



BIALYSTOK

KATOWICE

WROCLAW

WARSZAWA

GORZÓW WIELKOPOLSKI

TORUŃ

KIELCE

BENCHMARKING 2015

GDYNIA

KRAKÓW

LUBLIN

ŁÓDŹ

SZCZECIN

OLSZTYN

BYDGOSZCZ

OPOLE

ZIELONA GÓRA

POZNAŃ

RZESZÓW

Kraków 2017

Szanowni Państwo

W czerwcu 2016 roku podjąłem inicjatywę przeprowadzenia benchmarkingu wydziałów komunikacji miast wojewódzkich, którego celem było przede wszystkim wzajemne poznanie struktury i organizacji dużych jednostek wykonujących te same zadania.

Obecnie przedstawiam Państwu zestawienie otrzymanych z poszczególnych miast danych, które uwidacznia szereg różnic w funkcjonowaniu wydziałów zajmujących się sprawami z zakresu komunikacji. W mniejszych miastach występuje centralizacja obsługi w jednym budynku, a w większych na ogół pojawiają się oddziały, w niektórych miastach istnieje możliwość umówienia się na termin, w innych ośrodkach obsługa tylko po wejściu i ustawieniu się w kolejce, a w jeszcze innych trzeba kilka dni wcześniej zapisać się do kolejki. Różnice uwidaczniają się także w sposobie weryfikacji dokumentów, czy też odseparowaniu rejestrujących urzędników od mieszkańców. Przy każdym z analizowanych działań pojawiają się następujące pytania: które z tych rozwiązań jest lepsze, dlaczego i dla kogo lepsze, wreszcie, czym było uwarunkowane przyjęcie takiego właśnie rozwiązania?

W przeprowadzonym benchmarkingu zestawiliśmy także wyniki w poszczególnych kategoriach. Te zestawienia wskazują miejsca skutecznych rozwiązań naszych problemów pod względem merytorycznym i formalnym. W tym miejscu chciałbym przypomnieć, że celem benchmarkingu nie było wyłonienie zwycięzcy i wskazanie przegranych, (ponieważ zróżnicowanie struktury i organizacji nie daje takich uprawnień), ale miał on stać się inspiracją do wzajemnych kontaktów, współpracy i rozwoju. Podsumowując, to porównanie to nie jest konkurs piękności, ani wyścig szczurów.

Mam nadzieję, że przesłane przez Państwa i zamieszczone w niniejszym zestawieniu osiągnięcia, nieszablonowe rozwiązania, ciekawe ułatwienia w pracy, skuteczne ograniczenia proceduralnych czynności pomogą wszystkim, którzy poszukują dobrych rozwiązań. Szczerze mówiąc ta część benchmarkingu jest dla mnie najciekawsza i liczę na to, że w ten sposób będzie można wytypować miejsca przyszłych naszych delegacji, celem zaszczepienia najlepszych pomysłów w innych urzędach.

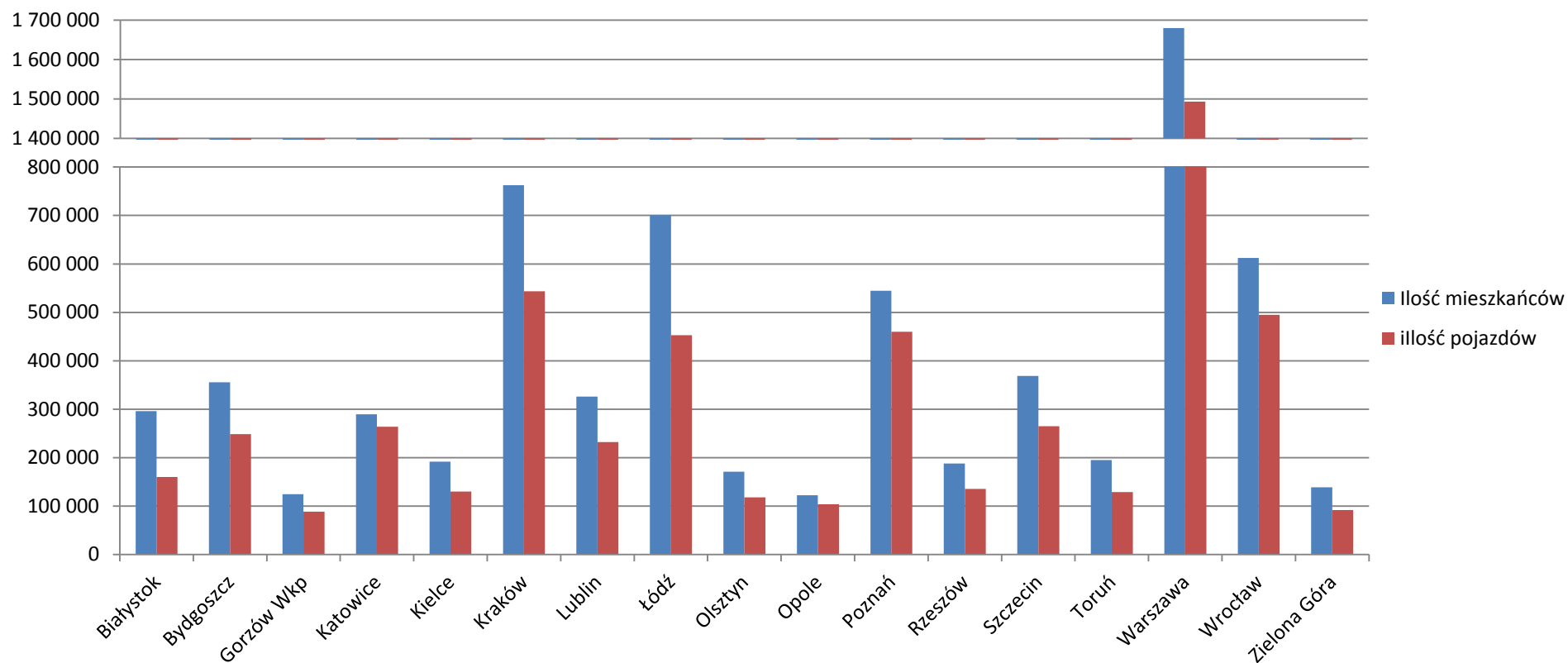
W benchmarkingu został również zebrany katalog problemów, to znaczy spraw, z którymi radzimy sobie z trudnością. Analiza tej części benchmarkingu być może wskaże miasto, które przeszło tę cierniową drogę i ma dobrze sprawdzone, skuteczne rozwiązanie. Natomiast gdyby analiza zgromadzonego materiału wykazała, że brakuje nam skutecznych rozwiązań, a na dodatek natknęlibyśmy się jeszcze na wady rozwiązań prawnych, mamy mocne argumenty by podjąć inicjatywę zmiany przepisów.

Podsumowując, zapraszam Państwa do lektury niniejszego opracowania. Pragnę potwierdzić, oraz podtrzymać moje zaproszenie do Krakowa na konferencję, na której dokonamy szczegółowej analizy benchmarkingu. Wstępnie planuję organizację konferencji pod koniec pierwszego kwartału 2017 roku, natomiast o szczegółach i konkretnym terminie poinformuję odrębnym pismem.

Łączę wyrazy szacunku

/Witold Krupiarz/

ILOŚĆ POJAZDÓW DO ILOŚCI MIESZKAŃCÓW

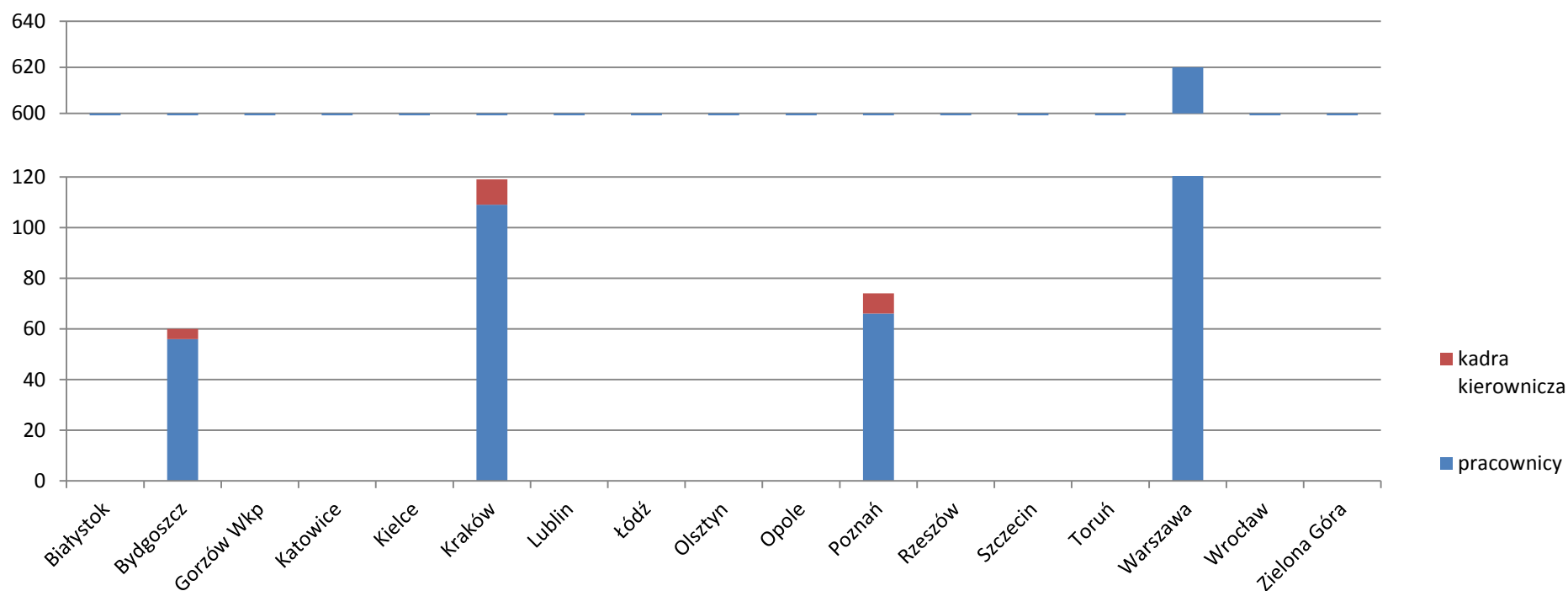


MIASTO	Białystok	Bydgoszcz	Gorzów Wkp	Katowice	Kielce	Kraków	Lublin	Łódź	Olsztyn	Opole	Poznań	Rzeszów	Szczecin	Toruń	Warszawa	Wrocław	Zielona Góra
Ilość mieszkańców	296 000	355 600	124 274	289 148	191 399	762 508	326 266	700 982	170 586	122 439	544 600	187 570	368 828	194 775	1 679 710	612 373	138 763
ilość pojazdów	159 815	248 250	88 589	263 832	129 645	543 292	232 081	452 890	118 001	103 775	459 780	135 072	264 929	128 943	1 492 745	494 622	91 736
liczba pojazdów na jednego mieszkańca	0,54	0,70	0,71	0,91	0,68	0,71	0,71	0,65	0,69	0,85	0,84	0,72	0,72	0,66	0,89	0,81	0,66

MIASTO	Godziny pracy (w tym godz. przyjęć klientów)
Białystok	pon.8.00-17.00 wt.-pt. 7.30-15.30 jedna sobota pracująca w miesiącu 8.00-12.00
Bydgoszcz	siedziba Wydziału - pn.-czw. 8.00-16.00, wt. 8.00-18.00, pt. 8.00-14.00; oddział jak wyżej oprócz środy - nieczynne; punkt obsługi mieszkańców w galerii handlowej pn.-so. 11.00-19.00
Gorzów Wielkopolski	Godz. pracy: pn. śr. czw.: 7.30 - 15.15; wt.: 7.30 - 17.15; pt.: 7.30 - 14.30; Godz. obsługi: pn. śr. czw.: 8.00 - 15.00; wt.: 8.00 - 17.15; pt.: 8.00 - 14.15
Katowice	godz. pracy wt.-pt. 7.30- 15.30 (godz. przyjęć klientów 7.30-15.30); poniedziałek 7.30 do 17.30 - obsługa klientów do 17.00 w ograniczonej obsadzie
Kielce	Biuro Praw Jazdy, Biuro Rejestracji Pojazdów: godz. pracy pn.-czw. 7.30-17.00, pt. 7.30-15.30 (godz. przyjęć klientów pn.-czw. 7.45-16.45, pt.7.45-15.15) Biuro Działalności Gospodarczej: 7:30-15:30
Kraków	godz. pracy w oddziałach pn.-pt. 7.30- 18.00 (godz. przyjęć klientów 7.40-18.00); godz.pracy/obsługi w punktach obsługi mieszkańców w centrach handlowych pn.-sb.10.00-18.00.
Lublin	godziny pracy Wydziału: pn, wt 7.30-17.00 (obsługa interesantów 7.45-16.30), śr-pt 7.30-15.30 (obsługa interesantów 7.45-14.30)
Łódź	pn., śr., czw., pt. 8.00 - 16.00, wt. 9.00-17.00 (godziny urzędowania są godzinami przyjęć interesantów)
Olsztyn	godz. pracy: poniedziałek 9.00-17.00, wt.-pt. 7.30- 15.30 godz. przyjęć klientów 7.30-15.15; godz. pracy/obsługi w centrum handlowym pn.-sb.10.00-18.00.
Opole	pn.-śr. 7.30- 15.30 (rejestracje 7.45- 14.15); czw. 7.30-17.00 (rejestracje 7.45- 16.15) pt. 7.30-14.00 (rejestracje 7.45- 13.15)
Poznań	pn. 7.30-17.00 wt.-pt. 7.30-15.30
Rzeszów	Godziny pracy i przyjęć klientów: w siedzibie wydziału: pn-pt 7.30-15.30, śr. 7.30-17.00 w punktach obsługi mieszkańców: pn-sob 10.00-18.00
Szczecin	godz. pracy/obsługi w siedzibie głównej pn. 7.30 - 18.00, wt.-pt. 7.30-16.00 godz. pracy/obsługi w filii pn.-pt. 8.00-16.00
Toruń	godz. pracy w siedzibie Wydziału od poniedziałku do piątku 7,30-17,00 w centrum handlowym punkt od wtorku do soboty od 11,00 do 19,00
Warszawa	godz. pracy w poniedziałki od 8.00 do 18.00 od wtorku do piątku od 8.00 do 16.00
Wrocław	I zmiana 7:45 - 15:45; II zmiana 9:45 - 17:45
Zielona Góra	godziny pracy: pon. 7.30-17.00, wt. 7.30-15.30, śr.-pt. 7.30-15.00 godziny obsługi: pon. 7.30-16.30, wt. 7.30-15.00, śr.-pt. 7.30-14.30

