

Halina Tarnowska

Kamieja Stang Wnioskodawca i Pełcejs

04.05.2021

Czekaj, dnia 26.04.2021r.



Do Przewodniczącego Rady Powiatu
z odczytaniem skargi na najbliższym
posiedzeniu Rady Powiatu

Skarga

Chciałabym złożyć oficjalną skargę na obsługę klienta przez pracowników Wydziału Komunikacji w Żyrardowie.

W dniu 03.03.2021r. złożyłam wniosek, z załącznikami, o wymianę dowodu rejestracyjnego. Po ok. trzech tygodniach, w dniu 30.03.2021r. zadzwoniłam do Wydziału Komunikacji w celu ustalenia czy dokument, o który złożyłam wniosek, jest już do odebrania. Osoba, która odebrała telefon, była bardzo nieuprzejma, twierdziła, że nie jest od wydawania dowodów rejestracyjnych i kazała dzwonić pod nr. wew. 57. Nie było jednak takiej możliwości, gdyż telefonowałam pod nr. 46-855-37-17 z opcją wyboru tonowo, wybrałam odpowiednio by przekierowało mnie do wydawania dowodów rejestracyjnych, gdzie odbierała „ta sama” pani. Po kilkunastu próbach przekierowano mnie do kompetentnej osoby, która udzieliła mi odpowiedzi, że dowodu jeszcze nie ma, powinien być do odbioru za ok. 1-2 dni, gdyż „robione” były wnioski złożone w dniu 01-02.03.2021r.

W dniu 08.04.2021. o godz. 12:27 zadzwoniła do mnie pani z informacją, że jest do odebrania dowód rejestracyjny. Jednak w tym dniu nie mogłam pojechać do Wydziału Komunikacji, gdyż jestem osobą niepełnosprawną, która sama nie prowadzi auta, potrzebuję kierowcy. Poinformowałam o tym fakcie panią, która do mnie dzwoniła. Powiedziała, że nie ma problemu, uzgodniłam z nią, że przyjadę po odbiór dowodu rejestracyjnego w dniu 12.04.2021. i prosiła o zabranie karty pojazdu i o telefon w dniu odbioru, tj. 12.04.2021r., to wyznaczy mi godzinę na odbiór.

W dniu 12.04.2021r., po kilkunastu próbach dodzwonienia się do Wydziału Komunikacji, odebrał pan, który poinformował mnie w bardzo nieuprzejmy sposób, iż pani która kazała mi zadzwonić w dniu 12.04.2021r. jest na pracy zdalnej i nie przekazała nikomu tej informacji. Po burzliwej wymianie zdań kazał mi przyjechać 14.04.2021r. o godz. 12:15 po odbiór dowodu rejestracyjnego.

W wyznaczonym terminie przyjechałam po odbiór dowodu rejestracyjnego. Przy ogólnym zaskoczeniu pracownika, który również był nieprzyjemny w zachowaniu, - gdy weszłam do pokoju naskoczył na mnie „a pani tu co”, poinformowałam go w jakim celu przybyłam. Teraz ku mojemu zaskoczeniu okazało się, że dowód rejestracyjny nie jest gotowy. Przyszła inna pani z dokumentami od mojego auta i poinformowała mnie, że dowodu nie ma bo nie była uiszczona opłata za wymianę dowodu. Nikt mnie wcześniej nie poinformował o tym fakcie a tyle razy było telefonowane i kilka osób mówiło mi wyraźnie, że dowód jest gotowy do odbioru. Widać pracują tu osoby niekompetentne, nieuprzejme, bardzo aroganckie w swoim zachowaniu do petentów, negujące decyzje swoich współpracowników. Uiszczałam opłatę za wymianę dowodu rejestracyjnego i pani poinformowała mnie, że dowód będzie do odbioru za ok. 2 tygodnie, w dowodzie rejestracyjnym umieszczając wpis „ zgłoszono zmianę danych 14.04.2021r.” i wtedy oddała mi dowód rejestracyjny z tym wpisem, co jest nieprawdą, gdyż wniosek został złożony w dniu 03.03.2021r., czyli półtora miesiąca wcześniej, na czego dowód mam kopię wniosku.

W dniu 22.04.2021r. o godzinie 15:57 otrzymałam SMS o treści: „informujemy, że dowód rejestracyjny został wyprodukowany. Umów termin odbioru w Wydziale Komunikacji.”. Zatem zadzwoniłam następnego dnia, tj. 23.04.2021r. i oczywiście po kilkunastu próbach udało mi się dodzwonić. Pani po drugiej stronie

linii zaproponowała termin odbioru na dzień 04.05.2021r. na godzinę 11:15. To jest istna kpina. Pani jeszcze była zdziwiona, że ktoś oddał mi dowód rejestracyjny, który do chwili obecnej jest w moim posiadaniu (komplet dokumentów złożonych w dniu 03.03.2021r. , tj wniosek o wymianę dowodu rejestracyjnego, zaświadczenie z przeglądu technicznego oraz dowód rejestracyjny), który został mi zwrócony w dniu 14.04.2021r.

Czy w dobie pandemii jest sens ciągać osoby po kilka razy do Wydziału Komunikacji? Żeby czekać 2 miesiące na wymianę dowodu rejestracyjnego? Również problematyczne jest to, że nie można umówić się przez Internet na wizytę mimo, że terminy są z wyprzedzeniem 2 tygodniowym. Nie wspominając już o tym, że dodzwonić się jest równie ciężko, niekiedy jest to kilkadziesiąt razy mimo, że linia nie jest zajęta. Czy nie można usprawnić całego systemu skoro wejść do Wydziału Komunikacji nie można? Czy opłaty za wydanie dokumentów czy rejestrowanie auta nie mogą być opłacane przy odbiorze skoro jest utrudniony dostęp?

Z poważaniem

Halina Gawmowska