprawie nałożenia kary pieniężnej, zostały wszczęte odpowiednio w terminach: od 198 do 223 dni oraz od 189 do 277 dni od dnia zgłoszenia zbycia/nabycia i od 275 do 406 dni, od daty wygenerowania raportu z SI CEPIK.

Dyrektor wyjaśnił iż sprawy wymagające wezwania do uzupełnienia braków formalnych stanowią znikomy procent załatwianych spraw z zakresu zgłoszeń zbycia/nabycia pojazdów i w 2021 r. stanowiły 0,22% spraw, natomiast w 2022 r. 0,18% spraw. Wyjaśnił ponadto, iż dotyczą one wniosków, które zostały skierowane pocztą tradycyjną lub drogą elektroniczną. Dyrektor podał ponadto iż *od dnia 1 stycznia 2020 r. zainteresowanie zgłoszeniami zbycia lub nabycia wśród społeczeństwa znacznie wzrosło. W 2020 r. – pierwszym roku liczba zbyć/nabyć wynosiła 20 057, w 2021 r. wzrosła świadomość społeczeństwa dotycząca sankcji karnych w związku z niedopełnieniem obowiązku, a co za tym idzie liczba zgłoszeń wzrosła niemalże dwukrotnie i wyniosła 40 056. Kolejny rok pokazał tendencję wzrostową, a liczba zgłoszeń kształtowała się na poziomie 49 244.* Zwrócił ponadto uwagę, iż zgodnie z art. 180g §1 kpa, administracyjna kara pieniężna nie może zostać nałożona jeżeli upłynęło pięć lat od dnia naruszenia prawa lub wystąpienia skutków tego prawa. Dyrektor wyjaśnił ponadto, że w przypadku niedopełnienia w terminie obowiązku zgłoszenia zbycia nabycia lub nie zarejestrowania pojazdu sprowadzonego z państwa członkowskiego UE zostają wszczęte postępowania. Podstawą do wszczęcia postępowania są wnioski o rejestrację i zawiadomienia o nabyciu zbyciu pojazdów złożonych po upływie terminu. Postępowania wszczynane są w zależności od kolejności wpływania lub składania ich do urzędu. Zdarzają się sytuacje w których strona zdaje sobie sprawę, iż podlega karze za niedopełnienie obowiązków w terminie i z powodów osobistych zwraca się z ustną prośbą, aby postępowanie zostało wszczęte jak najszybciej. W takich przypadkach organ przychyliła się do prośby i niezwłocznie wszczynają postępowanie. Raporty w systemie CEPIK wykazujące nieprawidłowości dotyczące zbycia nabycia lub rejestracji są generowane z cotygodniową częstotliwością i wymagają szczegółowej analizy, co jest bardzo czasochłonne. Jedną nieprawidłowość należy sprawdzić na trzy różne sposoby. Dyrektor wyjaśnił, iż w celu usprawnienia pracy w wydziale Komunikacji dotyczącej postępowań w sprawach nakładania kar, systematycznie są delegowani dodatkowi pracownicy Wydziału.

(akta kontroli, Tom I str. 136-146, 191-200, Tom II str. 140-146)

OCENA CZĄSTKOWA

NIK ocenia pozytywnie działania Prezydenta Miasta Rzeszowa podejmowane w celu poprawy jakości obsługi klienta w sprawach dotyczących uprawnień do kierowania pojazdami oraz rejestracji pojazdów. Zaliczyć do nich należy w szczególności: ułatwienie bezpośredniego kontaktu klienta z obsługującymi ich urzędnikami poprzez organizację czterech dodatkowych punktów obsługi klienta umiejscowionych w centrach handlowych, wydłużenie czasu obsługi w dni powszednie do godziny 18.00 oraz umożliwienie załatwiania spraw w soboty, ułatwienia w uzyskaniu przez obywateli na bieżąco aktualizowanych informacji (w tym na stronach internetowych),

⁴⁶ KM-R.5410/KP-69/22.ZZ, KM-R.5410/KP-89/2022.KO, KM-R.5410/KP-95/2022.KO, KM-R.5410/K/967/2022, KM-R.5410/K/503/2022.

dotyczących sposobu i zakresu załatwianych spraw, a także wprowadzając usługę wirtualnego asystenta.

