

Regulamin obsługi Klientów

w Wydziale Komunikacji, Transportu i Dróg Starostwa Powiatowego w Szamotułach

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

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

1. Załatwianie spraw polegających na: wymianie, odbiorze prawa jazdy, rejestracji pojazdu, wymianie lub odbiorze dowodu rejestracyjnego, uzyskanie lub odbiorze zaświadczenie o transporcie w Wydziale Komunikacji, Transportu i Dróg Starostwa Powiatowego w Szamotułach wymaga uzyskania biletu z urządzenia rejestrującego (biletomatu).
2. Klient pobierając bilet powinien wybrać na ekranie biletomatu odpowiedni symbol, w zależności od rodzaju sprawy:
A – PRAWO JAZDY;
B – REJESTRACJA POJAZDÓW:
B1 – OSOBIŚCIE
B2 - PEŁNOMOCNIK
C – TRANSPORT;
D – DOWODY REJESTRACYJNE:
D1 – OSOBIŚCIE
D2 – PEŁNOMOCNIK
3. Każdy klient chcąc załatwić sprawę z kategorii: A, B1, B2, C może za jednym razem pobrać tylko JEDEN bilet z każdej kategorii spraw.
Natomiast sprawy z kategorii D1 i D2 – jednorazowo można pobrać TRZY bilety.
4. Po wybraniu rodzaju czynności – Klient powinien wpisać 6 cyfr stanowiących nr dowodu osobistego albo paszportu lub numer karty pobytu (dotyczy cudzoziemców) w celu późniejszej identyfikacji Klienta przy okienku podczas jego obsługi.
5. Po wpisaniu danych (6 cyfr identyfikacyjnych Klienta) biletomat wygeneruje bilet z informacją o kategorii sprawy (A; B1; B2; C lub D1; D2) oraz nadanym numerze (miejsce w kolejce).
6. Biletomat umożliwia pobranie kolejnych numerów sprawy na ten sam kod dopiero po załatwieniu sprawy z każdej kategorii zgłoszonych przez Klienta spraw. Próba jednoczesnego pobrania większej ilości biletów zakończy się niepowodzeniem. Jednocześnie na ekranie biletomatu wyświetli się komunikat: "Zbyt duża ilość jednoczesnych pobrań biletu na podany kod".
7. W przypadku wyczerpania dziennego limitu możliwych do załatwienia spraw w poszczególnych kategoriach, na ekranie biletomatu pojawi się komunikat o braku biletów: "BRAK BILETÓW / NO TICKETS"
8. Nadany numer będzie wzywał klienta poprzez system głosowy do odpowiedniego stanowiska.
9. Postęp realizowanych spraw jest wizualizowany na ekranach umiejscowionych w pomieszczeniu poczekalni i na korytarzu Starostwa Powiatowego.
10. W celu oszacowania czasu oczekiwania przybliżony czas obsługi dla poszczególnych kategorii spraw wynosi:
- prawa jazdy – ok. 20 min;

- rejestracja pojazdów – ok. 25 min;
- transport – ok. 20 – 30 min;
- dowody rejestracyjne - ok. 10 min.

Stan kolejki można śledzić na stronie internetowej Powiatu Szamotulskiego:

<http://kd.powiat-szamotuly.pl/>

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

Starosta Szamotulski

Beata Hanyżak