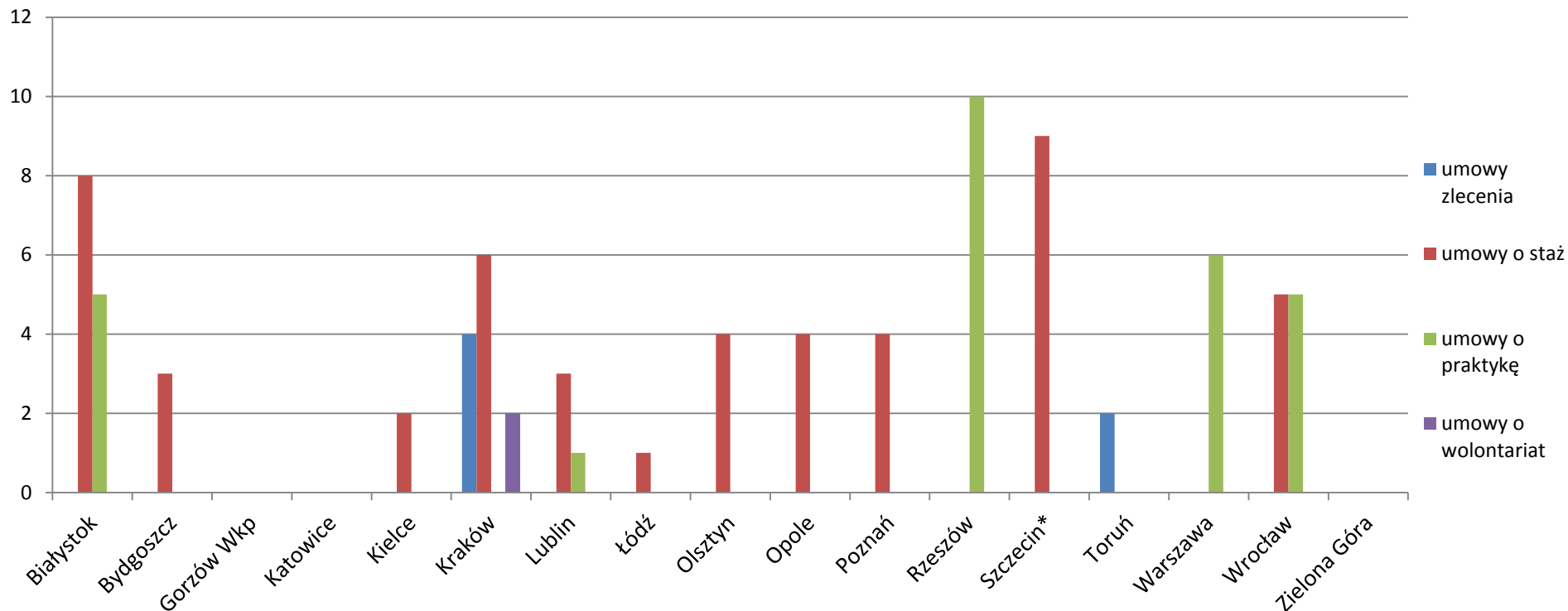
MIASTO	Czy w urzędzie jest wdrożony System Zarządzania Jakością?
Białystok	NIE
Bydgoszcz	NIE (od 2011r CAF)
Gorzów Wielkopolski	NIE
Katowice	TAK (ISO 9001:2008)
Kielce	TAK (PN-EN ISO 9001:2009, PN ISO/IEC 27001:2014-12 i wymagania Systemu Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym)
Kraków	TAK (ISO 9001; ISO 27001)
Lublin	TAK ISO 9001
Łódź	TAK (ISO 9001:2008)
Olsztyn	TAK
Opole	TAK (ISO 9001:2009)
Poznań	TAK (ISO 9001:2009)
Rzeszów	TAK (ISO 9001:2009)
Szczecin	TAK (ISO 9001)
Toruń	TAK (ISO 9001:2009)
Warszawa	TAK (ISO 9001; ISO 2008)
Wrocław	TAK (ISO KJ-PpV-01980-001)
Zielona Góra	TAK ISO 9001

ILOŚĆ OSÓB ZATRUDNIONYCH W WYDZIALE NA PODSTAWIE UMOWY O PRACĘ



MIASTO		Białystok	Bydgoszcz	Gorzów Wielkopolski	Katowice	Kielce	Kraków	Lublin	Łódź	Olsztyn	Opole	Poznań	Rzeszów	Szczecin	Toruń	Warszawa	Wrocław	Zielona Góra
Ilość osób zatrudnionych na podstawie umowy o pracę	kadra kierownicza	bd	4	bd	bd	bd	10	bd	bd	bd	bd	8	bd	bd	bd	bd	bd	bd
	pracownicy	bd	56	bd	bd	bd	109	bd	bd	bd	bd	66	bd	bd	bd	620	bd	bd

ILOŚĆ OSÓB ZATRUDNIONYCH NA PODSTAWIE INNYCH UMÓW



MIASTO		Białystok	Bydgoszcz	Gorzów Wielkopolski	Katowice	Kielce	Kraków	Lublin	Łódź	Olsztyn	Opole	Poznań	Rzeszów	Szczecin*	Toruń	Warszawa	Wrocław	Zielona Góra
Ilość pracowników zatrudnianych na podstawie	umowy zlecenia	0	0	0	0	0	4	0	0	0	bd	0	0	0	2	0	0	0
	umowy o staż	8	3	0	0	2	6	3	1	4	4	4	0	9	0	0	5	0
	umowy o praktykę	5	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	10	0	0	6	5	0
	umowy o wolontariat	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Szczecin	9 pracowników wykonujących zadania w ramach robót publicznych																

MIASTO	Jaki jest powód zatrudniania stażystów, praktykantów oraz pracowników na umowy zlecenia,
Białystok	okres wakacyjno-urlopowy pomoc w archiwum możliwość zdobycia doświadczenia
Bydgoszcz	okres wakacyjno-urlopowy
Gorzów Wielkopolski	/-/
Katowice	/-/
Kielce	Biuro Praw Jazdy: wzmożona ilość klientów
Kraków	okres wakacyjno-urlopowy, różna liczba klientów w ciągu roku (okresy górek i dołków)
Lublin	okres wakacyjno-urlopowy
Łódź	doraźna pomoc w czynnościach mat.-techn.
Olsztyn	Okres wakacyjno-urlopowy, zróżnicowana liczba klientów w ciągu roku.
Opole	okres wakacyjno-urlopowy, różna liczba klientów w ciągu roku
Poznań	program staży studenckich prowadzonych przez UM Poznania
Rzeszów	okres wakacyjno-urlopowy, różna liczba klientów w ciągu roku
Szczecin	ograniczenia w zatrudnianiu na umowę o pracę
Toruń	okres wakacyjno-urlopowy, konieczność zarchiwizowania dokumentacji
Warszawa	okres wakacyjno-urlopowy, prace związane z archiwizacją dokumentów
Wrocław	Stażyci z Urzędu Pracy - prace archiwalne, umowy zlecenia
Zielona Góra	bd

MIASTO	Czy u Państwa wykorzystywane są płatne godziny nadliczbowe (jeżeli tak, to do jakich prac i ile w ciągu roku)?
Białystok	NIE
Bydgoszcz	NIE
Gorzów Wielkopolski	NIE
Katowice	NIE
Kielce	NIE
Kraków	w 2015 r. Wydział wykorzystał łącznie 500 godzin nadliczbowych, w tym: 300 - sprawowanie nadzoru nad wykonywaniem usług przewozowych taksówką osobową 153 - kontrola instruktorów nauki jazdy i stacji kontroli pojazdów przy współudziale Policji 47 - porządkowanie archiwum w Rejestracji Pojazdów oraz opracowywanie szablonów wniosków elektronicznych
Lublin	NIE
Łódź	w 2015 r. Wydział wykorzystał łącznie 1887 godzin nadliczbowych, w tym: 1527 przypadło na zadania z zakresu rejestracji pojazdów, w zdecydowanej większości zamawianie dowodów rejestracyjnych, dokonywanie potwierdzeń dla starostw, porządkowanie pomieszczenia podręcznego do składowania akt w Wydziale. 282 - przypadło na zadania z zakresu wydawania uprawnień do kierowania pojazdami, w szczególności zamawianie dokumentów.
Olsztyn	w 2015 r. Wydział wykorzystał łącznie 117 godzin nadliczbowych, w tym: 29 – realizacja spraw referatu transportu i szkolenia, 19,5 -obsługa klientów referatu uprawnień do kierowania pojazdami, 68,5- realizacja spraw w referacie rejestracji pojazdów.
Opole	tylko w tym roku od 20.06 trudno w tej chwili ocenić do kiedy (najprawdopodobniej do końca sierpnia) - do rejestracji pojazdów
Poznań	NIE
Rzeszów	NIE
Szczecin	Służby prawne urzędu uznały za niedopuszczalne wykorzystywanie pracy w godzinach nadliczbowych do realizacji typowych zadań wynikających z bieżących potrzeb i zwykłego rytmu pracy a tylko takie potrzeby w zakresie bieżących zadań jak rejestracja pojazdów, występują.
Toruń	W 2015 r Wydział wykorzystał łącznie 250 godzin nadliczbowych w zakresie rejestracji pojazdów
Warszawa	TAK, BAiSO w 2015 r. wykorzystało 37 593 godzin nadliczbowych. Godziny były wykorzystywane m.in.: na przeprowadzenie wyborów Prezydenta RP, wybory do Sejmu i Senatu, referendum ogólnokrajowe, obsługę firm leasingowych w zakresie rejestracji pojazdów, porządkowanie archiwów, sprawowanie nadzoru nad wykonywaniem usług przewozowych taksówką osobową, organizację egzaminów TAXI
Wrocław	TAK - 670 podczas wyborów, zastępstwa absencji chorobowych na II zmianach
Zielona Góra	NIE

MIASTO	Ilość punktów rejestracyjnych			
	ilość oddziałów z pełnym zakresem usług oprócz siedziby głównej (w dzielnicach)	ilość placówek zorganizowanych w firmach zajmujących się sprzedażą pojazdów (punkty u dealerów, leasingodawców itp.)	ilość punktów zlokalizowanych w galeriach handlowych	zakres świadczonych usług w placówkach i punktach zlokalizowanych w galeriach handlowych, punktach sprzedaży pojazdów, itp..
Białystok	0	0	0	0
Bydgoszcz	1	0	1	pełny zakres świadczonych usług w rejestracji pojazdów i składanie wniosków o prawa jazdy
Gorzów Wielkopolski	1	0	0	/-/
Katowice	0	0	0	/-/
Kielce	0	0	0	/-/
Kraków	3	0	2	Punkty Obsługi Mieszkańca w galeriach handlowych - pełny zakres świadczonych usług z rejestracji pojazdów + zakładanie PKK i składanie wniosków o prawa jazdy
Lublin	0	0	0	bd
Łódź	1	0	0	bd
Olsztyn	1	0	1	pełny zakres świadczonych usług w rejestracji pojazdów, składanie wniosków o prawa jazdy
Opole	0	0	0	bd
Poznań	2 filie	3	0 nie planujemy otwierać punktów w galeriach handlowych	Filie zlokalizowane u przedsiębiorców np. w firmie leasingowej lub u dealera nie obsługują indywidualnych mieszkańców

MIASTO	Ilość punktów rejestracyjnych			
	ilość oddziałów z pełnym zakresem usług oprócz siedziby głównej (w dzielnicach)	ilość placówek zorganizowanych w firmach zajmujących się sprzedażą pojazdów (punkty u dealerów, leasingodawców itp.)	ilość punktów zlokalizowanych w galeriach handlowych	zakres świadczonych usług w placówkach i punktach zlokalizowanych w galeriach handlowych, punktach sprzedaży pojazdów, itp..
Rzeszów	0	0	4	Rejestracja pojazdów (bez czasowej rejestracji pojazdów na wniosek) i składanie wniosków o prawo jazdy (w przypadku zmiany danych, wtórnika)
Szczecin	1 filia	w latach 2004 do 2014 - 1, teraz - 0	po likwidacji placówki u dealera były rozważane i projektowane lecz zrezygnowano z pomysłu	nie dotyczy
Toruń	0	0	1	pełen zakres w zakresie rejestracji pojazdów poza wydawaniem DR + składanie wniosków o PKK lub prawa jazdy
Warszawa	Delegatury BAiSO są w każdej z dzielnic m.st. Warszawy. Obsługa w zakresie rejestracji pojazdów oraz wydawania uprawnień odbywa się w 18 punktach.	0	0	bd
Wrocław	4	0	0	brak danych
Zielona Góra	0	0	0	0

MIASTO	W jaki sposób są pobierane opłaty za usługi świadczone przez Państwa jednostkę?
Białystok	Opłatę można wnieść przez: terminal płatniczy PWPW, wplatomat, system Info Car, przelew internetowy lub w placówkach pocztowych (poczta znajduje się w sąsiednim budynku)
Bydgoszcz	siedziba i oddział - terminal płatniczy na stanowisku obsługi, placówka pocztowa; punkt obsługi mieszkańców w galerii handlowej - terminal płatniczy na stanowisku obsługi, bank
Gorzów Wielkopolski	Klient może wnieść opłatę: do kasy urzędu (gotówka, karta), przez terminal płatniczy PWPW, przelewem internetowym przez system Info Car
Katowice	Klient może wnieść opłatę: do kasy urzędu w budynku głównym, natomiast w budynku Biura: u inkasenta, w wplatomatach, w placówce poczty lub agencji albo przelewem internetowym.
Kielce	Biuro Działalności Gospodarczej, Biuro Praw Jazdy, Biuro Rejestracji Pojazdów: przelew bankowy, wpłaty w kasie banku (gotówka), wplatomat (gotówka, karta)
Kraków	We wszystkich oddziałach klient może wnieść opłatę: do kasy urzędu (gotówka, karta), przez terminal płatniczy PWPW, przy użyciu wplatomatów, przelewem internetowym przez system Info Car; w punktach obsługi mieszkańca w galeriach handlowych przez terminal płatniczy PWPW lub w placówce poczty (banku)
Lublin	Interesant może wnieść opłatę: do kasy urzędu (gotówka, karta), przelewem internetowym lub w placówce poczty (banku)
Łódź	W siedzibie Wydziału klient może wnieść opłatę w kasie urzędu (gotówka, karta) lub przelewem na konto Wydziału.
Olsztyn	Klient może wnieść opłatę: do kasy urzędu gotówką, przelewem internetowym lub w placówce poczty, banku.
Opole	Klient może wnieść opłatę: do kasy urzędu (gotówka, karta), przy użyciu wplatomatów, przelewem internetowym, w placówce poczty (banku)
Poznań	Na terenie wydziału nie ma kasy urzędu. Jest agencja finansowa pobierająca opłaty oraz prowizję od nich. Ponadto karta płatnicza przy stanowiskach, przelew elektroniczny, terminale PWPW, info-car
Rzeszów	W siedzibie wydziału klient może wnieść opłatę w oddziale banku, który zlokalizowany w tym samym budynku. w punktach obsługi mieszkańca w galeriach handlowych przez terminal płatniczy banku
Szczecin	W siedzibie głównej Urzędu interesant może bezpłatnie wnieść opłatę: do kas banku (gotówka, karta), przez terminale płatnicze banku, przy użyciu bankowego wplatomatu, ogólnymi przelewami internetowymi oraz odpłatnie w placówce poczty. W filii opłaty przyjmują tylko kasy banku ale w 2017 r. będą zainstalowane bankowe terminale płatnicze.
Toruń	W siedzibie Wydziału jest agencja płatnicza, można płacić kartą płatniczą w terminalu urzędu oraz stanowisko z dostępem do internetu do płatności internetowych. W centrum handlowym oddz. banku obsługującego konta urzędu.
Warszawa	W Delegaturach BAiSO klient może wnieść opłatę: do kasy urzędu (gotówka, karta), lub w placówce poczty (banku)
Wrocław	Obsługa kasowa Banku PKO - możliwość płatności kartą płatniczą, przelewem internetowym, systemem Info Car, za pośrednictwem wplatomatu.
Zielona Góra	wpłaty dokonywane są w agencji banku znajdującego się w sali obsługi

MIASTO	Czy rozliczenie pobranych opłat jest realizowane przez pracowników jednostki (Wydziału) czy też obsługą finansową zajmuje się odrębna jednostka (wydział)
Białystok	Księgowaniem i rozliczaniem pobieranych przez nas opłat, a także wyliczaniem i przekazywaniem opłaty ewidencyjnej zajmuje się odrębny departament (Departament Rachunkowości)
Bydgoszcz	Księgowaniem zajmuje się Wydział Księgowości, natomiast pracownicy naszego wydziału, po otrzymaniu spersonalizowanych dokumentów sprawdzają czy dana opłata wpłynęła na konto miasta, ponadto zajmujemy się wyliczaniem opłaty ewidencyjnej
Gorzów Wielkopolski	Księgowaniem i rozliczaniem pobieranych przez nas opłat zajmuje się odrębny wydział (Wydział Podatków i Opłat), wyliczaniem i przekazywaniem opłaty ewidencyjnej zajmujemy się sami
Katowice	Księgowaniem i rozliczaniem pobieranych przez nas opłat, a także wyliczaniem i przekazywaniem opłaty ewidencyjnej zajmuje się odrębny wydział (Wydział Księgowo Rachunkowy)
Kielce	Biuro Działalności Gospodarczej (naliczanie opłat przez nas, księgowanie - Wydział Księgowości) Biuro Rejestracji Pojazdów: Księgowaniem i rozliczaniem pobieranych przez nas opłat, a także wyliczaniem i przekazywaniem opłaty ewidencyjnej zajmuje się odrębny wydział (Wydział Księgowości Urzędu)
Kraków	Księgowaniem i rozliczaniem pobieranych przez nas opłat, a także wyliczaniem i przekazywaniem opłaty ewidencyjnej zajmuje się odrębny wydział (Wydział Podatków i Opłat)
Lublin	Księgowaniem i rozliczaniem naszych (Wydziału Komunikacji) opłat zajmują się Wydział Budżetu i Księgowości. Wyliczaniem opłaty ewidencyjnej zajmują się wyznaczeni pracownicy z referatu ewidencji pojazdów oraz referatu praw jazdy
Łódź	Księgowaniem i rozliczaniem pobieranych opłat, a także wyliczaniem i przekazywaniem opłaty ewidencyjnej zajmuje się odrębny wydział
Olsztyn	Księgowaniem i rozliczaniem pobieranych opłat, a także wyliczaniem i przekazywaniem opłaty ewidencyjnej zajmuje się odrębny wydział
Opole	Księgowaniem i rozliczaniem opłat, a także wyliczaniem i przekazywaniem opłaty ewidencyjnej zajmuje się odrębny wydział
Poznań	Księgowaniem i rozliczaniem pobieranych przez nas opłat, a także wyliczaniem i przekazywaniem opłaty ewidencyjnej zajmuje się odrębny wydział (Wydział Finansowy)
Rzeszów	Księgowaniem i rozliczaniem pobieranych przez nas opłat, a także wyliczaniem i przekazywaniem opłaty ewidencyjnej zajmuje się odrębny wydział (Wydział Księgowo-Rachunkowy)
Szczecin	Księgowaniem i rozliczaniem pobieranych przez nas opłat, a także wyliczaniem i przekazywaniem opłaty ewidencyjnej zajmuje się odrębny wydział (Wydział Księgowości)
Toruń	Opłata ewidencyjna pobierana łącznie księgowana odrębnie przez Wydział Księgowości. Przekazywanie opłaty księgowość po uzgodnieniach z naszym Wydziałem
Warszawa	Księgowaniem i rozliczaniem pobieranych przez nas opłat, a także wyliczaniem i przekazywaniem opłaty ewidencyjnej zajmuje się odrębny wydział .
Wrocław	Obsługa finansowa realizowana jest przez inny wydział
Zielona Góra	rozliczanie jest realizowane w wydziale, a księguje wydział finansowy urzędu

