

REGULAMIN ELEKTRONICZNEGO SYSTEMU KOLEJKOWEGO W WYDZIALE KOMUNIKACJI STAROSTWA POWIATOWEGO W OŁAWIE

§ 1. Postanowienia ogólne

Celem niniejszego Regulaminu jest zapewnienie równego dostępu wszystkich Mieszkańców do usług świadczonych przez Wydział Komunikacji Starostwa Powiatowego w Oławie. Ustala on zasady i warunki działania systemu kolejkowego w Wydziale Komunikacji Starostwa Powiatowego w Oławie.

§ 2. Definicje

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. **Organ** – Wydział Komunikacji Starostwa Powiatowego w Oławie.
2. **Klient** – osoba fizyczna lub osoba prawna korzystająca z usługi rezerwacji terminu wizyty w celu załatwienia sprawy w Organie.
3. **Pośrednik** – osoba fizyczna zajmująca się stale reprezentacją Klienta, posiadająca udzielone pełnomocnictwo od Klienta do występowania w jego imieniu przed Organem, która w celu załatwienia sprawy Klienta korzysta z usługi rezerwacji terminu wizyty.
4. **Elektroniczny System Kolejkowy (ESK)** – informatyczny system kolejkowy wraz z dedykowanym mu sprzętem komputerowym służący do rezerwacji terminu wizyty poprzez:
 - a. pobranie biletu z automatu biletowego,
 - b. uzyskanie rezerwacji za pośrednictwem strony internetowej dostępnej pod adresem: www.kolejka.starostwo.olawa.pl, potwierdzenie terminu wizyty w określonym czasie i pobranie biletu z automatu biletowego w terminie wizyty.
5. **Rezerwacja terminu wizyty** – możliwość rezerwacji terminu wizyty celem załatwienia sprawy w Organie za pośrednictwem ESK.
6. **Termin wizyty** – termin wizyty zarezerwowany przez Klienta lub Pośrednika za pośrednictwem ESK.
7. **Kod rezerwacji** – kod rezerwacji terminu wizyty wygenerowany po zakończeniu procesu rezerwacji w ESK za pośrednictwem strony internetowej dostępnej pod adresem: www.kolejka.starostwo.olawa.pl i przesłany na adres e-mail Klienta podany w procesie rezerwacji terminu wizyty.

8. **Bilet** – bilet pobrany z automatu biletowego:
 - a. przez Klienta, na podstawie którego Klient rezerwuje termin wizyty w dniu pobrania biletu;
 - b. przez Klienta po wcześniejszym wprowadzeniu w automacie biletowym kodu rezerwacji terminu wizyty uzyskanego za pośrednictwem strony internetowej: www.kolejka.starostwo.olawa.pl;
 - c. przez Pośrednika, na podstawie którego Pośrednik rezerwuje termin wizyty w dniu pobrania biletu.
9. **Automat biletowy** – automat biletowy, zlokalizowany w holu Wydziału Komunikacji na II piętrze budynku Starostwa Powiatowego w Oławie przy ul. 3 Maja 1. Urządzenie umożliwia pobranie biletu w godzinach pracy Organu, z zastrzeżeniem, że istnieje możliwość wcześniejszego wyłączenia wydawania biletów dla niektórych kategorii usług. Decyzja ta może być podyktowana brakiem możliwości obsłużenia przez Organ większej liczby Klientów oraz Pośredników w danym dniu roboczym.

§ 3. Rezerwacja terminu wizyty poprzez pobranie biletu z automatu biletowego

ESK umożliwia rezerwację terminu wizyty poprzez pobranie biletu w następujących kategoriach spraw realizowanych przez Organ:

1. **A** – rejestracja pojazdu, wydanie tablic tymczasowych, złożenie wniosku o wydanie dowodu rejestracyjnego i jego wtórnika, skierowanie na nabicie tabliczki znamionowej. (NIE DOTYCZY POŚREDNIKÓW).
2. **B** – odbiór dowodu rejestracyjnego i jego wtórnika, wyrejestrowanie pojazdu, złożenie zawiadomienia o zbyciu pojazdu, uzyskanie zaświadczenia potwierdzającego dane pojazdu, wpisanie adnotacji np.: HAK, GAZ, TAXI, VAT i inne, wydanie wtórnika tych samych tablic rejestracyjnych, wydanie tablicy bagażnikowej.
3. **C** – złożenie wniosku w sprawie wydania prawa jazdy, międzynarodowego prawa jazdy, karty kwalifikacji kierowcy, uzyskanie PKK, PKZ, kodu 95.
4. **D** – odbiór nowego, wyprodukowanego dokumentu prawa jazdy lub karty kwalifikacji kierowcy (STANOWISKO NIE PRZYJMUJE WNIOSKÓW).
5. **P** – rejestracja pojazdu (DOTYCZY WYŁĄCZNIE POŚREDNIKÓW).

§ 4

1. W celu rezerwacji terminu wizyty poprzez pobranie biletu z automatu biletowego, Klient lub Pośrednik winien wybrać na ekranie dotykowym właściwą kategorię sprawy, z zastrzeżeniem § 5 ust. 2 i 6. Następnie ESK wydrukuje bilet zawierający informacje: numer biletu, nr pokoju, data i czas pobrania biletu.
2. Po pobraniu biletu, Klient lub Pośrednik winien oczekiwać na wywołanie przydzielonego mu numeru biletu. Wywołanie biletu następuje poprzez

wyświetlenie na monitorach ESK numeru biletu oraz stanowiska obsługi, z równoczesnym wywołaniem głosowym.

3. W przypadku, gdy Klient lub Pośrednik nie stawi się po trzykrotnym wywołaniu numeru przydzielonego na bilecie na stanowisku obsługi (w odstępie 2 minut między każdym wywołaniem w zakresie usługi A i P oraz w odstępie 1 minuty w zakresie usługi B, C i D), zostanie uznane to za rezygnację z załatwienia sprawy w umówionym terminie wizyty, a wygenerowany bilet zostanie automatycznie zamknięty przez ESK. Po zamknięciu biletu nie ma możliwości przywrócenia biletu.

§ 5

1. Rezerwacja terminu wizyty poprzez pobranie jednego biletu upoważnia Klienta lub Pośrednika do załatwienia w dniu pobrania biletu tylko i wyłącznie jednej sprawy. W przypadku konieczności załatwienia kilku spraw przez Klienta lub Pośrednika, należy pobrać odpowiednią ilość biletów, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Klient lub Pośrednik upoważniony jest do pobrania maksymalnie 3 biletów w ramach jednej kategorii spraw w ciągu jednego dnia roboczego, z zastrzeżeniem ust. 6.
3. Aby skorzystać z zarezerwowanego terminu wizyty, Klient lub Pośrednik zobowiązany jest okazać bilet pracownikowi Organu, obsługującemu dane stanowisko.
4. W przypadku nieokazania biletu lub posiadania nieaktualnego biletu, Klient lub Pośrednik zobowiązany jest do ponownego pobrania biletu w ramach danej kategorii spraw, z zastrzeżeniem ust. 2.
5. Organ zastrzega sobie prawo do nieobsłużenia większej ilości spraw jednego Klienta lub Pośrednika w ciągu jednego dnia roboczego, niż zostało to określone w ust. 2.
6. Pośrednik, w zakresie rejestracji pojazdów, upoważniony jest do pobrania biletu tylko i wyłącznie w ramach kategorii P.
7. W przypadku pobrania przez Pośrednika biletu w ramach kategorii A, dostępnej wyłącznie dla Klienta, Pośrednik w celu załatwienia sprawy związanej z rejestracją pojazdu, zobowiązany jest do pobrania biletu w ramach kategorii P, z zastrzeżeniem ust. 2. Organ zastrzega sobie prawo do nieobsłużenia Pośrednika w ramach kategorii A.
8. W przypadku pobrania przez Klienta biletu w ramach kategorii P, dostępnej wyłącznie dla Pośrednika, Klient w celu załatwienia sprawy związanej z rejestracją pojazdu, zobowiązany jest do pobrania biletu w ramach kategorii A, z zastrzeżeniem ust. 2. Organ zastrzega sobie prawo do nieobsłużenia Klienta w ramach kategorii P.

