

Czy wybrane organy administracji publicznej zapewniły prawidłową, sprawną i rzetelną obsługę obywateli polskich i cudzoziemców? To właśnie pytanie definiowało cel główny kontroli NIK pn. „Obsługa obywateli polskich i cudzoziemców w jednostkach administracji publicznej”.

Izba badała przede wszystkim, czy wybrane zadania związane z obsługą klienta były realizowane prawidłowo, sprawnie i rzetelnie. Kontrolą objęto 20 jednostek – 5 urzędów wojewódzkich realizujących zadania w zakresie obsługi cudzoziemców i obsługi paszportowej oraz 7 starostw i 8 urzędów miast na prawach powiatu realizujących zadania z zakresu wydawania praw jazdy i rejestracji pojazdów. Okres objęty kontrolą to lata 2021-2023.

Jak wypadły starostwa?

W ocenie NIK objęte kontrolą wydziały komunikacji zapewniały co do zasady adekwatny do potrzeb dostęp do niezbędnej informacji w zakresie obsługi klienta w sprawach związanych z uprawnieniami do kierowania pojazdami i rejestracją pojazdów, wykorzystując w tym zakresie m. in. strony internetowe oraz tablice ogłoszeń i inne powierzchnie lub urządzenia służące do udostępniania informacji.

Pracownicy wydziałów komunikacji realizowali zadania z wykorzystaniem dedykowanego Systemu Informatycznego CEPIK wraz z jego systemami pomocniczymi (SI POJAZD i SI KIEROWCA – przy użyciu których wprowadzane są dane do Centralnej Ewidencji Pojazdów i Centralnej Ewidencji Kierowców).

NIK zauważył, że SI CEPIK nie zapewniał oczekiwanego w starostwach wsparcia dla realizacji zadań i sprawniej obsługi klienta. Pracownicy wydziałów komunikacji diagnozowali w okresie objętym kontrolą szereg problemów w funkcjonowaniu ww. systemów. Izba podkreśliła, że SI CEPIK z uwagi na szereg braków, niezgodności i problemów w funkcjonowaniu, nierzadko zakłócał i wydłużał procesy związane z realizacją zadań. Użytkownicy systemu diagnozowali nadto szereg problemów w jego funkcjonowaniu, tj. konieczność wielokrotnego wykonywania tych samych czynności, brak aktualnych danych o pojazdach i kierowcach).

Kontrola NIK wykazała również, że w blisko połowie skontrolowanych starostw nie pobierano z SI CEPIK lub pobierano nieregularnie raporty B_81 i B_82, co skutkowało brakiem bieżącej informacji o przypadkach naruszeń obowiązku rejestracji pojazdów sprowadzonych z zagranicy lub obowiązku zgłoszenia zbycia/nabycia pojazdu. W konsekwencji wskazane jednostki nie dysponowały na bieżąco informacjami pozwalającymi na ewentualne wszczęcie postępowań w przedmiocie nałożenia kar pieniężnych na osoby lub podmioty, które nie wywiązywały się w należyty sposób z ww. obowiązków.

Zalecenia NIK

W zakresie wydziałów komunikacji starostw powiatowych, Izba sformułowała zalecenie pokontrolne, w tym m. in.:

- podjęcie działań w celu zapewnienia prowadzenia postępowań administracyjnych zgodnie z przepisami k.p.a., w szczególności w zakresie dotyczącym szybkości postępowania i terminów załatwiania spraw,
- zapewnienie niezwłocznego wprowadzania do CEP danych, o których mowa w art. 80b ustawy – Prawo o ruchu drogowym, w tym w szczególności danych uzyskanych na podstawie wszystkich

NIK o obsłudze obywateli polskich i cudzoziemców w administracji. Jak wypadły starostwa?

Kategoria: Komunikacja i Transport

Opublikowano: piątek, 01, marzec 2024 15:52

Przemysław Matysiak

Odsłony: 1130

zawiadomień o zbyciu/nabyciu pojazdów, które wpłynęły do urzędu,

- rzetelne i regularne generowanie raportów B_81 i B_82 z SI CEPIK i podejmowanie działań zmierzających do wyjaśnienia nieprawidłowości wykazanych w tych raportach,
- zapewnienie poufności obsługi klienta przy stanowiskach obsługi,
- zapewnienie weryfikowania, czy osoba ubiegająca się o uprawnienie do kierowania pojazdami, nie posiada prawa jazdy wydanego w jednym z państw określonych w art. 12 ust. 2a ustawy o kierujących pojazdami, ani nie rozpoczęła procedury wymiany prawa jazdy na krajowe prawo jazdy lub procedury wydania wtórnika polskiego krajowego prawa jazdy lub procedury wydania wtórnika polskiego krajowego prawa jazdy,
- podjęcie działań w celu zapewnienie dostępu do urzędu osobom niepełnosprawnym.

Informacja Prezesa NIK o ww. kontroli trafiła do Marszałka Sejmu 31 stycznia 2024 r., a w dniu 6 marca 2024 r. będzie przedmiotem sejmowej Komisji Administracji i Spraw Wewnętrznych.