MIASTO	czy przechowujecie Państwo teczki pojazdów w jednym miejscu czy w wielu miejscach
Białystok	Teczki pojazdów, teczki kierowców, teczki osobowe przechowywane są w archiwum mieszczącym się w budynku Departamentu (każdy z referatów ma swoje archiwum). Teczki zdjęte z ewidencji przechowywane są w Archiwum Zakładowym Urzędu.
Bydgoszcz	teczki przechowywane są w jednym miejscu
Gorzów Wielkopolski	teczki przechowywane są w 5 pomieszczeniach
Katowice	Teczki pojazdów przechowywane są w jednym miejscu (podręczne archiwum)
Kielce	Biuro Praw Jazdy posiada odrębne archiwum podręczne; teczki kierowców przechowywane są w 2 miejscach. Biuro Rejestracji Pojazdów: teczki pojazdów przechowywane są w 5 miejscach
Kraków	teczki pojazdów przechowywane są w 5 miejscach, każdy z 3 oddziałów ma swoje archiwum podręczne + 2 dodatkowe miejsca ze względu na ograniczoną powierzchnię w lokalizacjach oddziałów
Lublin	Akta przechowywane są w jednym miejscu
Łódź	pomieszczenie do przechowywania akt w Wydziale (1), archiwum zakładowe (3) poza lokalizacją Wydziału
Olsztyn	Teczki pojazdów przechowywane są w 2 miejscach.
Opole	teczki pojazdów przechowywane są w 3 miejscach, w pokojach przechowuje się dokumenty podręczne i dowody rejestracyjne do wydania.
Poznań	Teczki pojazdów przechowywane są w jednym miejscu, w głównej siedzibie wydziału. W filiach przechowywane są teczki do czasu odbioru stałego dowodu rejestracyjnego.
Rzeszów	Akta pojazdów przechowywane są w magazynie podręcznym zlokalizowanym w budynku, w którym mieści się Wydział Komunikacji.
Szczecin	teczki pojazdów przechowywane są w kilku pomieszczeniach w jednym budynku - siedzibie głównej Urzędu
Toruń	przechowujemy jest w kilku pomieszczeniach w siedzibie Wydziału
Warszawa	Teczki akt pojazdów przechowywane są w siedzibach 18 Delegatur Biura Administracji i Spraw Obywatelskich, siedzibie BAiSO oraz w archiwach zakładowych
Wrocław	Teczki pojazdów przechowywane są w 3 miejscach
Zielona Góra	teczki pojazdów aktywnych przechowywane są w wydziale, a wyrejestrowanych część w wydziale a także w 2 dodatkowych lokalizacjach

MIASTO	czy posiadacie Państwo aplikacje informatyczne wspierające archiwizację dokumentów
Białystok	NIE
Bydgoszcz	NIE
Gorzów Wielkopolski	Korzystamy z raportów generowanych przez MSW zawierających dane pojazdów skreślonych oraz wyrejestrowanych
Katowice	Korzystamy z narzędzia do elektronicznej archiwizacji w aplikacji POJAZD
Kielce	Korzystamy z narzędzia do elektronicznej archiwizacji w aplikacji POJAZD
Kraków	Korzystamy z narzędzia do elektronicznej archiwizacji w aplikacji POJAZD
Lublin	Tak, archiwizacji dokumentów (skanery) w aplikacji POJAZD
Łódź	pomieszczenie do przechowywania akt w Wydziale - nie, archiwum zakładowe - tak (ARCHSYS)
Olsztyn	Nie posiadamy
Opole	NIE
Poznań	Nie korzystamy z systemów elektronicznych wspierających archiwizację.
Rzeszów	Nie
Szczecin	Korzystamy z narzędzia do elektronicznej archiwizacji w aplikacji POJAZD
Toruń	nie
Warszawa	Korzystamy z narzędzia do elektronicznej archiwizacji w aplikacji POJAZD
Wrocław	TAK
Zielona Góra	NIE

MIASTO	Czy informacja bezpośrednia jest oddzielona od telefonicznej
Białystok	W zakresie rejestracji pojazdów informacja bezpośrednia oraz telefoniczna udzielana jest na stanowisku pracy (od 2014r istnieje infolinie, która udziela podstawowych inf. W zakresie działań Departamentu, sprawy skomplikowane przełączane są na stanowiska)
Bydgoszcz	NIE
Gorzów Wielkopolski	bd
Katowice	Informacja bezpośrednia udzielana jest łącznie z telefoniczną
Kielce	NIE
Kraków	W analizowanym okresie informacja udzielana była łącznie z telefoniczną (od kwietnia 2016 uruchomiono centralną informację telefoniczną dla całego wydziału)
Lublin	NIE
Łódź	Call Center dla całego urzędu
Olsztyn	Nie ma wydzielonego punktu, informacji telefonicznej udziela sekretariat
Opole	NIE
Poznań	Pracownicy wydziału nie udzielają informacji telefonicznej. Cały ruch telefoniczny wchodzący do wydziału kierowany jest na infolinię Poznań Kontakt. Pracownicy angażowani są do udzielania informacji tylko wówczas, gdy pracownik infolinii nie zna odpowiedzi na pytania lub klient wyraźnie życzy sobie rozmowę z konkretnym pracownikiem prowadzącym jego sprawę.
Rzeszów	Informacja bezpośrednia udzielana jest w Wydziale Komunikacji łącznie z telefoniczną. W urzędzie funkcjonuje Teleinformatyczne Centrum Obsługi Mieszkańców, które udziela informacji nt. funkcjonowania całego urzędu.
Szczecin	W analizowanym okresie informacja udzielana była łącznie z telefoniczną (w 2017 r. planowane jest uruchomienie centralnej informacji telefonicznej dla całego urzędu)
Toruń	punkt informacyjny razem z wydawaniem dowodów rejestracyjnych (wymiana z PC lub po zatrzymaniu) wpisywanie adnotacji(hak.gaz,..) również informacja telefoniczna (2 stanowiska)
Warszawa	NIE ma wydzielonego punktu przeznaczonego wyłącznie dla udzielania inf., w Urzędzie m.st. Warszawy informacja udzielana jest w Wydziałach Obsługi Mieszkańców oraz poprzez infolinię 19115 działającą 24h/d 365 dni w roku. Informacja bezpośrednia jest oddzielona od telefonicznej.
Wrocław	Jest wydzielony punkt (za wyjątkiem praw jazdy) - 3 punkty. Informacja bezpośrednia jest oddzielona od telefonicznej
Zielona Góra	NIE ma punktu przeznaczonego wyłącznie dla udzielania informacji

MIASTO	Czy punkt informacyjny weryfikuje dokładnie dokumenty (czy występują dwa etapy rejestracji - wstępna weryfikacja dokumentów, a następnie rejestracja na stanowisku)
Białystok	Stanowisko informacyjne rejestracji pojazdów dokonuje wstępnej weryfikacji dokumentów. Dokładna weryfikacja dokumentów jest na stanowisku pracy.
Bydgoszcz	Stanowisko informacyjne na życzenie klienta dokonuje wstępnej weryfikacji dokumentów, ale nie jest to warunek konieczny do przyjęcia dokumentów na stanowisku obsługi
Gorzów Wielkopolski	bd
Katowice	NIE
Kielce	NIE
Kraków	Stanowiska informacyjne na życzenie klienta dokonują wstępnej weryfikacji dokumentów, ale nie jest to warunek konieczny do przyjęcia dokumentów na stanowisku obsługi
Lublin	Stanowiska informacyjne dokonują wstępnej weryfikacji dokumentów, ale nie jest to warunek konieczny do przyjęcia dokumentów na stanowisku obsługi
Łódź	Stanowisko informacyjne dokonują wstępnej weryfikacji dokumentów, ale nie jest to warunek konieczny do przyjęcia dokumentów na stanowisku obsługi
Olsztyn	NIE
Opole	bd
Poznań	Stanowisko informacyjne sprawdza czy są wszystkie wymagane dokumenty, nie sprawdza ich zawartości.
Rzeszów	Punkt informacyjny weryfikuje dokumenty i przydziela termin do rejestracji. Weryfikacja jest warunkiem koniecznym do zarejestrowania pojazdu w urzędzie. W punktach obsługi mieszkańców jest jeden etap rejestracji.
Szczecin	Stanowiska informacyjne na życzenie klienta dokonują wstępnej weryfikacji dokumentów, ale nie jest to warunek konieczny do przyjęcia dokumentów na stanowisku obsługi
Toruń	punkt informacyjny na życzenie klienta sprawdza- weryfikuje wstępnie dokumenty
Warszawa	Punkt informacyjny w WOM-ach nie weryfikuje dokumentów.
Wrocław	Weryfikacja następuje na stanowisku pracy
Zielona Góra	Nie ma punktu przeznaczonego wyłącznie dla udzielania informacji

MIASTO	Czy skanujecie Państwo wszystkie dokumenty do rejestracji
Białystok	NIE
Bydgoszcz	TAK
Gorzów Wielkopolski	NIE
Katowice	NIE
Kielce	Większość dokumentów przedkładane do rejestracji jest skanowanych; w formie papierowej przechowywane są tylko te oryginały, do których gromadzenia zobowiązują nas przepisy
Kraków	Wszystkie dokumenty przedkładane do rejestracji są skanowane; w formie papierowej przechowywane są tylko te oryginały, do których gromadzenia zobowiązują nas przepisy
Lublin	Wszystkie dokumenty przedkładane do rejestracji są skanowane; w formie papierowej przechowywane są tylko te oryginały, do których gromadzenia zobowiązują nas przepisy
Łódź	NIE
Olsztyn	Wszystkie dokumenty przedkładane do rejestracji są kserowane; w formie papierowej przechowywane są tylko te oryginały, do których gromadzenia zobowiązują nas przepisy. Na 2 stanowiskach dokumenty są skanowane.
Opole	NIE
Poznań	Nie skanujemy dokumentów, wszystkie akta przechowywane są w teczkach pojazdów.
Rzeszów	Nie. Wszystkie gromadzimy w formie papierowej.
Szczecin	Częściowo bo tylko 1/3 stanowisk ma skanery. Zakupiono skanery dla pozostałych i będą instalowane.
Toruń	NIE
Warszawa	Nie, dokumenty są kserowane i przechowywane w formie papierowej.
Wrocław	Skanowane są tylko zgłoszenia zbycia
Zielona Góra	Tylko niektóre, posiadamy tylko 2 skanery.

MIASTO	Organizacja pracy w zakresie obsługi klientów indywidualnych
Białystok	A-rejestracja pojazdów, wymiana dokumentów, umieszczanie adnotacji, zgłoszenie zbycia, wyrejestrowanie, B- wydawanie i zwrot dowodów rejestracyjnych
Bydgoszcz	A - rejestracja pojazdów, B - wydawanie dowodów rejestracyjnych C – informacja, zawiadomienia o zbyciu pojazdu
Gorzów Wkp.	brak danych
Katowice	brak danych
Kielce	A - rejestracja pojazdów, B - wydawanie DR, adnotacje, zbycie, wyrejestrowanie, zatrzymane DR, zaświadczenia
Kraków	A - rejestracja pojazdów, B - wydawanie dowodów rejestracyjnych, adnotacje
Lublin	A – referat rejestracji i oznaczania pojazdów, B – referat ewidencji pojazdów
Łódź	A - rejestracja pojazdów, B - zatrzymane dowody rej., rejestracja czasowa na wnosek, D - inne czynności, E - wymiana pozwoleń czasowych na dowody rejestracyjne
Olsztyn	brak danych
Opole	A - rejestracja pojazdów (7 osób) B - wydawanie dowodów rejestracyjnych, adnotacje,wtórniki dok. (3 osoby)
Poznań	A – rejestracja pojazdów C - adnotacje, nabicia numerów, tablice czasowe, tablic wywozowe, D – odbiór stałych dowodów rejestracyjnych E – zgłoszenie sprzedaży, wyrejestrowania W filiach wszystkie czynności pod jedną literą

MIASTO	Organizacja pracy w zakresie obsługi klientów indywidualnych
Rzeszów	A - Weryfikacja dokumentów do rejestracji B - Rejestracja pojazdów C - Wydawanie stałych dowodów rejestracyjnych D - Wyrejestrowanie, zgłoszenie zbycia, zatrzymane dowody rejestracyjne E - Rejestracja czasowa na wniosek, wpisywanie adnotacji do dowodu i karty pojazdu
Szczecin	A - rejestracja pojazdów, B - adnotacje, zgłoszenia itp. C - wydawanie dowodów rejestracyjnych
Toruń	A - rejestracja pojazdów, B - adnotacje, zgłoszenia, itp.
Warszawa	Brak podziału na strefy
Wrocław	A - rejestracja pojazdów, B - wydawanie dowodów rejestracyjnych, adnotacje
Zielona Góra	A - rejestracja pojazdów, B - pozostałe sprawy z zakresu rejestracji pojazdów (wtórniki, zmiany, adnotacje, wyrejestrowanie, zgłaszanie sprzedaży itp.) C – rejestracja pojazdów osoby prawne D- wydawanie dowodów rejestracyjnych

MIASTO	Opis zasad funkcjonowania stanowisk dla klientów instytucjonalnych
Białystok	Nie posiadamy takich stanowisk
Bydgoszcz	Nie posiadamy takich stanowisk
Gorzów Wielkopolski	Jedno stanowisko obsługuje wnioski składane przez firmy leasingowe z liczbą co najmniej trzech nowych pojazdów, a w przypadku ich braku załatwia sprawy pozostałych interesantów
Katowice	Wyznaczone są stanowiska obsługujące firmy leasingowe, tj. 2 stanowiska rejestrujące pojazdy i 1 stanowisko wydawania dowodów rejestracyjnych
Kielce	Nie posiadamy takich stanowisk
Kraków	W 2 oddziałach istnieją wyznaczone stanowiska w liczbie od 2 do 5 w każdym, wchodzące w skład referatów rejestracyjnych, które obsługują wnioski składane przez firmy leasingowe a w przypadku ich braku załatwiają sprawy pozostałych klientów
Lublin	Nie posiadamy takich stanowisk
Łódź	W Oddziale są wyznaczone stanowiska w liczbie od 5-7 które obsługują wnioski składane przez pełnomocników firm i osób fizycznych, a w przypadku ich braku załatwiają sprawy pozostałych klientów
Olsztyn	Tak, posiadamy takie stanowiska (dotyczy firm leasingowych)
Opole	Nie posiadamy takich stanowisk
Poznań	Posiadamy cały oddział (Oddział Obsługi Klienta Biznesowego) - 8,5 etatu (uwzględnione w pkt. III.2 ankiety)
Rzeszów	Tak, 1 stanowisko
Szczecin	W siedzibie głównej istnieją wyznaczone 3 stanowiska wchodzące w skład Referatu Komunikacji, które na umówienia telefoniczne obsługują wnioski składane przez firmy leasingowe a w przypadku ich braku załatwiają sprawy pozostałych klientów
Toruń	Nie posiadamy takich stanowisk
Warszawa	W każdej z Delegatur BAI SO znajdują się stanowiska na zapleczu służące do realizacji zadań dla klientów instytucjonalnych.
Wrocław	Obsługa firm na 5 stanowiskach (numerek F) z możliwością zwiększenia ilości okienek
Zielona Góra	Tak, posiadamy takie stanowiska