§ 6. Rezerwacja terminu wizyty poprzez uzyskanie kodu rezerwacji za pośrednictwem strony internetowej

1. ESK umożliwia rezerwację terminu wizyty poprzez uzyskanie kodu rezerwacji na stronie internetowej dostępnej pod adresem:
www.kolejka.starostwo.olawa.pl w ramach kategorii spraw: A, B, C, D.
2. Rezerwacja terminu wizyty poprzez uzyskanie kodu rezerwacji za pośrednictwem strony internetowej przeznaczona jest tylko i wyłącznie dla Klienta (NIE OBEJMUJE POŚREDNIKÓW).
3. W przypadku stwierdzenia przez pracownika Organu, że Pośrednik dokonał rezerwacji terminu wizyty za pomocą kodu rezerwacji na swojego mocodawcę i pobrał bilet w ramach kategorii A, pracownik Organu odmawia załatwienia sprawy Pośrednika w ramach kategorii A. W takiej sytuacji, Pośrednik zobowiązany jest do pobrania biletu w ramach kategorii P. z zastrzeżeniem § 5 ust. 2.

§ 7

1. Klient, w celu uzyskania kodu rezerwacji i potwierdzenia rezerwacji terminu wizyty, zobowiązany jest do wypełnienia formularza rezerwacji poprzez:
 - 1) wybranie jednej z dostępnych kategorii spraw: A, B, C, D,
 - 2) wybranie terminu wizyty poprzez zaznaczenie w kalendarzu daty wizyty (dostępne terminy oznaczone są kolorem niebieskim),
 - 3) wybranie godziny wizyty (dostępne godziny widoczne są po wybraniu konkretnego terminu),
 - 4) wpisanie imienia i nazwiska Klienta, adresu e-mail i numeru telefonu, w przypadku kategorii A i B należy wpisać dodatkowo prawidłowy numer VIN pojazdu,
 - 5) wpisanie prawidłowego kodu CAPTCHA,
 - 6) potwierdzenie zapoznania się z Regulaminem,
 - 7) zatwierdzenie wprowadzonych danych klikając przycisk „ZAREZERWUJ WIZYTE”.
2. Aby zarezerwować wizytę należy uzupełnić wszystkie wymagane pola.
3. Po zatwierdzeniu przycisku „ZAREZERWUJ WIZYTE”, ESK wygeneruje kod rezerwacji, który zostanie przesłany na adres e-mail podany przez Klienta w formularzu rezerwacji.
4. Po otrzymaniu e-maila, Klient zobowiązany jest do potwierdzenia rezerwacji wizyty w ciągu 8 godzin poprzez kliknięcie w mailu pola „POTWIERDŹ SWOJĄ WIZYTE”. W przypadku braku potwierdzenia rezerwacji terminu wizyty w ciągu 8 godzin, ESK automatycznie anuluje rezerwację.
5. Termin rezerwacji wizyty można odwołać, klikając w mailu pole „ODWOŁAJ SWOJĄ WIZYTE”.
6. Kod rezerwacji uprawnia Klienta do załatwienia wyłącznie tylko jednej sprawy w ramach danej kategorii sprawy. W przypadku potrzeby załatwienia kilku

spraw, Klient powinien wygenerować odpowiednią ilość rezerwacji internetowych.

