

Koszalin, dnia 03 września 2024 r.

OA-I-3.1431.161.2024.MR

Wnioskodawca:

Pani [REDACTED]

Sposób udostępnienia informacji

e-mail: [REDACTED]

W odpowiedzi na przesłany w dniu 27 sierpnia 2024 r. (data wpływu do Kancelarii Urzędu) – za pośrednictwem poczty elektronicznej – wniosek o udostępnienie informacji publicznej, w załączeniu przesyłam odpowiedzi na pytania dotyczące obsługi klientów w sprawie wydawania dowodów osobistych w czasie i po pandemii COVID-19:

1. Czy przed możliwością składania wniosków przez platformę/aplikację mObywatel była możliwość złożenia wniosku o dowód osobisty w sposób inny niż papierowo w urzędzie?

Tak - bezpośrednio przed wejściem w życie obecnej ustawy można było również składać wnioski przez epuap dla dzieci do 12 roku życia.

Jeszcze wcześniej wniosek o wydanie dowodu osobistego mogli złożyć drogą elektroniczną wszyscy klienci bez względu na wiek -wnioski elektroniczne były dopuszczane do produkcji, ponieważ nie pobierało się odcisków palców ani własnoręcznego podpisu. Klient zgłaszał się już tylko po gotowy dowód osobisty.

2. W jaki sposób organ przyjmował takie wnioski w czasie pandemii COVID-19?

Wnioski, które wpływały drogą elektroniczną realizowane były na bieżąco.

Wnioski w formie papierowej wrzucane były przez klientów do urny, która znajdowała się przy wejściu do urzędu.

Następnie w kolejności wpływu wnioski były rozpatrywane, klienci wzywani byli do urzędu na wskazany termin w celu potwierdzenia tożsamości i osobistej realizacji złożonego wniosku. Po odbiór dowodu osobistego klienci byli także umawiani na termin i konkretną godzinę.

Wszystkie działania miały zapobiec gromadzeniu się ludzi w kolejce i ograniczeniu bezpośredniego kontaktu osób w grupach.

3. Czy na stronie internetowej organu jest informacja dla obywatela w jaki sposób może on złożyć wniosek o dowód osobisty w konkretnym urzędzie?

Tak jest zamieszczona informacja w kartach usług, na stronie www.bip.koszalin.pl.

4. Czy wprowadzenie platformy/aplikacji mObywatel wpłynęła w jakiś sposób na zmniejszenie ilości obywateli w urzędzie? Czy posiadają Państwo jakie statystyki?

Nie posiadamy statystyk liczby wniosków składanych przez aplikację mObywatel.

Do 12 roku życia można procedować wniosek złożony drogą elektroniczną, ponieważ nie pobiera się od takich osób odcisków palców, a także osoby te nie składają podpisu na wnioskach

dowodowych. Takie osoby nie muszą dwa razy przychodzić do urzędu. Natomiast wszystkie osoby po 12 roku życia muszą dwukrotnie stawić się osobiście w celu złożenia odcisków palców i własnoręcznego podpisu, a zatem nie zmniejsza to znacząco ilości obsługiwanych klientów. Niestety nie posiadamy statystyk ilościowych w zakresie składanych drogą elektroniczną wniosków. Na dzień dzisiejszy nie zauważyliśmy zmniejszenia ilości klientów w urzędzie - wręcz przeciwnie, odmiejszcowanie złożenia wniosku o dowód osobisty spowodowało zwiększoną ilość klientów przyjeżdżających do nas z innych gmin. Ale to już jest inne zagadnienie nie związane z wprowadzeniem usługi mObywatel.

5. Jaki jest średni czas oczekiwania w urzędzie organu na wezwanie i realizację poboru odcisków palców niezbędnych do uzyskania dowodu osobistego?

Nie ma wyznaczonego terminu. Po złożeniu wniosku drogą elektroniczną osoba sama jest zobowiązana zgłosić się do urzędu w celu złożenia odcisków palców oraz złożenia odwzorowania własnoręcznego podpisu w terminie do 30 dni od przesłania wniosku, po bezskutecznym upływie terminu-wniosek pozostawia się bez rozpoznania.

6. Czy w Państwa ocenie złożenie wniosku w sposób elektroniczny faktycznie przyspiesza załatwienie sprawy?

Wnioski złożone drogą elektroniczną muszą być tak samo wnikliwie rozpatrywane, jak wnioski złożone przez klientów przy osobistym stawiennictwie w urzędzie.

Natomiast należy podkreślić, że bardzo duża ilość wniosków składanych drogą elektroniczną jest błędnie wypełniana i zawiera niewłaściwe fotografie, niespełniające wymogów ustawowych, co wydłuża załatwienie sprawy oraz zwiększa czas realizacji takiego wniosku.

7. Czy widzą Państwo jakieś perspektywy zmian na przyszłość? Czy coś wymaga udoskonalenia bądź zmiany, aby lepiej mogło funkcjonować?

Zasadnym byłoby przy wnioskach elektronicznych wprowadzić weryfikację systemową poprawności przesyłanych zdjęć, tak aby nie było możliwości dołączania nieprawidłowych fotografii.

z up. PREZYDENTA MIASTA

SEKRETARZ MIASTA

Maria Czesyk

*(Dokument opatrzony kwalifikowanym
podpisem elektronicznym)*