MIASTO	Rejestracja pojazdów na bieżąco czy rezerwacja wizyt
Białystok	Rejestracja pojazdów odbywa się na bieżąco
Bydgoszcz	Rejestracja pojazdów odbywa się na bieżąco, posiadamy system kolejkowy
Gorzów Wielkopolski	Rejestracja pojazdów odbywa się na bieżąco
Katowice	Rejestracja pojazdów odbywa się na bieżąco lub w dniach następnych w umówionych terminach
Kielce	Rejestracja pojazdów odbywa się na bieżąco oraz na termin (część numerków wydawana jest dla klientów umówionych)
Kraków	Rejestracja pojazdów odbywa się na bieżąco
Lublin	na bieżąco
Łódź	Rejestracja pojazdów odbywa się na bieżąco. Na życzenie interesanta wniosek w sprawach z zakresu rejestracji pojazdów może być pozostawiony na termin. Sprawa zwykle realizowana jest tego samego dnia lub w dniu następnym.
Olsztyn	Rejestracja pojazdów odbywa się na bieżąco oraz na konkretny termin określony przez klienta (online)
Opole	NA TERMIN (różny czas oczekiwania od 1 dnia do 2 tygodni)
Poznań	Rejestracja pojazdów odbywa się na bieżąco
Rzeszów	Rejestracja pojazdów w wydziale odbywa się na termin, który jest ustalany w zależności od ilości klientów. Rejestracja w punktach obsługi mieszkańców odbywa się na bieżąco.
Szczecin	Rejestracja pojazdów odbywa się na bieżąco
Toruń	Umawiamy się na dzień i godzinę (zapisy telefoniczne, osobiste, mailem), nowe pojazdy w tym samym dniu , w punkcie w centrum handlowym bez zapisów na bieżąco
Warszawa	Rejestracja pojazdów odbywa się na bieżąco, klienci instytucjonalni umawiani są na termin (z reguły na drugi dzień).
Wrocław	Rejestracja pojazdów odbywa się na bieżąco.
Zielona Góra	Rejestracja pojazdów odbywa się na bieżąco

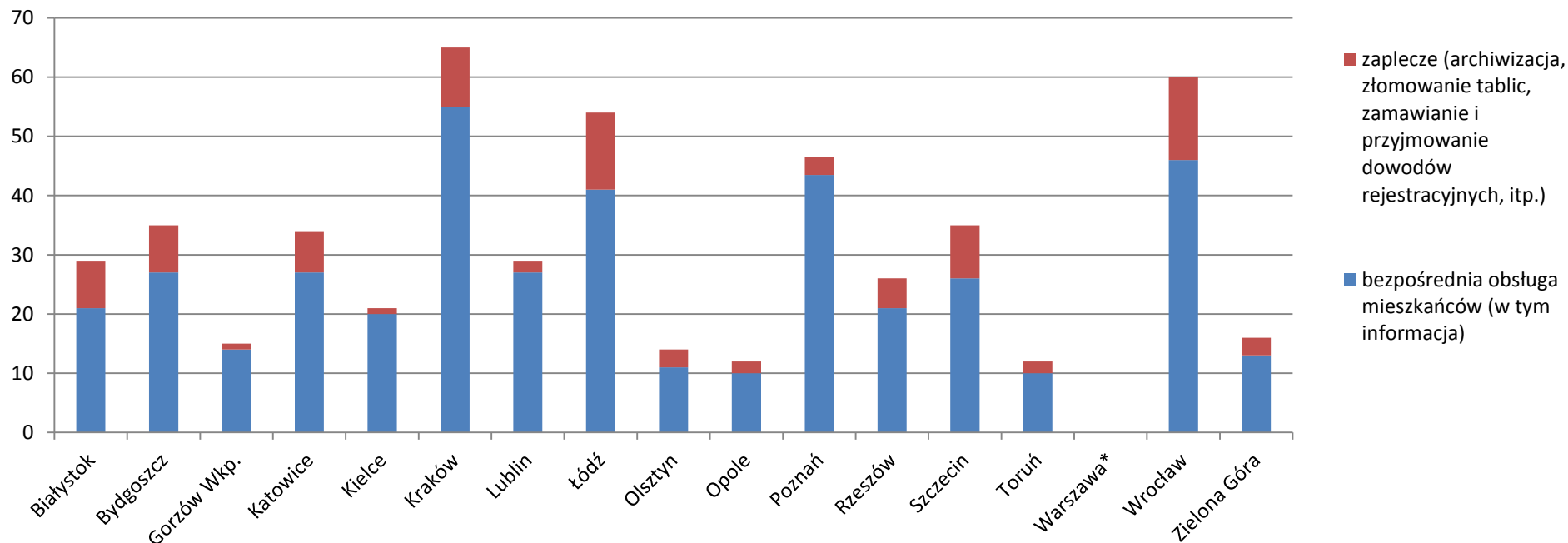
MIASTO	Sposób umawiania się na wizytę (telefonicznie, strona internetowa, inne)?
Białystok	Można umówić się na wizytę przez internet
Bydgoszcz	Nie posiadamy żadnego systemu rezerwacji wizyt
Gorzów Wielkopolski	Nie posiadamy aplikacji, systemu informatycznego umożliwiającego umówienie się z klientem na określony dzień i godzinę. Stanowisko obsługujące leasingi umawia w programie Excell. Aktualnie tworzona jest aplikacja umożliwiająca umawianie wizyt również przez Internet.
Katowice	Dla pojazdów nowych zakupionych w kraju istnieje możliwość rezerwacji za pomocą strony internetowej. Pozostałe rejestracje są umawiane po wstępnej weryfikacji dokumentów, z wykorzystaniem systemu kolejkowego Q-matic.
Kielce	Umawianie telefoniczne. Nie posiadamy aplikacji, systemu informatycznego umożliwiającego umówienie się z klientem na określony dzień i godzinę.
Kraków	Nie posiadamy aplikacji, systemu informatycznego umożliwiającego umówienie się z klientem na określony dzień i godzinę.
Lublin	program orkiestra – umożliwia rezerwację wizyty (na dzień i godzinę) poprzez stronę urzędu lub telefonicznie.
Łódź	Za pomocą strony internetowej
Olsztyn	Posiadamy aplikację, system informatyczny umożliwiający umówienie się z klientem na określony dzień i godzinę.
Opole	Za pomocą strony internetowej, telefonicznie, osobiście
Poznań	Posiadamy system rezerwacji wizyt na konkretny dzień i godzinę. Umówić można się przez internet lub poprzez infolinię. Dziennie umawia się ok. 100 osób do wszystkich spraw.
Rzeszów	Istnieje możliwość rezerwacji terminu rejestracji pojazdu. Korzystamy z urzędowego systemu informatycznego umożliwiającego rezerwację terminu.
Szczecin	Poprzez stronę internetową Urzędu, telefonicznie i osobiście.
Toruń	Zapisy telefoniczne, osobiste, mailem
Warszawa	Taka możliwość istnieje poprzez stronę internetową rezerwacje.um.warszawa.pl
Wrocław	Istnieje możliwość internetowej rezerwacji wizyt na konkretny dzień i godzinę
Zielona Góra	Nie posiadamy aplikacji, systemu informatycznego umożliwiającego umówienie się z klientem na określony dzień i godzinę.

MIASTO	Dobre praktyki naszych jednostek, lub znane nam (podpatrzone u innych, ale nie wprowadzone u nas)
Białystok	Na życzenie mieszkańców miasta wprowadzono w Departamencie jedną sobotę pracującą w miesiącu w wymiarze czterech godzin . Wprowadzenie pracujących sobót zostało przyjęte z wyjątkowo dużym zainteresowaniem mieszkańców. W soboty do pracy przystępuje około jedna trzecia urzędników, którzy następnie w wybranym przez siebie terminie w okresie rozliczeniowym trzech miesięcy odbierają jeden dzień wolny. W pracujące soboty obsługujemy średnio 120 osób. W przypadku wzrostu interesantów do pomocy wydelegowane są osoby z zaplecza celem rozładowania kolejki. Departament Obsługi Mieszkańców bada poziom satysfakcji klienta obsługiwanego w Departamencie (ankieta satysfakcji klienta). Potrzebne są szkolenia w zakresie profesjonalnej obsługi klienta , radzenia z trudnym klientem
Bydgoszcz	w każdym referacie znajduje się stanowisko do obsługi osób niepełnosprawnych, posiadamy urządzenie umożliwiające połączenie się z tłumaczem języka migowego on-line, wyodrębniono 3 stanowiska do obsługi firm leasingowych i agencyjnych
Gorzów Wielkopolski	Stanowisko Szybkiej Obsługi (SSO) - udzielanie informacji, załatwianie spraw dotyczących zgłoszeń zbycia oraz wyrejestrowania pojazdów bez konieczności pobierania biletów. Rotacja pracowników (rejestracja pojazdów) - wszyscy potrafią wszystko.
Katowice	Stanowisko informacyjne - pracownik udziela informacji bezpośrednio i telefonicznie, ale także służy pomocą przy obsłudze „urządzenia biletowego” .
Kielce	Biuro Rejestracji Pojazdów: Stanowisko informacyjne - pracownik udzielający informacji pracuje na sali obsługi (nie siedzi za biurkiem) dzięki temu nie tylko udziela informacji ale także służy pomocą we wskazaniu (a niekiedy "zaprowadzi za rączkę") stanowiska na którym klient załatwi sprawę, itp
Kraków	<p>Zespół wspierający "wewnątrzrejestracyjny" -ze względu na prowadzenie obsługi w wielu punktach (oddziałach) wyodrębniono kilku pracowników, którzy są przemieszczani do określonego punktu w zależności od obciążenia, np. jeśli w oddziale wystąpi niespodziewana absencja, niespodziewany wzrost ilości klientów, itp. pracownik z tej grupy jest przemieszczany do tego oddziału w ramach uzupełnienia etatowego, pracownik dzień wcześniej dostaje informację do której lokalizacji ma się stawić lub przemieszczenie następuje w ciągu dnia (pracownik schodzi ze stanowiska, zabiera pieczątki wsiada do taksówki i jedzie do innej lokalizacji);</p> <p>Zespół wspierający "zewnętrzny" - ze względu na różny poziom obciążenia wynikający zarówno z absencji jak również z okresowego wzrostu ilości spraw (np. ostatnie dwa dni miesiąca charakteryzują się znacznym wzrostem ilości leasingów) wyodrębniono zespół pracowników z innych referatów, którzy są okresowo szkoleni "trzymani pod parą" i w sytuacji kryzysowej, kiedy pracownicy rejestracji nie radzą sobie z ilością spraw pomagają przy rejestracji pojazdów.</p> <p>Stanowisko informacyjne - pracownik udzielający informacji pracuje na sali obsługi (nie siedzi za biurkiem) dzięki temu nie tylko udziela informacji ale także służy pomocą we wskazaniu (a niekiedy "zaprowadzi za rączkę") stanowiska na którym klient załatwi sprawę, itp.</p> <p>Rotacja pracowników i kierowników - jedna z metod zarządzania jest zarządzanie zmianą, okresowa rotacja pracowników i kierowników pomiędzy lokalizacjami przynosi bardzo dobre wyniki w zakresie organizacji pracy, przeciwdziała wypaleniu zawodowemu i jest czynnikiem wzmagającym kreatywność.</p>
Lublin	brak danych
Łódź	Rozważamy po zakończeniu okresu letniego stworzenie "spec grupy" tzw. "ludzi pod parą" do realizacji zadań związanych z rejestracją pojazdów. Tylko w tym segmencie pojawiają się przejściowe problemy z płynnością obsługi mieszkańców.

MIASTO	Dobre praktyki naszych jednostek, lub znane nam (podpatrzone u innych, ale nie wprowadzone u nas)
Olsztyn	Posiadamy aplikację elektroniczną, dzięki której klienci mają możliwość wyboru dnia i godziny wizyty w wydziale. Chęć utworzenia referatu postępowań administracyjnych.
Opole	brak danych
Poznań	Przy budowaniu Poznań Kontakt (naszej infolinii) pracownicy obsługujący infolinię przechodzili kilku tygodniowe szkolenie w zakresie realizacji usług (obsługiwali bezpośrednio klientów w punkcie informacji, jak również przy stanowiku pracy z pracownikiem merytorycznym) - celem tych szkoleń było zminimalizowanie liczby zapytań kierowanych od pracowników infolinii do pracowników merytorycznych już podczas ich codziennej pracy przy telefonie. Wydzielone stanowisko informacyjne, które wstępnie weryfikuje dokumenty. Sala Obsługi wydzielona od poczekalni dla klientów, co zdecydowanie poprawiło komfort pracy. Oddzielna obsługa klientów indywidualnych od firm.
Rzeszów	Infolinia jeden numer 17 788 99 00, BIP umawianie wizyty, BIP moja sprawa w urzędzie, SMS z informacją, punkt informacyjny na korytarzu
Szczecin	<p>Wsparcie "wewnątrzrejestracyjne" Filii - wyodrębniono kilku pracowników, którzy są przemieszczani do Filii w zależności od obciążenia, np. jeśli w Filii wystąpi niespodziewana absencja, niespodziewany wzrost ilości klientów, itp. pracownik z tej grupy jest przemieszczany do Filii w ramach uzupełnienia etatowego, pracownik dzień wcześniej dostaje informację o stawiennictwie w Filii lub przemieszczenie następuje w ciągu dnia (pracownik schodzi ze stanowiska, zabiera pieczętki wsiada do taksówki i jedzie do Filii);</p> <p>Stanowiska informacyjne - 3 pracowników udzielających informacji pracuje na sali obsługi i nie ogranicza się do siedzenia za biurkiem dzięki czemu nie tylko udzielają informacji, rezerwują terminy wizyt i wydają bilety ale także służą pomocą we wskazaniu (a niekiedy "zaprowadzą za rączkę") stanowiska na którym klient załatwi sprawę, itp.</p> <p>Rotacja pracowników - okresowa rotacja pracowników w ramach Referatu Komunikacji między stanowiskami praw jazdy i rejestracji pojazdów oraz pomiędzy salą obsługi a zapleczem, co służy głównie pomocy w sytuacji kryzysowej, gdy pracownicy w danej grupie spraw nie radzą sobie z niespodziewanym wzrostem ilości spraw. Rotacja dodatkowo przeciwdziała wypaleniu zawodowemu i jest czynnikiem wzmagającym kreatywność.</p>
Toruń	brak danych
Warszawa	Przyjęty system udzielania uprawnień transportowych "od ręki" (licencji, zezwoleń, wydawania zaświadczeń) pozwala na załatwienie sprawy podczas jednej wizyty interesanta, przy założeniu, iż wnioskodawca składa komplet wymaganych dokumentów
Wrocław	<ol style="list-style-type: none"> 1) Rozdzielenie obsługi osób fizycznych od osób prawnych 2) Wysyłanie sms-ów i e-maili do właścicieli pojazdów o możliwości odbioru dowodu rejestracyjnego i prawa jazdy 3) Opublikowanie na stronie BIP aplikacji umożliwiającej sprawdzenie dostępności indywidualnego numeru rejestracyjnego dla pojazdu 4) Utworzenie jednego, łatwego do zapamiętania numeru telefonu 777-77-77, pod którym udzielane są wszelkie informacje dotyczące pojazdów i kierowców 5) Rozdzielenie rejestracji pojazdów od wydawania dowodów rejestracyjnych 6) Przyjmowanie i przekazywanie wniosków do innych organów na podstawie art. 65 KPA
Zielona Góra	nie mamy

