

DYREKTOR GENERALNY
ŚLĄSKIEGO URZĘDU WOJEWÓDZKIEGO

Katowice, 2022 -04- 2 9

KOI.1410.94.2022

Pan
Paweł Lechowski
ul. Średnia 11
42-221 Częstochowa¹

Odpowiadając na skargi z 30 marca i 4 kwietnia 2022 r. na pracę Terenowej Delegatury Paszportowej w Częstochowie – przedstawiam poniższe stanowisko.

Od dnia 1 marca 2022 r. Terenowa Delegatura Paszportowa w Częstochowie obsługuje klientów zarówno z rezerwacji internetowej jak i spoza rezerwacji internetowej. Strona internetowa poprzez którą klienci mogą dokonać rezerwacji internetowej działa prawidłowo, udostępniane terminy zostają jednak bardzo szybko wykorzystane z uwagi na ogromne zainteresowanie sprawami paszportowymi.

Biuro paszportowe w Częstochowie każdego dnia pracuje w maksymalnej obsadzie, ale liczba stanowisk obsługi zależy od możliwości kadrowych. Na Sali Obsługi Klienta znajduje się 10 uniwersalnych stanowisk pracy (5 podwójnych biurek) dostosowanych zarówno do przyjęcia wniosku paszportowego jak i do jego odbioru. Oprócz tego Delegatura w Częstochowie posiada jedno odrębne stanowisko dla klientów spoza rezerwacji internetowej wyłącznie do odbioru dokumentu paszportowego. Numerki do odbioru paszportu wydawane są na bieżąco i nie ma możliwości aby danego dnia klienci biura paszportowego posiadający numerki nie odebrali dokumentu. Cała procedura odbioru odbywa się w sposób sprawny. Poza stanowiskami do obsługi paszportowej na sali znajdują się dwa stanowiska punktu informacyjno-doradczego cudzoziemców FAMI oraz dwa stanowiska do obsługi terminala płatniczego.

TDP w Częstochowie posiada 5 etatów ds. obsługi paszportowej. W okresie wzmożonego zainteresowania sprawami paszportowymi dodatkowo pracę wspierają w miarę możliwości pozostali dostępni pracownicy. Praca biura paszportowego opiera się na systemie informatycznym w którym odnotowywane są wszystkie operacje dokonywane zarówno przy złożeniu wniosku o wydanie dokumentu paszportowego jak i przy jego odbiorze. Pracownik dokonujący operacji przy załatwianiu spraw paszportowych musi wykonać szereg czynności wymagających staranności celem prawidłowego wyrobienia paszportu dla klienta, by mógł bezpiecznie podróżować. W dniu 4 kwietnia 2022 r. na sali obsługi klienta pracę wykonywało 3 pracowników (jeden tego dnia przebywał na planowanym urlopie natomiast drugi na zwolnieniu lekarskim). Ponadto do godziny 13.45 obsługę paszportową wspomagał pracownik zajmujący się na co dzień innym zakresem zadań służbowych. Jak wynika ze statystyki tego dnia łącznie zostało obsłużonych 220 klientów (w tym : przyjęto 109 wniosków paszportowych, wydano 111 dokumentów paszportowych). Zostało również

przyjętych 55 wpłat bezgotówkowych na łączną kwotę 5255 zł, co stanowi 50 % wszystkich przyjętych wniosków paszportowych. Klienci byli obsługiwani bez żadnych przerw.

Jak wynika z powyższej analizy uzyskanie paszportu cieszy się obecnie dużym zainteresowaniem, co skutkuje niestety tworzeniem się kolejek osób oczekujących na załatwienie sprawy.

W trosce o potrzeby klienta w województwie śląskim wprowadzono szereg udogodnień mających na celu m.in. złożenie wniosku paszportowego w wybranej przez siebie jednostce. Godziny pracy jednostek paszportowych na terenie województwa śląskiego są różne (można je odczytać na stronie internetowej Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego). Aby zapewnić klientom dostęp do informacji telefonicznej w województwie śląskim uruchomiono całodobową automatyczną infolinię paszportową pod numerem telefonu: 32/2077-800. Dodatkowo w Oddziale Paszportowym w Katowicach oraz TDP w Bielsku-Białej i Częstochowie obsługa paszportowa w czwartki odbywa się w wydłużonych godzinach pracy od 7.30 do 18.00. Organizowane są również soboty paszportowe. Następne soboty paszportowe odbędą się w dniach 7 maja, 4 czerwca i 2 lipca 2022 r.

Jeszcze raz chciałbym podkreślić, że na tworzenie się kolejek nie wpływa organizacja Delegatury w Częstochowie, zła wola czy brak zaangażowania pracowników obsługi paszportowej. Trudności w złożeniu wniosku czy odebraniu paszportu wynikają z faktu zgłaszania się dużej ilości klientów chcących załatwić sprawy paszportowe. Taka sytuacja powoduje znaczne wydłużenie czasu oczekiwania na złożenie wniosku o wydanie dokumentu paszportowego lub jego odbiór, a w konsekwencji niezadowolenie klientów. Co ważne, wzmożone zainteresowanie dokumentami paszportowymi widoczne jest w całym kraju, nie tylko w województwie śląskim. Pewnym rozwiązaniem tej sytuacji jest składanie wniosku paszportowego w miesiącach mniejszego zainteresowania załatwieniem paszportu, tj. od października do marca.

W świetle dokonanych ustaleń nie widzę podstaw do uznania zasadności skarg z 30 marca i 4 kwietnia 2022 r. Zarzuty braku racjonalnej organizacji załatwiania spraw paszportowych w TDP w Częstochowie uniemożliwiającej „normalny” odbiór paszportu, niemożności skorzystania z niedostępnej dla klientów rezerwacji internetowej oraz systemu numerków z uwagi na nieobsadzenie stanowisk paszportowych są bezpodstawne. Jednocześnie na podstawie art. 239 § 1 kpa informuję, że w przypadku ponowienia skargi bez wskazania nowych okoliczności, organ może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy – bez zawiadamiania skarżącego.

Odnosząc się na zakończenie do przesłanych m.in. do Wojewody Śląskiego mejli skierowanych do innych urzędów wojewódzkich zawierających prośbę o informację dotyczącą sposobu rozwiązania problemu kolejek paszportowych w poszczególnych województwach informuję uprzejmie, że odpowiedzi w interesującym Pana temacie proponuję oczekiwać od tych urzędów.

DYREKTOR GENERALNY
ŚLĄSKIEGO URZĘDU WOJEWÓDZKIEGO

Adam Ostalecki

Adam Ostalecki