

**UCHWAŁA NR XXI/200/26
RADY POWIATU WROCŁAWSKIEGO**

z dnia 16 września 2026 r.

w sprawie rozpatrzenia skargi z dnia 5 czerwca 2026 r. na Starostę Powiatu Wrocławskiego

Na podstawie art. 16a ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (t.j. Dz.U. z 2025 r. poz.1684, z 2026 r. poz. 252, 912), art. 223 § 1 i art. 229 pkt 4 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2025 r. poz. 1691) oraz § 48 ust. 1, 3 i 4 Statutu Powiatu Wrocławskiego (t.j. Dz. Urz. Woj. Doln. z 2024 r. poz. 2595), Rada Powiatu Wrocławskiego uchwala, co następuje:

§ 1. 1. Uznaje się skargę z dnia 5 czerwca 2026 r. na Starostę Powiatu Wrocławskiego w zakresie zapewnienia właściwej organizacji obsługi interesantów Wydziału Komunikacji Starostwa Powiatowego we Wrocławiu **za bezzasadną**.

2. Uzasadnienie rozstrzygnięcia i sposób załatwienia skargi zostały zawarte w załączniku do niniejszej uchwały.

§ 2. Zobowiązuje się Przewodniczącego Rady Powiatu Wrocławskiego do poinformowania skarżącej o sposobie załatwienia skargi.

§ 3. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Rady
Powiatu Wrocławskiego

Andrzej Jamrozik

Uzasadnienie

W dniu 05.06.2026 r. do Rady Powiatu Wrocławskiego wpłynęła skarga na organizację obsługi petentów oraz błędne komunikaty w systemie rezerwacji internetowej w Starostwie Powiatowym we Wrocławiu, w związku z wizytą skarżącej w dniu 05.06.2026 r. w punkcie zamiejscowym Wydziału Komunikacji Starostwa Powiatowego - w Kobierzycach przy ul. Witosza 15.

Zgodnie z uzyskaną opinią prawną potwierdzającą właściwość Rady Powiatu do rozpatrzenia przedmiotowej skargi w części odnoszącej się do działań Starosty w zakresie zapewnienia właściwej organizacji obsługi interesantów Wydziału Komunikacji Starostwa Powiatowego we Wrocławiu, na podstawie przepisów art. 229 pkt 4 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 1691), w związku z art. 73 ustawy z dnia 20 czerwca 1997 r. - Prawo o ruchu drogowym (t.j. Dz.U. z 2024 r. poz. 1251 ze zm.), Przewodniczący Rady Powiatu Wrocławskiego wystąpił zgodnie ze swoją kompetencją do Starosty Powiatu Wrocławskiego z prośbą o wyjaśnienia w zakresie przedmiotu skargi. Po ich uzyskaniu, stosownie do przepisów art. 16a ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (t.j. Dz.U. z 2025 r. poz. 1684 ze zm.) oraz § 48 ust.1 Statutu Powiatu Wrocławskiego, skarga wraz z wyjaśnieniami została przekazana do Komisji Skarg, Wniosków i Petycji (dalej: Komisja SWiP) celem rozpatrzenia i przygotowania stanowiska Komisji na najbliższą Sesję Rady Powiatu Wrocławskiego.

Z uwagi na sesyjny tryb pracy Rady Powiatu Wrocławskiego, skarżąca została powiadomiona przez Przewodniczącego Rady o przedłużeniu terminu rozpatrzenia skargi do dnia 23.09.2026 r., stosownie do przepisu art. 36 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego.

Podczas posiedzenia w dniu 15 września 2026 r. Komisja SWiP przeanalizowała skargę i złożone w jej sprawie wyjaśnienia, a ponadto zapoznała się z odpowiedzią Starosty Powiatu Wrocławskiego z dnia 02.07.2026 r., jakiej udzielił skarżącej na przedmiotową skargę w zakresie zarzucanych nieprawidłowości w obsłudze interesantów w punkcie zamiejscowym Wydziału Komunikacji w Kobierzycach.

Rozpatrując skargę w części dotyczącej działań Starosty w celu zapewnienia właściwej organizacji obsługi interesantów Wydziału Komunikacji Starostwa Powiatowego we Wrocławiu, zarówno w siedzibie Starostwa Powiatowego we Wrocławiu, jak i jego punktów zamiejscowych, ustalono, co następuje:

Internetowy system rezerwacji wizyt - w zakresie spraw związanych z rejestracją pojazdów oraz w zakresie uprawnień do kierowania pojazdami - w siedzibie głównej Wydziału Komunikacji Starostwa Powiatowego we Wrocławiu obowiązuje od października 2024 r. System został wprowadzony w ramach funkcjonującego w Wydziale Komunikacji elektronicznego systemu obsługi klientów z zakresu rejestracji pojazdów oraz uprawnień do kierowania pojazdami.