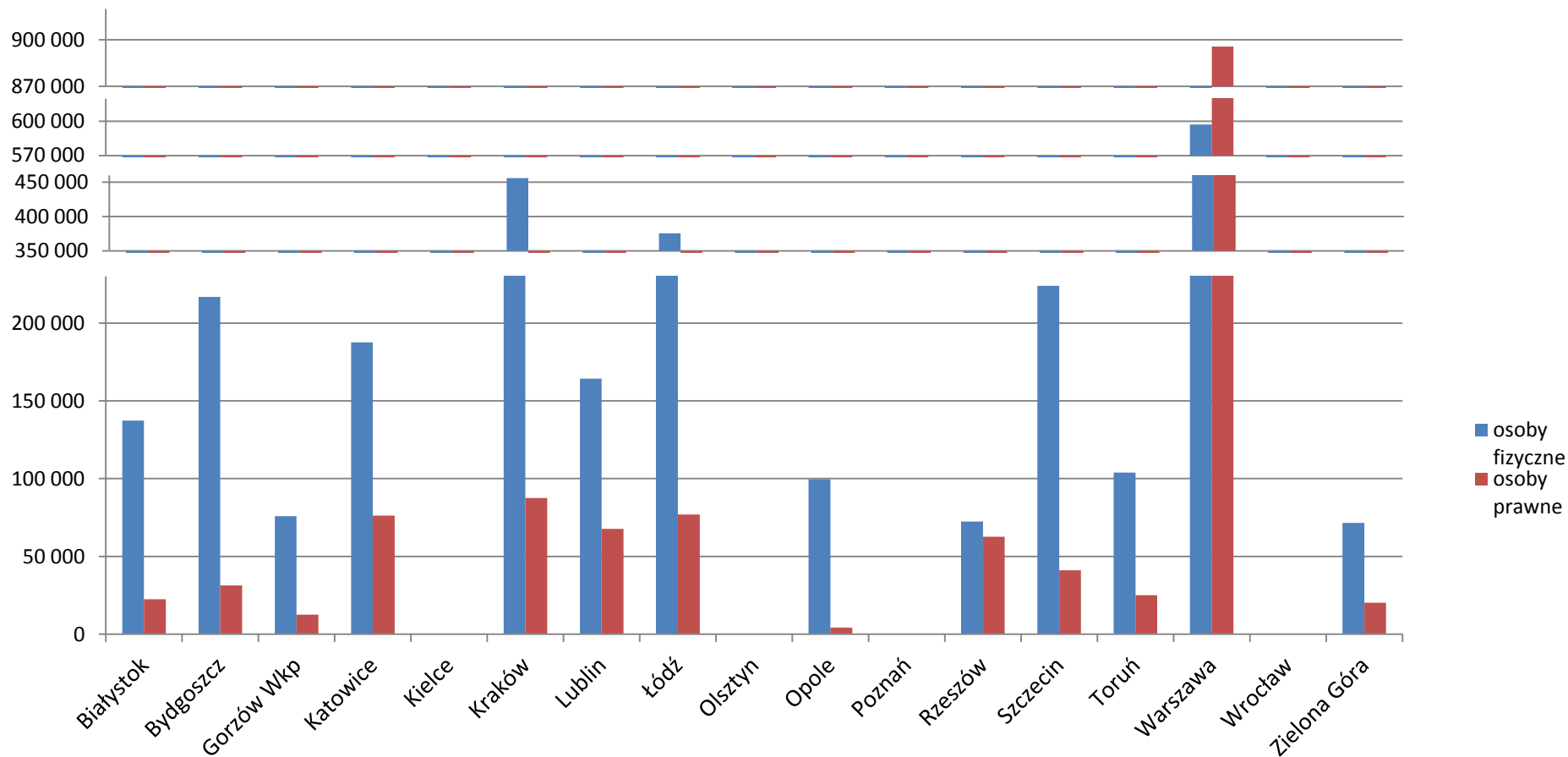
MIASTO	Z czym sobie nie radzimy
Białystok	brak danych
Bydgoszcz	realizacja wniosków przesyłanych elektronicznie w zakresie rejestracji pojazdów i wydawania praw jazdy
Gorzów Wielkopolski	Problem sprawia nam rejestracja drogą elektroniczną, aplikacja stworzona przez PWPW zawiera zbyt dużo błędów i jest zbyt skomplikowana. Stąd liczba spraw załatwianych drogą elektroniczną, pomimo składanych wniosków w tut. Wydziale Komunikacji wynosi zero. Skanowanie dokumentów - posiadane skanery zbyt wolno skanują dokumenty i zbyt długo się rozgrzewają. Skanowanie dokumentów pojazdu sprowadzonego z zagranicy może trwać nawet do 15min.
Katowice	Problem sprawia nam elektroniczna archiwizacja danych ze względu na brak miejsca na zainstalowanie sprzętu w pionie rejestracji pojazdów. Rejestracja drogą elektroniczną - Wydział realizuje sprawy elektronicznie przy użyciu skrzynek e-PUAP i ESP PWPW. Problem występuje przede wszystkim z przesyłaniem załączników do wniosku o rejestrację pojazdu.
Kielce	Biuro Rejestracji Pojazdów: brak miejsca na archiwum; zbyt mała liczba stanowisk do obsługi w stosunku do liczby interesantów.
Kraków	Problem sprawia nam rejestracja drogą elektroniczną - Wydział realizuje sprawy elektronicznie przy użyciu skrzynek e-PUAP i ESP PWPW, Problem występuje przede wszystkim z przesłaniem załączników do wniosku o rejestrację pojazdu.
Lublin	problem z rejestracją pojazdów drogą elektroniczną
Łódź	Realizacja usług drogą elektroniczną nie jest w praktyce możliwa, , bowiem w naszej ocenie aby usługa mogła za taką uchodzić mieszkańiec nie powinien pojawiać się w urzędzie. Na chwilę obecną z uwagi na obowiązujące przepisy prawa materialnego jest to niemożliwe. Wydział udostępnił mieszkańcom możliwość składania wniosków elektronicznych za pośrednictwem platformy e-PUAP i ESP PWPW.
Olsztyn	Problem sprawia nam rejestracja drogą elektroniczną.
Opole	brak danych
Poznań	Problemem jest realizacja wniosków o rejestrację pojazdu składanych elektronicznie - tak zbudowana procedura zawarta w rozporządzeniu nie powinna w ogóle funkcjonować. Problemem jest również zwiększona liczba rejestracji pojazdów w szczególności przez firmy leasingowe - obecny wzrost w porównaniu do roku 2015 wynosi ok. 20%. Rozliczanie opłaty ewidencyjnej – przygotowywanie sprawozdania w szczególności w zakresie uprawnień do kierowania pojazdami.
Rzeszów	Ponieważ wydział pracuje w bardzo ciasnych warunkach lokalowych i wciąż naszym zdaniem sporym niedoborem etatowym to w wielu sytuacjach rozwiązywanie problemów polega na działaniu w stylu "gaszenie pożaru". Jesteśmy w oczekiwaniu na realizację nowego obiektu i wtedy będzie możliwość wprowadzania odpowiednich rozwiązań.
Szczecin	Przez większość dni w roku nie jesteśmy w stanie wydać biletów wszystkim osobom chcącym zarejestrować pojazd. Wówczas zgodnie z pkt. 34 proponujemy rezerwację wizyty na późniejszy dzień co w połączeniu z samodzielnym rezerwowaniem wizyt przez interesantów poprzez internet powoduje wydłużanie okresu od rezerwacji do wizyty do nawet 3 tygodni.
Toruń	brak danych
Warszawa	Do czasu rozwiązania problemów technicznych leżących po stronie ePUAP wyłączona została możliwość składania dokumentów poprzez stronę http://eurzad.um.warszawa.pl z użyciem profilu zaufanego i podpisu elektronicznego na Portalu ePUAP
Wrocław	1) Problem z obsługą w przypadkach nagromadzenia zbyt dużej ilości klientów z uwagi na wyodrębnienie w ramach działu kilku lokalizacji
Zielona Góra	Brak miejsca na akta kierowców i pojazdów

IŁOŚĆ PRACOWNIKÓW - REJESTRACJA POJAZDÓW



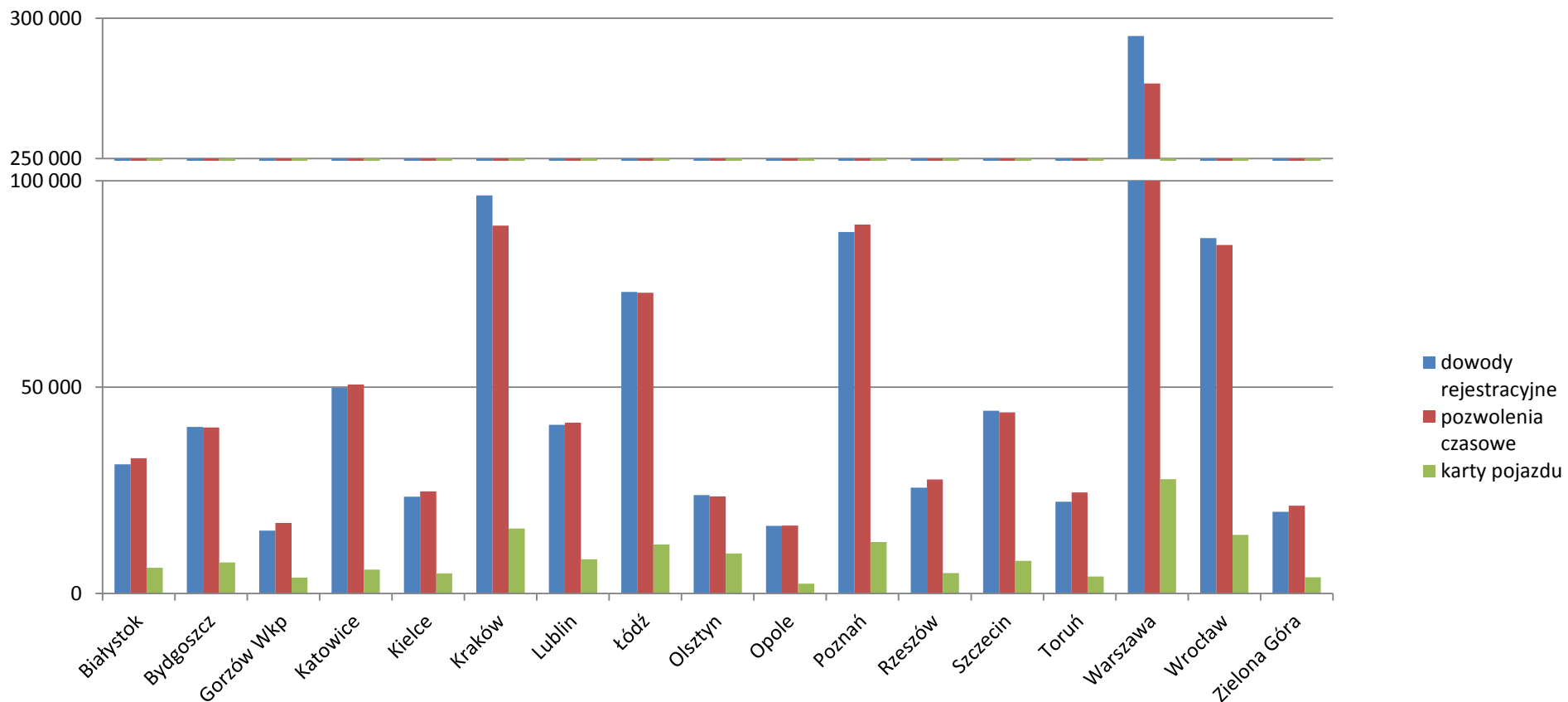
MIASTO		Białystok	Bydgoszcz	Gorzów Wkp.	Katowice	Kielce	Kraków	Lublin	Łódź	Olsztyn	Opole	Poznań	Rzeszów	Szczecin	Toruń	Warszawa*	Wrocław	Zielona Góra	
Ilość zatrudnionych pracowników w rejestracji pojazdów (bez kadry kierowniczej)	bezpośrednia obsługa mieszkańców (w tym informacja)	21	27	14	27	20	55	27	41	11	10	43,5	21	26	10	brak danych	46	13	
	zaplecze (archiwizacja, złomowanie tablic, zamawianie i przyjmowanie dowodów rejestracyjnych, itp.)	8	8	1	7	1	10	2	13	3	2	3	5	9	2	brak danych	14	3	
Warszawa		Pracownicy Delegatur Biura Administracji i Spraw Obywatelskich muszą być pracownikami elastycznymi i dostosowywać swoją wykonywaną pracę do zadań o potrzeb jakie w danej chwili są przed nimi stawiane. Etatyżacja prowadzona jest poprzez wykonywanie wszystkich zadań w Delegaturze BAiSO, za podział pracowników na poszczególne działy i zadania odpowiada Naczelnik danej Delegatury. Limit etatów BAiSO w 2015 roku wynosił 620.																	

ILOŚĆ POJAZDÓW ZAREJESTROWANYCH NA OSOBY FIZYCZNE I PRAWNE



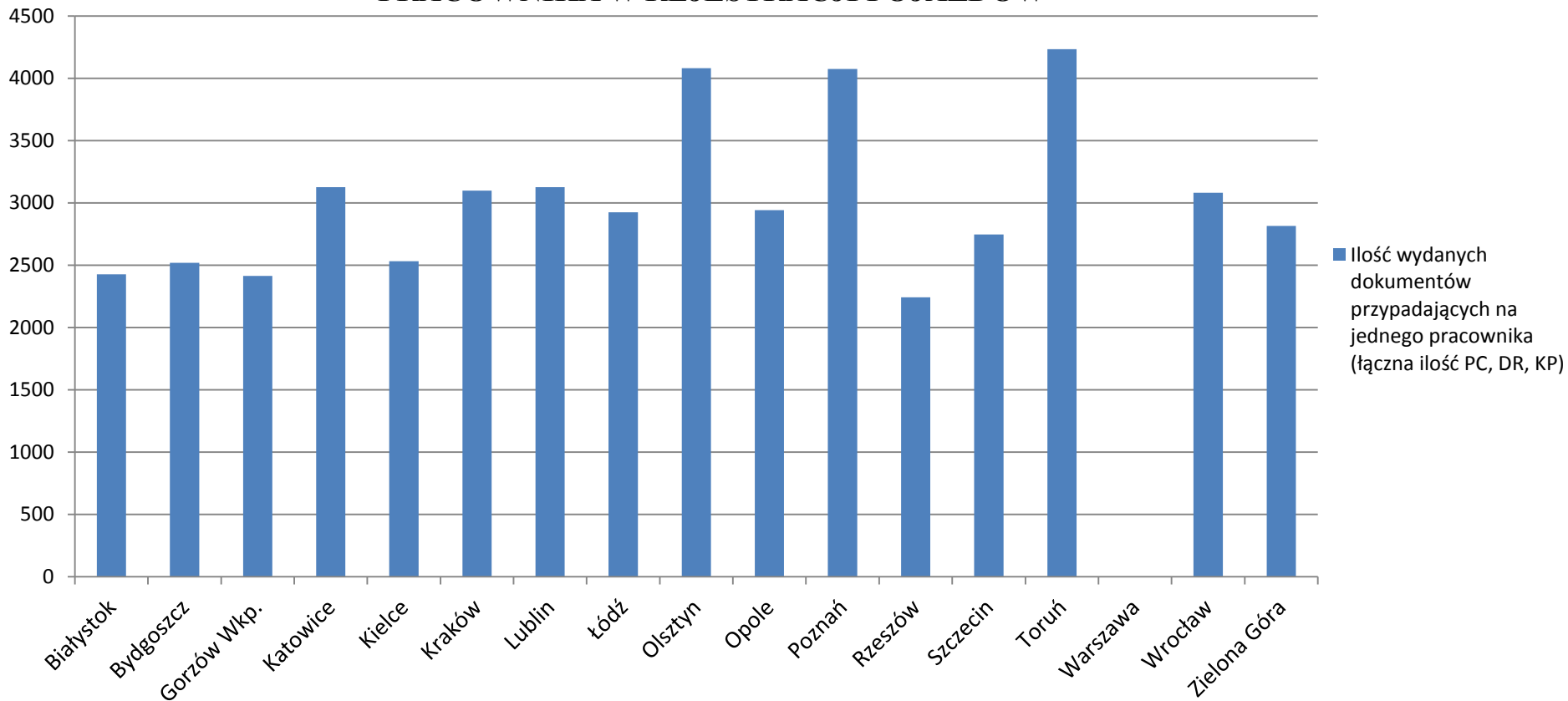
MIASTO		Białystok	Bydgoszcz	Gorzów Wkp	Katowice	Kielce	Kraków	Lublin	Łódź	Olsztyn	Opole	Poznań	Rzeszów	Szczecin	Toruń	Warszawa	Wrocław	Zielona Góra
Pojazdy zarejestrowane na:	osoby fizyczne	137 260	216 900	75 953	187 642	brak danych	455 827	164 353	375 899	brak danych	99 512	brak danych	72 419	223 865	103 817	597 098	nie ma podziału	71 499
	osoby prawne	22 555	31 350	12 636	76 190	brak danych	87 465	67 728	76 991	brak danych	4 263	brak danych	62 653	41 064	25 126	895 647	nie ma podziału	20 237