Pracownicy Urzędu sprawy związane z obsługą wniosków dotyczących uprawnień do kierowania pojazdami i rejestracji pojazdów co do zasady podejmowali terminowo i prowadzili rzetelnie i sprawnie.

Żadna ze stwierdzonych nieprawidłowości nie miała bezpośredniego wpływu na sprawność obsługi klienta w Urzędzie Miasta Rzeszowa.

NIK stwierdziła nieprawidłowości w zakresie terminowości wydawania międzynarodowego prawa jazdy, jednak nie miały one wpływu na jakość obsługi klienta, który wyrażał zgodę na takie działanie, gdyż istotniejszy był dla niego komfort dostępności miejsca w którym mógł on złożyć wniosek oraz odebrać międzynarodowe prawo jazdy.

Stwierdzone nieprawidłowości w zakresie terminu wprowadzania danych do Centralnej Ewidencji Pojazdów, miały charakter incydentalny. Wszystkie zgłoszenia składane bezpośrednio do punktów obsługi przez klientów były wprowadzane do CEP na bieżąco. Stwierdzone nieprawidłowości były związane z kierowaniem zgłoszeń drogą elektroniczną lub za pośrednictwem poczty, przy czym ten typ zawiadomień stanowił znikomy odsetek wszystkich składanych zgłoszeń.

Nieprawidłowość polegająca na beczynności organu w postępowaniu dotyczącym rejestracji pojazdu miała charakter formalny i nie miała wpływu na termin zakończenia postępowania, gdyż strona pomimo wielokrotnego wydłużania terminu załatwienia sprawy do dnia zakończenia postępowania nie złożyła wszystkich wymaganych dokumentów.

Natomiast w ocenie NIK, działania podejmowane w Urzędzie w celu nałożenia kar pieniężnych, o których mowa w art. 140mb ustawy Prawo o ruchu drogowym były niewystarczające i w konsekwencji, z uwagi na podejmowanie tych postępowań w terminie od kilku do kilkunastu miesięcy licząc od daty otrzymania zawiadomień o nabyciu/zbyciu pojazdu i ich rosnącą liczbę, istnieje ryzyko przedawnienia prawa do wydania w tych sprawach decyzji

IV. Uwagi i wnioski

W związku ze stwierdzonymi nieprawidłowościami, Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 53 ust. 1 pkt 5 ustawy o NIK, przedstawia następujące uwagi i wnioski:

Uwaga

Stwierdzona nieprawidłowość polegająca na aktualizacji regulaminu organizacyjnego ze znacznym opóźnieniem w stosunku do zmieniających się przepisów oraz z istotnym błędem edytorskim wskazuje na potrzebę poprawy nadzoru nad procesem dostosowywania wewnętrznych regulacji do aktualnych celów i zadań.

Wnioski

1. Podjęcie działań zapewniających terminowe wydawanie międzynarodowego prawa jazdy.
2. Zorganizowanie pracy w Wydziale Komunikacji w sposób zapewniający niezwłoczne wprowadzanie do Centralnej Ewidencji Pojazdów danych, o których mowa w art. 80b ustawy Prawo o ruchu drogowym.
3. Podjęcie działań ukierunkowanych na skrócenie okresu pomiędzy otrzymaniem zawiadomień o zbyciu/nabyciu pojazdu a podejmowaniem postępowań administracyjnych w sprawie nałożenia kary pieniężnej na podstawie art. 140mb Prawo o ruchu drogowym.

V. Pozostałe informacje i pouczenia

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

Prawo zgłoszenia
zastrzeżeń

Zgodnie z art. 54 ustawy o NIK kierownikowi jednostki kontrolowanej przysługuje prawo zgłoszenia na piśmie umotywowanych zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, w terminie 21 dni od dnia jego przekazania. Zastrzeżenia zgłasza się do dyrektora Delegatury NIK w Rzeszowie. 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
wykorzystania uwag
i wykonania wniosków

Zgodnie z art. 62 ustawy o NIK należy poinformować Najwyższą Izbę Kontroli, w terminie 21 dni od otrzymania wystąpienia pokontrolnego, o sposobie wykorzystania uwag i 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.

Rzeszów, dnia 29 maja 2023 r.

Kontroler
Magdalena Grabowska
główny specjalista kontroli
państwowej

/-/

Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Rzeszowie
Dyrektor
Wiesław Motyka

/-/