Internetowy system rezerwacji wizyt oparty jest o konieczność potwierdzenia wizyty w odpowiednim module systemu kolejkowego (tj. za pośrednictwem tzw. biletomatu) w chwili osobistej obecności klienta w Wydziale. Rozwiązanie umożliwia sprawne obsługiwanie klientów bez konieczności oczekiwania na klienta, który zarezerwował wizytę za pośrednictwem systemu internetowego. Takie biletomaty (służące m. in. do fizycznego potwierdzania internetowo zarejestrowanej wizyty) funkcjonują - ze względów organizacyjnych i technicznych - wyłącznie w siedzibie głównej Wydziału Komunikacji, tj. w siedzibie głównej Starostwa Powiatowego we Wrocławiu przy ul. Kościuszki 131.

Jak wskazał Starosta w odpowiedzi dla skarżącej z dnia 02.07.2026 r., nie mogła ona z tej przyczyny zarezerwować internetowo swojej wizyty w punkcie zamiejscowym Wydziału Komunikacji w Kobierzycach.

Regulamin internetowej rezerwacji wizyty dostępny na stronie internetowej Powiatu Wrocławskiego (link: <https://rezerwacja.qnsk.pl/wroclaw-starostwo/?lang=pl#/rules>) wskazuje jednoznacznie, że miejscem realizacji umówionej za pośrednictwem internetu sprawy jest siedziba Starostwa Powiatowego we Wrocławiu, co więcej, osoba chcąc zarezerwować swoją wizytę za pośrednictwem dedykowanej aplikacji internetowej znajduje dokładną informację o sposobie postępowania w sprawie internetowej rejestracji wizyty (np. o potwierdzaniu takiej rejestracji w biletomacie zlokalizowanym wyłącznie w siedzibie głównej Wydziału, o czym mówi jednoznacznie pkt 8 Regulaminu).

W związku z tym, że przedmiotowa skarga była pierwszą tego rodzaju, która odnosiła się do internetowego systemu rezerwacji wizyty w Wydziale Komunikacji Starostwa, Starosta Powiatu Wrocławskiego zlecił niezwłoczny przegląd informacji dotyczących przedmiotowej kwestii, zwłaszcza w kontekście ich czytelności i większej dostępności.

W wyniku przeprowadzonego przeglądu stwierdzono, iż dostępny na stronie internetowej Powiatu Wrocławskiego regulamin internetowej rezerwacji wizyty (link: jak powyżej) jest czytelny i zrozumiały oraz jasno wskazuje w pkt. 3, że taka rezerwacja dotyczy spraw załatwianych wyłącznie w siedzibie głównej Wydziału Komunikacji.

W świetle przedstawionych wyjaśnień, Komisja SWiP zarekomendowała Radzie Powiatu Wrocławskiego uznanie skargi za bezzasadną. W ocenie Komisji, Starosta Powiatu Wrocławskiego jako osoba odpowiedzialna za sprawne funkcjonowanie Starostwa i jego strukturę organizacyjną wewnętrzne procedury, dopełnił wszelkiej staranności w celu zapewnienia szybkiej i sprawnej obsługi interesantów Wydziału Komunikacji. Sprawa będąca przedmiotem skargi miała charakter incydentalny i nie wynikała z braku właściwej organizacji obsługi mieszkańców wprowadzonej i nadzorowanej przez Starostę.

Stanowisko Komisji SWiP zostało przedłożone Przewodniczącemu Rady Powiatu Wrocławskiego na najbliższą Sesję Rady, stosownie do przepisu § 48 ust. 3 Statutu Powiatu Wrocławskiego.

Biorąc powyższe pod uwagę, Rada Powiatu Wrocławskiego uznaje za bezzasadną skargę z dnia 05.06.2026 r. na Starostę Powiatu Wrocławskiego w zakresie zapewnienia właściwej organizacji obsługi interesantów Wydziału Komunikacji Starostwa Powiatowego we Wrocławiu, jak w treści uchwały.

Przewodniczący Rady
Powiatu Wrocławskiego

Andrzej Jamrozik