IŁOŚĆ WYDANYCH DOKUMENTÓW W REJESTRACJI



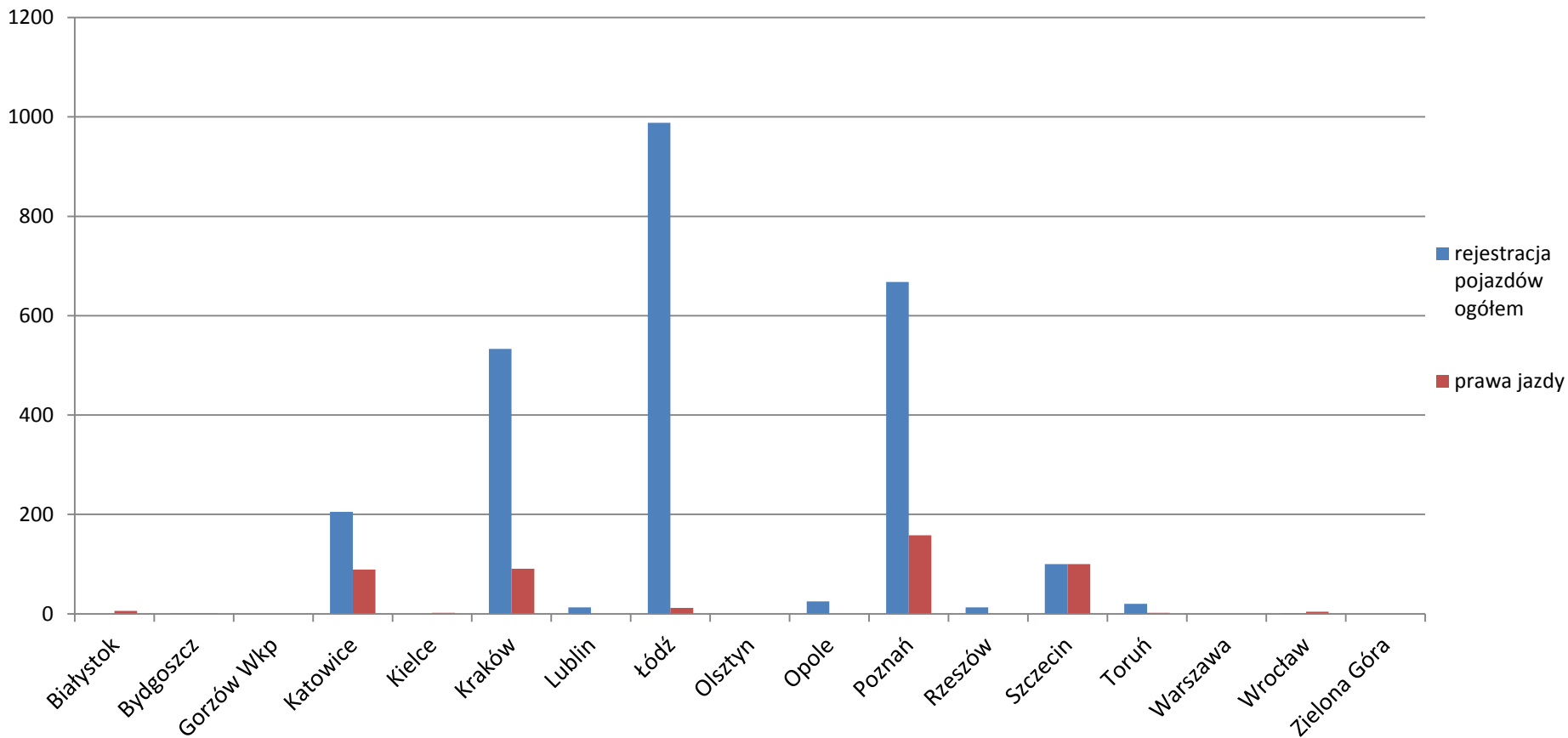
MIASTO	Białystok	Bydgoszcz	Gorzów W.	Katowice	Kielce	Kraków	Lublin	Łódź	Olsztyn	Opole	Poznań	Rzeszów	Szczecin	Toruń	Warszawa	Wrocław	Zielona Góra	
Ilość wydanych w 2015 roku	dowodów rejestracyjnych	31 310	40 369	15 250	49 792	23 488	96 503	40 906	73 081	23 873	16 422	87 599	25 626	44 287	22 244	293 675	86 122	19 828
	pozwoleń czasowych	32 793	40 276	17 075	50 666	24 768	89 143	41 412	72 902	23 536	16 450	89 418	27 673	43 890	24 471	276 739	84 500	21 281
	kart pojazdów	6 272	7 523	3 890	5 824	4 901	15 766	8 317	11 885	9 711	2 412	12 446	4 977	7 925	4 092	27 734	14 182	3 942

ILOŚĆ WYDANYCH DOKUMENTÓW PRZYPADAJĄCYCH NA JEDNEGO PRACOWNIKA W REJESTRACJI POJAZDÓW



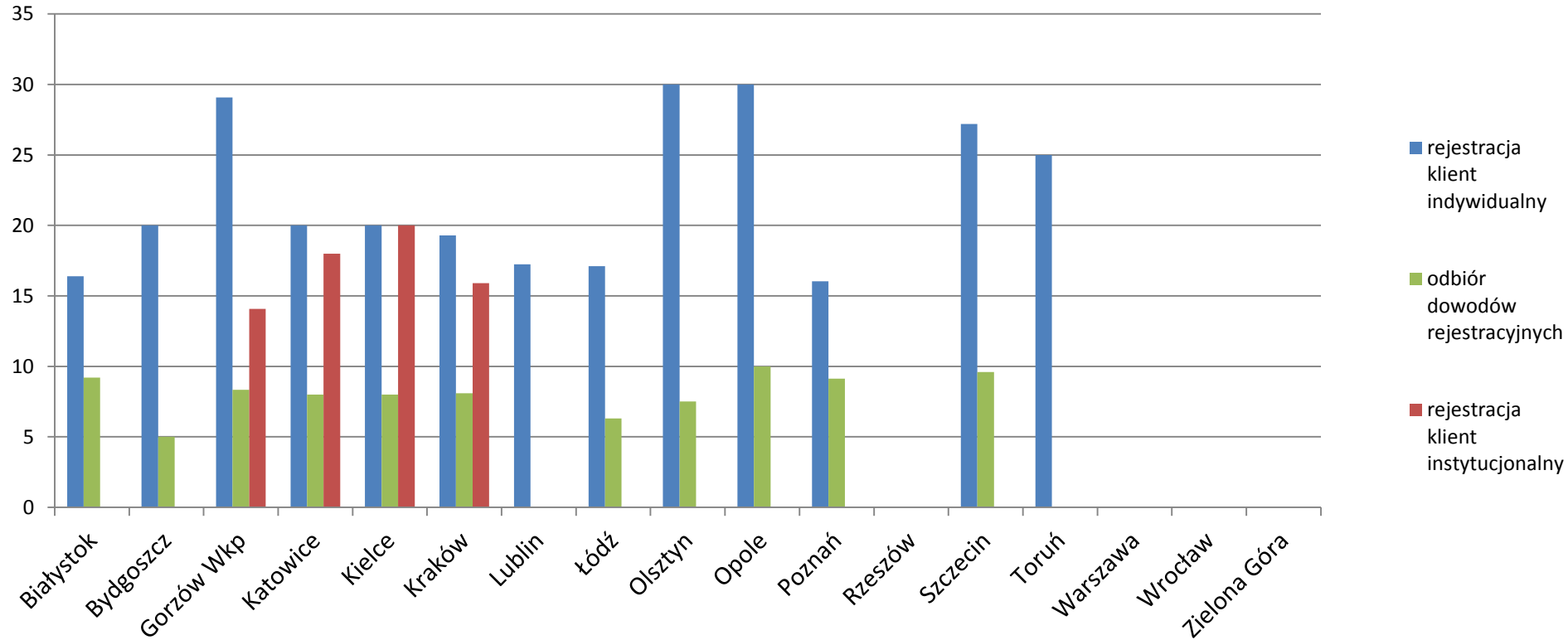
MIASTO	Białystok	Bydgoszcz	Gorzów Wkp.	Katowice	Kielce	Kraków	Lublin	Łódź	Olsztyn	Opole	Poznań	Rzeszów	Szczecin	Toruń	Warszawa	Wrocław	Zielona Góra
Ilość druków wydanych w sprawach rejestracji pojazdów w 2015 roku (łącznie ilość PC, DR, KP)	70375	88168	36215	106282	53157	201412	90635	157868	57120	35284	189463	58276	96102	50807	598148	184804	45051
Ilość pracowników zatrudnionych w rejestracji pojazdów (bez kadry kierowniczej)	29	35	15	34	21	65	29	54	14	12	46,5	26	35	12	brak danych	60	16
Ilość wydanych druków przypadających na jednego pracownika	2427	2519	2414	3126	2531	3099	3125	2923	4080	2940	4074	2241	2746	4234	965	3080	2816

ILOŚĆ SPRAW REALIZOWANYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ



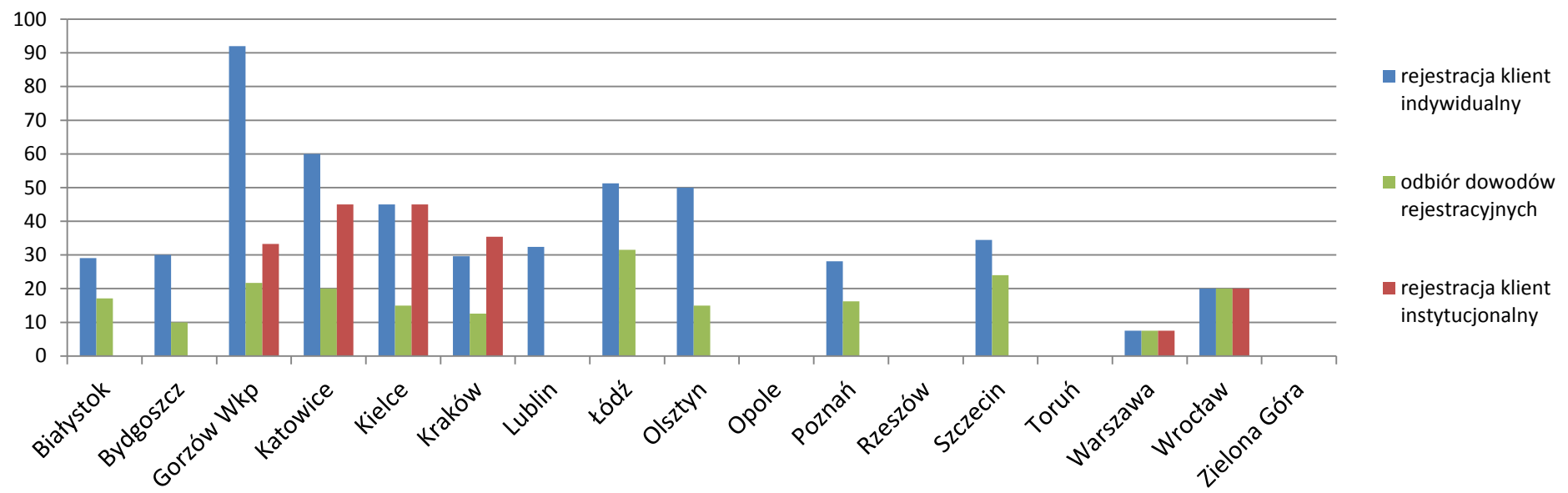
MIASTO		Białystok	Bydgoszcz	Gorzów Wkp	Katowice	Kielce	Kraków	Lublin	Łódź	Olsztyn	Opole	Poznań	Rzeszów	Szczecin	Toruń	Warszawa	Wrocław	Zielona Góra
Sprawy realizowane elektronicznie	prawa jazdy	6	1	0	89	2	91	0	12	0	0	158	0	100	2	0	4	0
	rejestracja pojazdów ogółem	0	1	0	205	0	533	13	988	0	25	668	13	100	20	0	1	0

CZAS JEDNOSTKOWY OBSŁUGI W REJESTRACJI POJAZDÓW



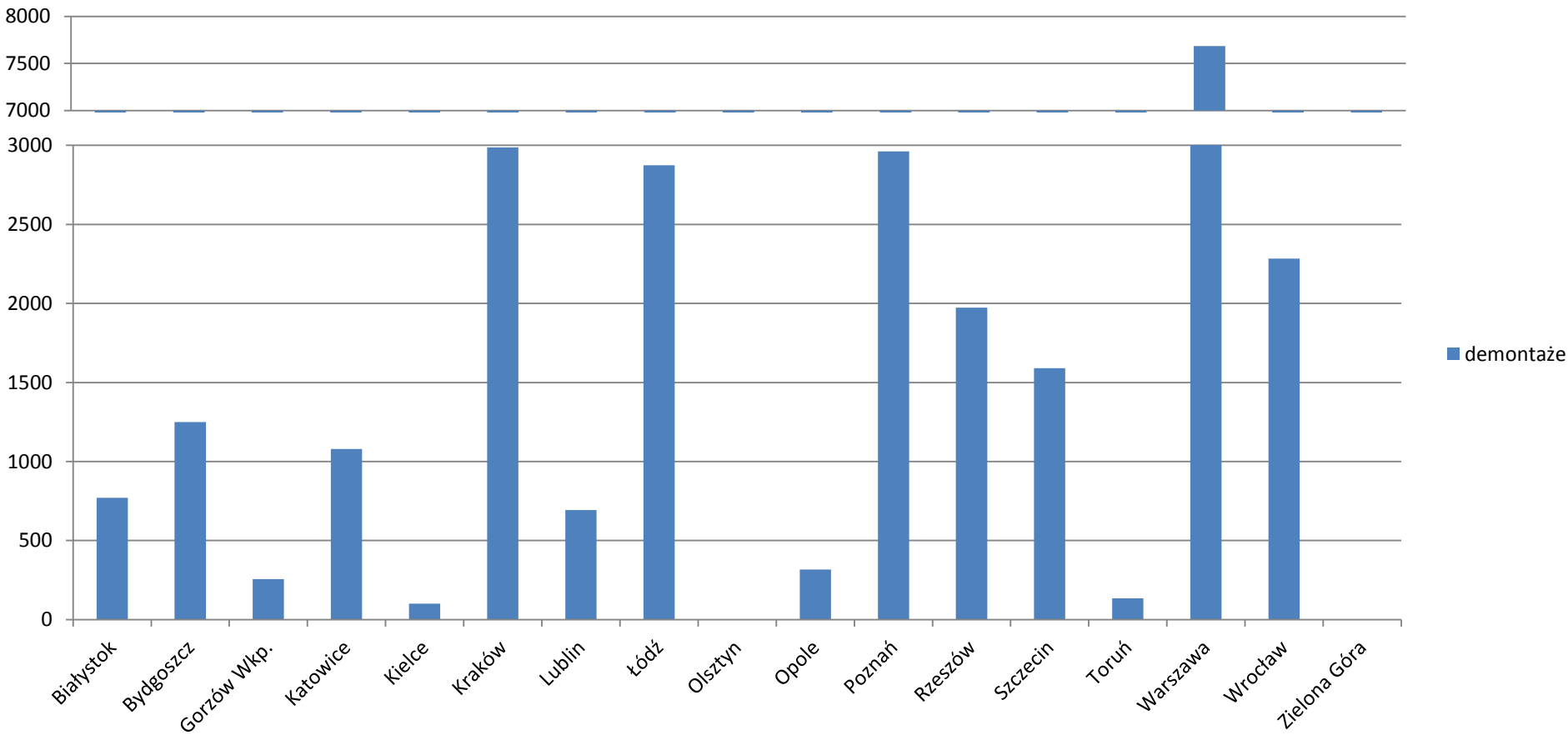
MIASTO		Białystok	Bydgoszcz	Gorzów Wkp	Katowice	Kielce	Kraków	Lublin	Łódź	Olsztyn	Opole	Poznań	Rzeszów	Szczecin	Toruń	Warszawa	Wrocław	Zielona Góra
Czas jednostkowy realizowanych spraw (min)	rejestracja klient indywidualny	16,39	20	29,07	20	20	19,3	17,24	17,1	30	30	16,03	Czas nie jest mierzony	27,2	25	Czas nie jest mierzony.	Czas nie jest mierzony	Czas nie jest mierzony
	rejestracja klient instytucjonalny	brak danych	brak danych	14,07	18	20	15,9	brak danych	brak danych	brak danych	brak danych	brak danych	Czas nie jest mierzony	brak danych	brak danych	Czas nie jest mierzony.	Czas nie jest mierzony	Czas nie jest mierzony
	odbiór dowodów rejestracyjnych	9,2	5	8,33	8	8	8,1	brak danych	6,3	7,5	10	9,13	Czas nie jest mierzony.	9,6	brak danych	Czas nie jest mierzony.	Czas nie jest mierzony	Czas nie jest mierzony