7. Jeśli dane, o których mowa w ust. 1 pkt 4, nie są zgodne z danymi przedstawionymi we wniosku, skutkuje to anulowaniem rezerwacji. W przypadku stwierdzenia przez pracownika Organu niezgodności między danymi podanymi w formularzu rezerwacji a złożonym wnioskiem, Organ zastrzega sobie prawo do niezafatwienia Klienta w ramach rezerwacji internetowej, a Klient zobowiązany jest do pobrania biletu z automatu biletowego w ramach odpowiedniej kategorii spraw.
8. Jeżeli po złożeniu rezerwacji, lecz przed umówionym terminem wizyty, zachodzi zmiana w zakresie danych podanych w formularzu rezerwacji, Klient zobowiązany jest do dokonania nowej rezerwacji terminu wizyty.
9. Rezerwacji terminu wizyty poprzez uzyskanie kodu rezerwacji można dokonać najwcześniej na kolejny dzień roboczy i maksymalnie na 14 dni do przodu.

§ 8

1. Aby zrealizować rezerwację wizyty i otrzymać bilet celem załatwienia sprawy, Klient zobowiązany jest potwierdzić swoją obecność w Organie najpóźniej 5 minut przed zaplanowanym terminem wizyty. Potwierdzenie odbywa się poprzez wybranie na ekranie automatu biletowego pola „REZERWACJA INTERNETOWA”, a następnie za pomocą klawiatury ekranowej należy wprowadzić kod rezerwacji i pobrać wydrukowany bilet.
2. W przypadku braku potwierdzenia wizyty przed wyznaczoną godziną, niewykorzystana rezerwacja terminu wizyty zostanie automatycznie anulowana przez ESK.
3. Po pobraniu biletu, Klient winien oczekiwać na wywołanie przydzielonego mu numeru biletu. Wywołanie biletu następuje poprzez wyświetlenie na monitorach ESK numeru biletu oraz stanowiska obsługi, z równoczesnym wywołaniem głosowym.
4. Klient zostanie niezwłocznie wezwany do przydzielonego mu wolnego stanowiska obsługi, bez względu na liczbę osób oczekujących przed nim. Czas wezwania może ulec opóźnieniu w stosunku do umówionej godziny o czas niezbędny do zakończenia obsługi poprzedniego Klienta na danym stanowisku obsługi.
5. Klient, który uzyskał bilet poprzez uzyskanie kodu rezerwacji posiada priorytet obsługi przed innymi oczekującymi Klientami.
6. W przypadku, gdy nie ma innych osób oczekujących na załatwienie sprawy w ramach tej samej kategorii, Klient, który zarezerwował termin wizyty poprzez uzyskanie kodu rezerwacji, może zostać wezwany do stanowiska obsługi już od momentu pobrania biletu w automacie biletowym, nawet przed umówioną godziną.
7. W przypadku, gdy Klient nie stawi się po trzykrotnym wywołaniu numeru przydzielonego na bilecie na stanowisku obsługi (w odstępie 2 minut między

każdym wywołaniem w zakresie usługi A oraz w odstępie 1 minuty w zakresie usługi B, C i D), zostanie uznane to za rezygnację z załatwienia sprawy w umówionym terminie wizyty, a wygenerowany bilet zostanie automatycznie zamknięty przez ESK. Po zamknięciu biletu nie ma możliwości przywrócenia biletu.

8. Klient, który posiada rezerwację terminu wizyty poprzez uzyskanie kodu rezerwacji wizyty nie ma możliwości ubiegania się o przesunięcie zarezerwowanego terminu wizyty.

§ 9 Postanowienia końcowe

1. Treść niniejszego Regulaminu podlega ogłoszeniu w Biuletynie Informacji Publicznej Starostwa Powiatowego w Oławie (www.bip.starostwo.olawa.pl) oraz na stronie internetowej www.kolejka.starostwo.olawa.pl.
2. Klient lub Pośrednik rezerwując termin wizyty za pośrednictwem ESK oświadcza, że zapoznał się z Regulaminem, rozumie jego treść, a także zobowiązuje się do przestrzegania jego postanowień.
3. W przypadku zaistnienia nieprzewidzianych sytuacji, Organ zastrzega sobie prawo do jednostronnej zmiany Regulaminu w dowolnym momencie. Organ poinformuje o zmianach Regulaminu z odpowiednim wyprzedzeniem poprzez ich zamieszczenie na stronach internetowych wskazanych w ust. 1.