CZAS OCZEKIWANIA - REJESTRACJA



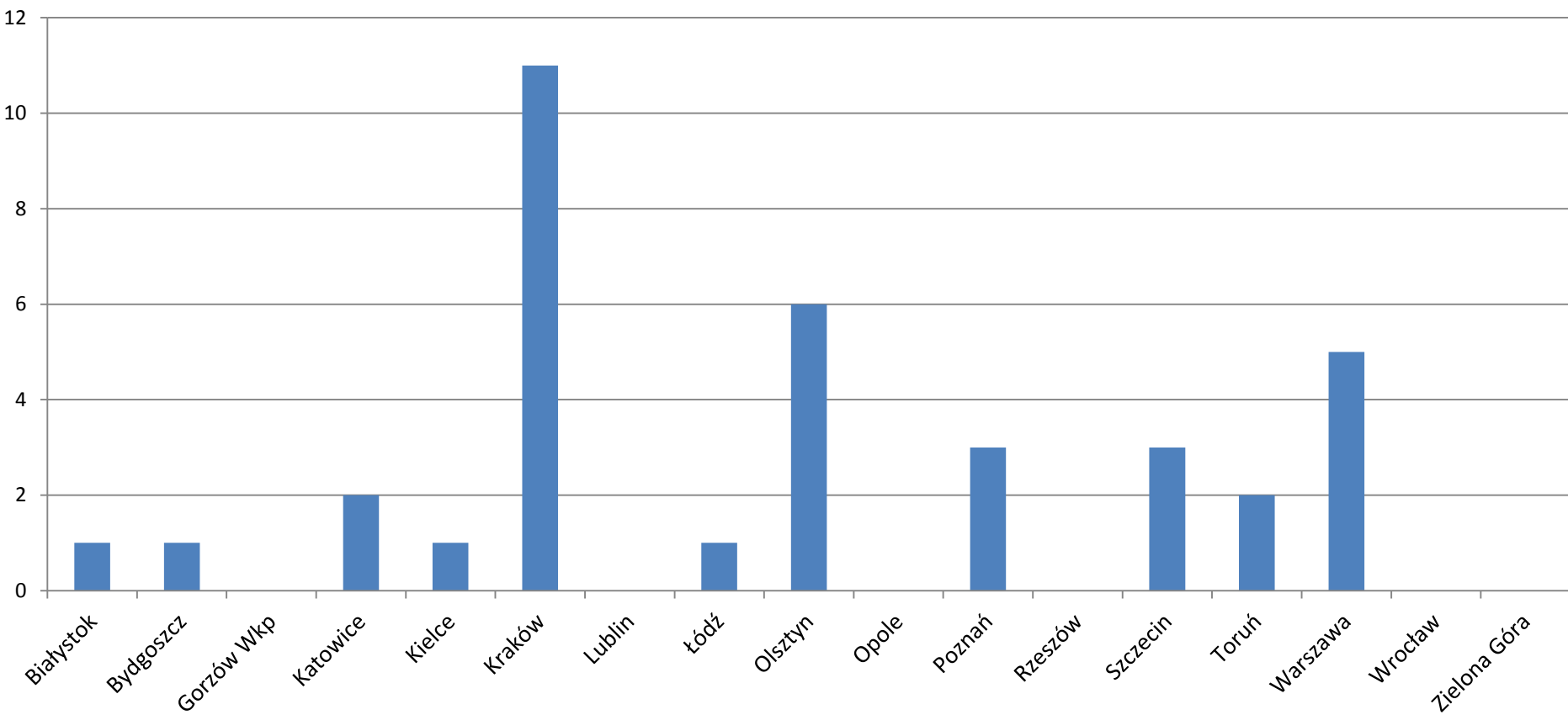
MIASTO		Białystok	Bydgoszcz	Gorzów Wkp	Katowice	Kielce	Kraków	Lublin	Łódź	Olsztyn	Opole	Poznań	Rzeszów	Szczecin	Toruń	Warszawa	Wrocław	Zielona Góra
Średni czas oczekiwania klienta na załatwienie sprawy (min)	rejestracja klient indywidualny	29,07	30	92	60	45	29,6	32,42	51,3	50	czas oczekiwania jest prawie zerowy ponieważ zapisy są na konkretną godzinę	28,14	Czas nie jest mierzony.	34,5	Klienci są umawiani na terminy. Średni okres na ustalenie terminu do rejestracji w 2015 r. to ok. 4-5 dni roboczych	7,5	20	Czas nie jest mierzony.
	rejestracja klient instytucjonalny	0		33,29	45	45	35,4			Klient nie oczekuje na załatwienie sprawy, umawia się na konkretną godzinę.		Obsługa odbywa się z wyłączeniem systemu kolejkowego.	Czas nie jest mierzony.			7,5	20	Czas nie jest mierzony.
	odbiór dowodów rejestracyjnych	17,1	10	21,7	20	15	12,6		31,5	15		16,21	Czas nie jest mierzony.	24		7,5	20	Czas nie jest mierzony.

ILOŚĆ POJAZDÓW WYREJESTROWANYCH Z POWODU DEMONTAŻU



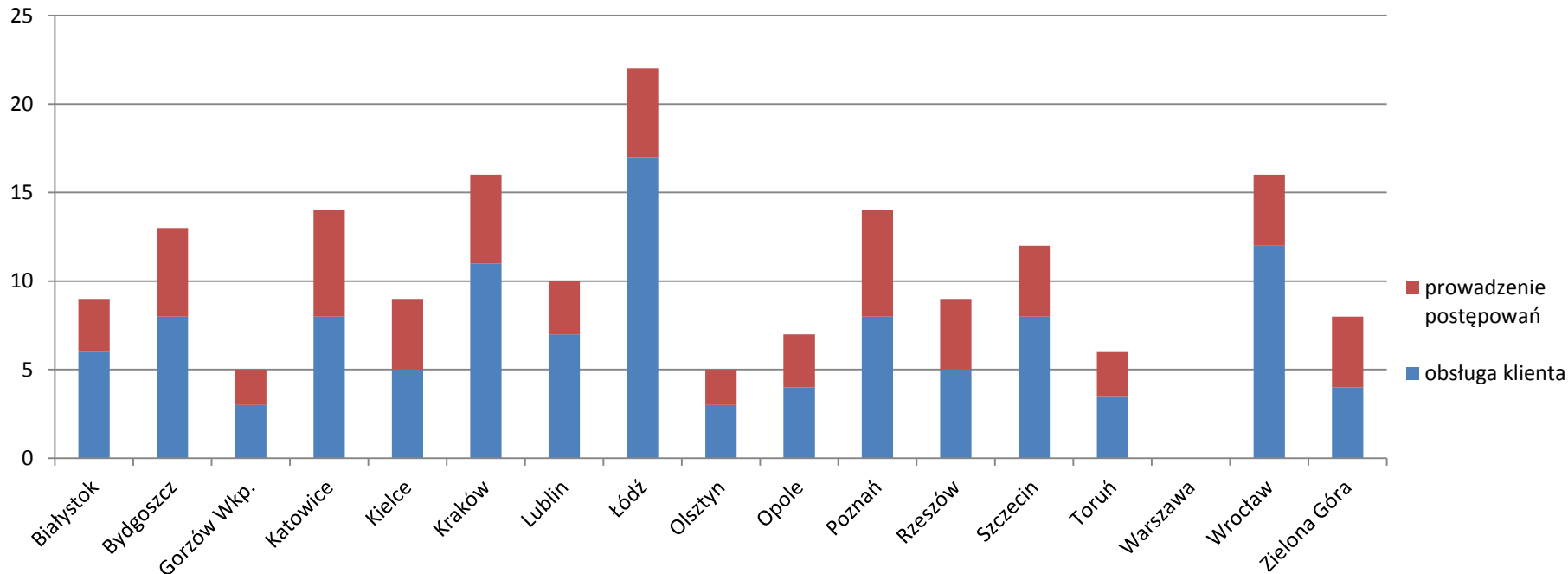
MIASTO	Białystok	Bydgoszcz	Gorzów w W..	Katowice	Kielce	Kraków	Lublin	Łódź	Olsztyn	Opole	Poznań	Rzeszów	Szczecin	Toruń	Warszawa	Wrocław	Zielona Góra
Ilość wydanych decyzji o wyrejestrowaniu pojazdu z urzędu z tytułu jego demontażu	771	1 249	256	1 080	100	2 987	693	2 875	b.d.	317	2 962	1973	1590	135	7 684	2284	b.d.

ILOŚĆ POJAZDÓW WYREJESTROWANYCH Z POWODU TRWALEJ ZUPEŁNEJ UTRATY



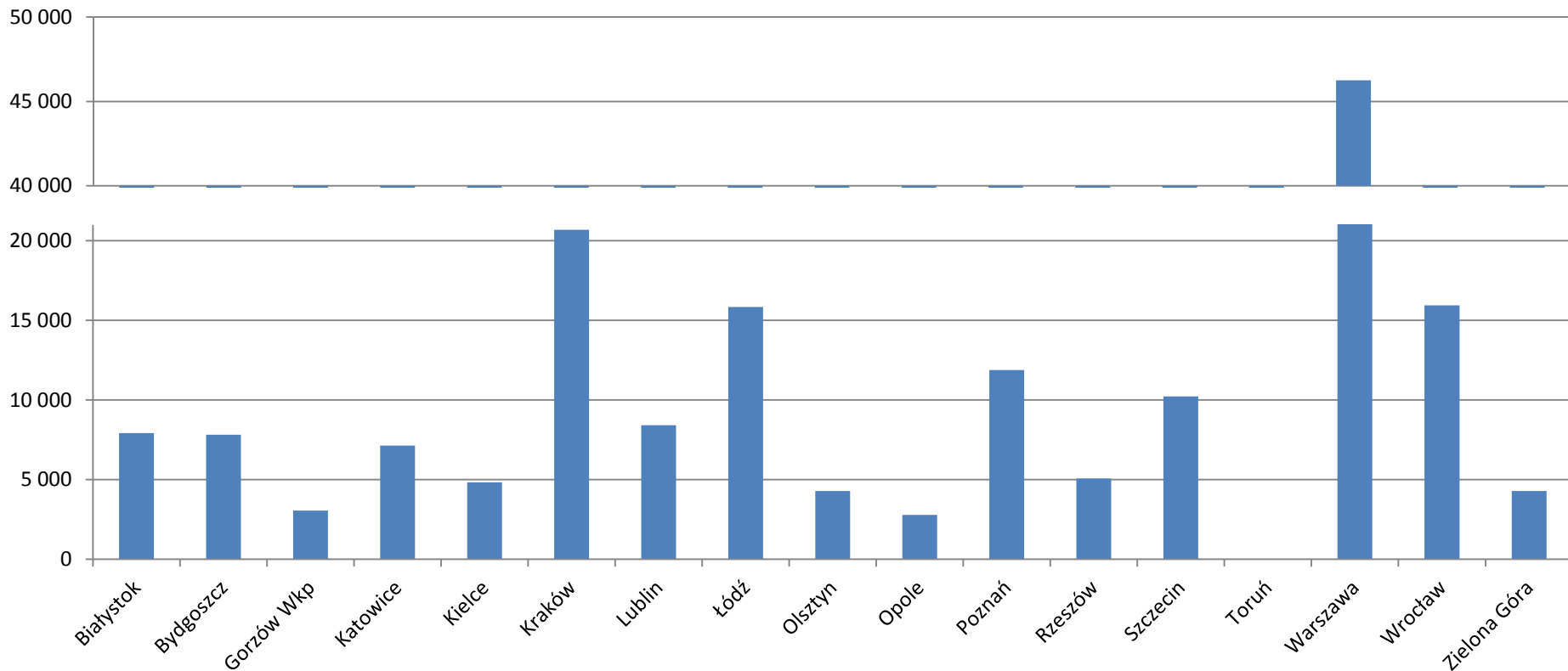
MIASTO	Białystok	Bydgoszcz	Gorzów Wkp	Katowice	Kielce	Kraków	Lublin	Łódź	Olsztyn	Opole	Poznań	Rzeszów	Szczecin	Toruń	Warszawa	Wrocław	Zielona Góra
Ilość wydanych decyzji o wyrejestrowaniu pojazdu w związku z jego trwałą i zupełną utratą	1	1	0	2	1	11	0	1	6	0	3	0	3	2	5	0	0

IŁOŚ PRACOWNIKÓW REALIZUJĄCYCH ZADANIA Z ZAKRESU PRAW JAZDY



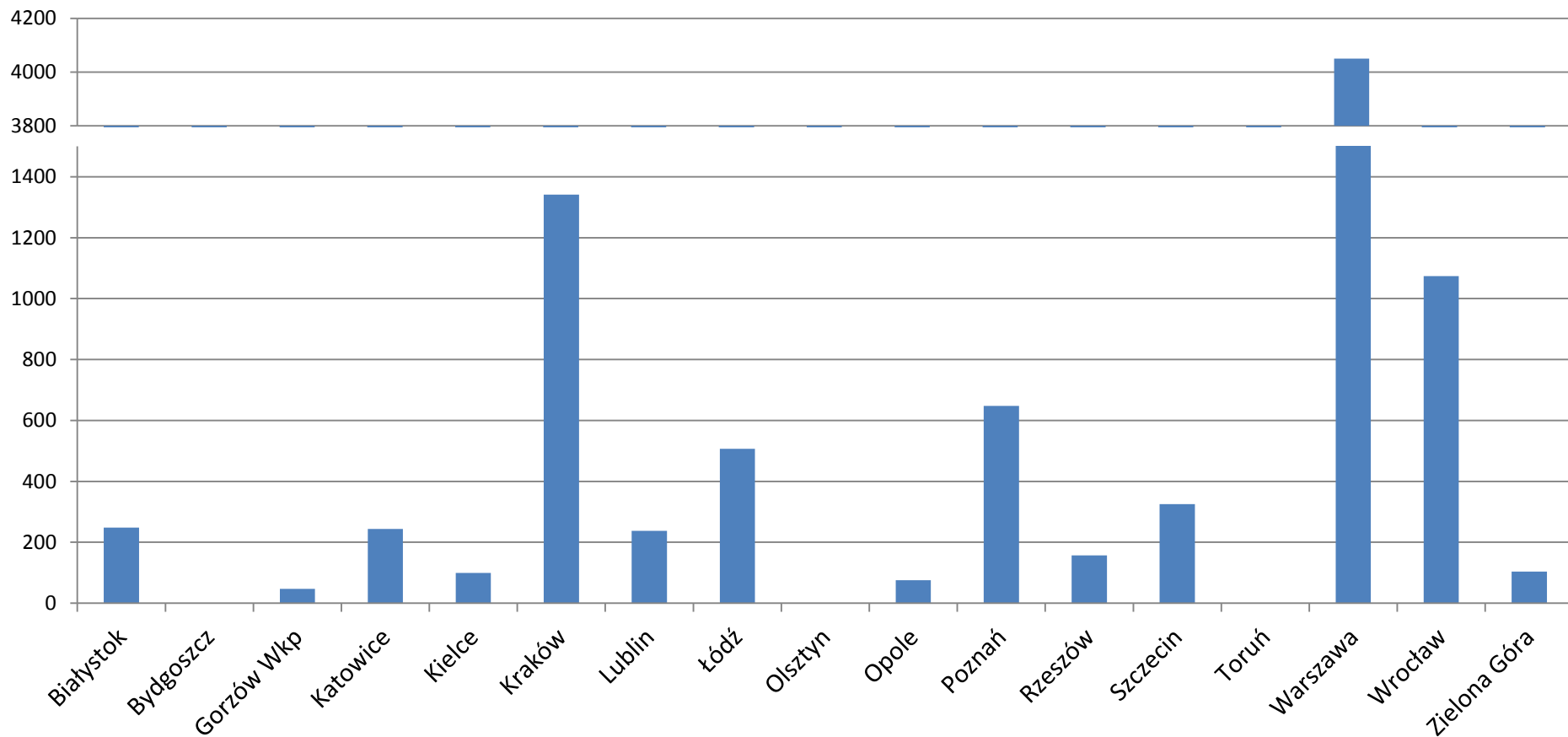
MIASTO	Białystok	Bydgoszcz	Gorzów Wkp.	Katowice	Kielce	Kraków	Lublin	Łódź	Olsztyn	Opole	Poznań	Rzeszów	Szczecin	Toruń	Warszawa	Wrocław	Zielona Góra
Ilość pracowników zajmujących się obsługą klienta (przyjmowanie wniosków, zamawianie, PKK itp.)	6	8	3	8	5	11	7	17	3	4	8	5	8	3,5	bd	12	4
Ilość pracowników zajmujących się prowadzeniem postępowań-prawa jazdy	3	5	2	6	4	5	3	5	2	3	6	4	4	2,5	bd	4	4
Łączna ilość pracowników	9	13	5	14	9	16	10	22	5	7	14	9	12	6	0	16	8

ŁĄCZNA ILOŚĆ WYDANYCH PRAW JAZDY (UPRAWNIENIA WYDANE PO RAZ PIERWSZY, WYMIANA DOKUMENTU, WTÓRNIKI, ITP.)



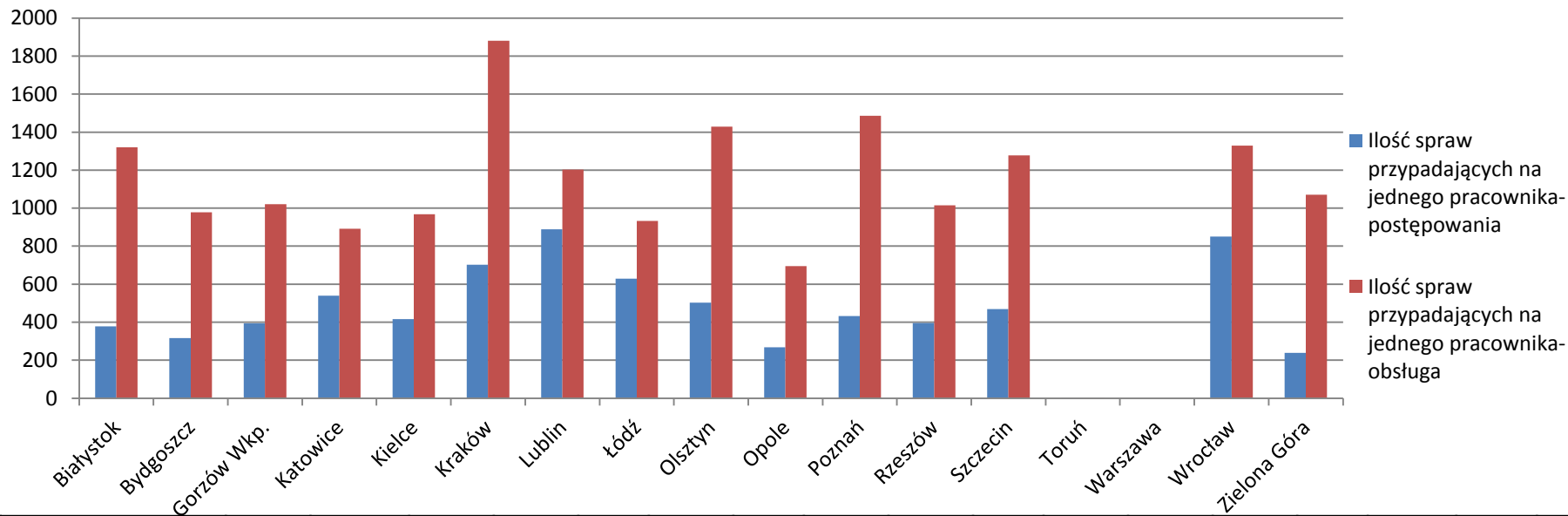
MIASTO	Białystok	Bydgoszcz	Gorzów Wkp	Katowice	Kielce	Kraków	Lublin	Łódź	Olsztyn	Opole	Poznań	Rzeszów	Szczecin	Toruń	Warszawa	Wrocław	Zielona Góra
Łączna ilość wydanych praw jazdy (uprawnienia wydane po raz pierwszy, wymiana dokumentu, wtórniki, itp.)	7 917	7 826	3 062	7 136	4840	20688	8 417	15 846	4286	2778	11 886	5072	10219	b.d.	46 256	15 943	4282

ŁĄCZNA ILOŚĆ WYDANYCH MIĘDZYNARODOWYCH PRAW JAZDY



MIASTO	Białystok	Bydgoszcz	Gorzów Wkp	Katowice	Kielce	Kraków	Lublin	Łódź	Olsztyn	Opole	Poznań	Rzeszów	Szczecin	Toruń	Warszawa	Wrocław	Zielona Góra
Łączna ilość wydanych międzynarodowych praw jazdy	248	brak danych	47	244	99	1342	237	507	brak danych	75	648	157	325	brak danych	4050	1074	104

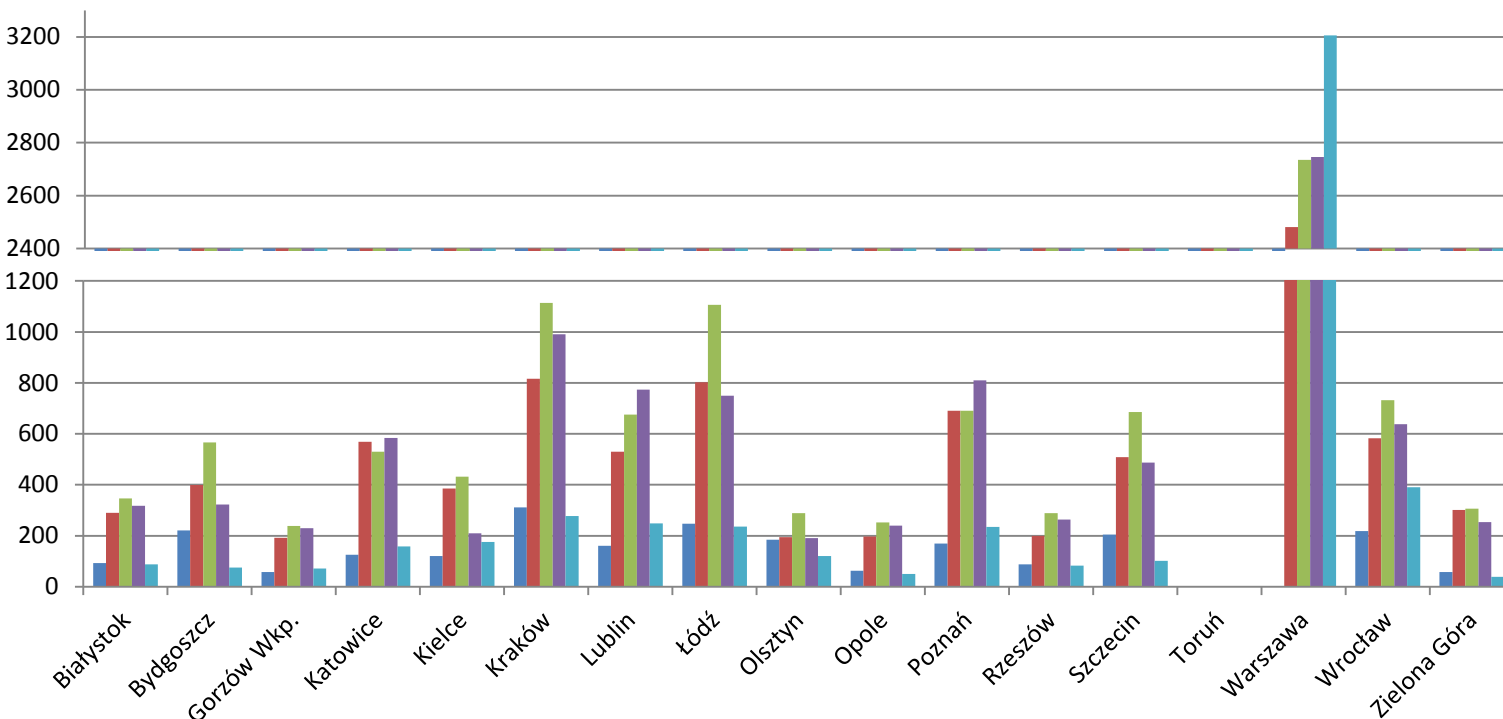
IŁOŚ SPRAW Z ZAKRESU PRAW JAZDY PRZYPADAJĄCYCH NA JEDNEGO PRACOWNIKA



MIASTO	Białystok	Bydgoszcz	Gorzów Wkp.	Katowice	Kielce	Kraków	Lublin	Łódź	Olsztyn	Opole	Poznań	Rzeszów	Szczecin	Toruń	Warszawa	Wrocław	Zielona Góra
Łączna ilość wydanych praw jazdy (dokument - plastik)	7 917	7 826	3 062	7 136	4840	20688	8 417	15 846	4286	2778	11 886	5072	10219	brak danych	46 256	15 943	4282
Łączna ilość prowadzonych postępowań	1 134	1 583	787	3 233	1663	3509	2 668	3142	1005	802	2595	1580	1878	bd	11 167	3405	957
Ilość pracowników zajmujących się obsługą klienta (przyjmowanie wniosków, zamawianie, PKK itp.)	6	8	3	8	5	11	7	17	3	4	8	5	8	3,5		12	4
Ilość pracowników zajmujących się prowadzeniem postępowań-prawa jazdy	3	5	2	6	4	5	3	5	2	3	6	4	4	2,5		4	4
Ilość spraw przypadających na jednego pracownika-postępowania	378	317	394	539	416	702	889	628	503	267	433	395	470	0	#####	851	239
Ilość spraw przypadających na jednego pracownika-obstuga	1320	978	1021	892	968	1881	1202	932	1429	695	1486	1014	1277	0	#####	1329	1071

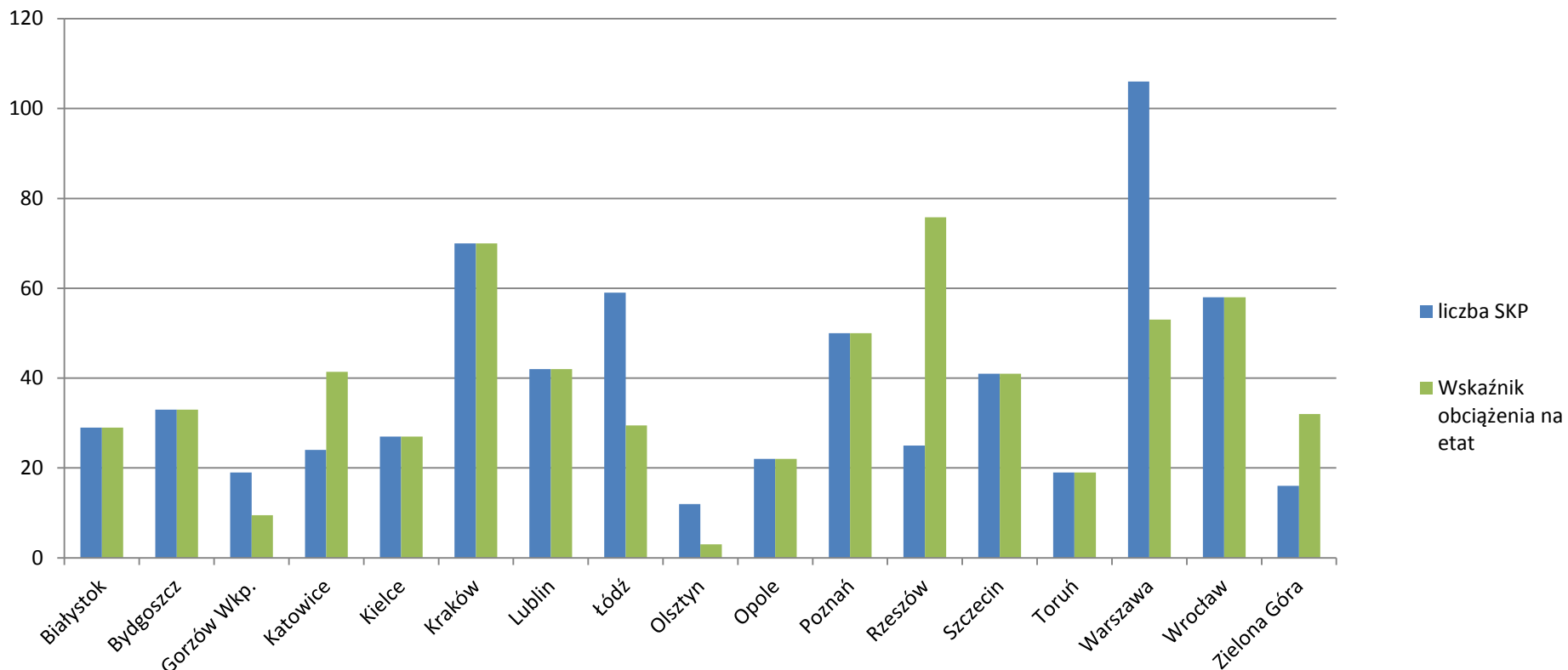
POSTĘPOWANIA W ZAKRESIE UPRAWNIENÍ KIEROWANIA POJAZDAMI

- skierowanie na egzamin za przekroczenie limitu pkt karnych
- skierowanie na badanie lekarskie
- skierowanie na badanie psychologiczne
- cofnięcie uprawnień w związku z orzeczonym zakazem prowadzenia pojazdów
- zatrzymanie prawa jazdy za przekroczenie prędkości ponad 50 km/h



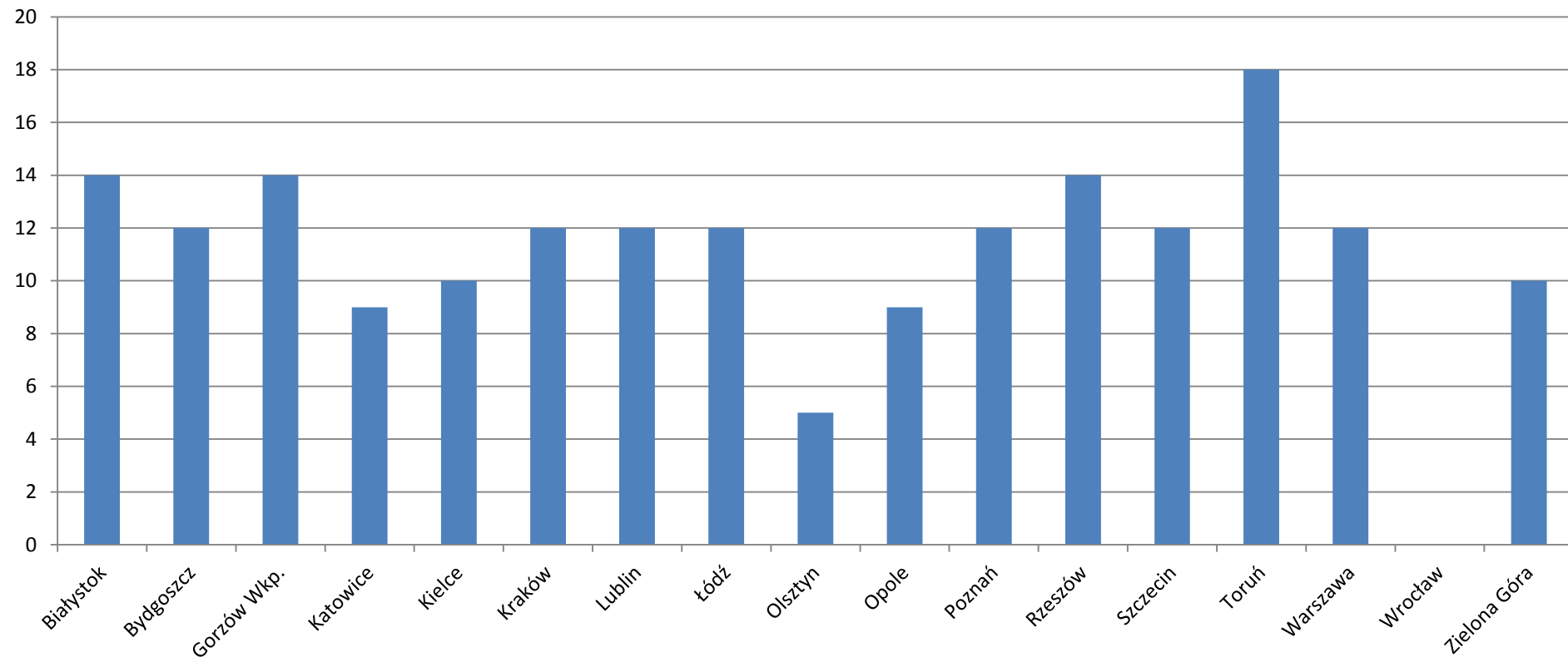
MIASTO		Białystok	Bydgoszcz	Gorzów Wielkopolski	Katowice	Kielce	Kraków	Lublin	Łódź	Olsztyn	Opole	Poznań	Rzeszów	Szczecin	Toruń	Warszawa	Wrocław	Zielona Góra
ogółem		1 134	1 583	787	3 233	1663	3509	2 668	3142	1005	802	2595	1580	1878	bd	11 167	3405	957
Ilość postępowań dotyczących uprawnień do kierowania pojazdami	skierowanie na egzamin za przekroczenie limitu pkt karnych	93	221	57	125	120	311	160	247	184	63	169	87	205	bd	bd	218	58
	skierowanie na badanie lekarskie	290	399	192	569	385	816	530	802	194	197	1382	199	508	bd	2481	582	301
	skierowanie na badanie psychologiczne	347	566	238	530	432	1114	675	1107	288	252		288	685	bd	2735	732	306
	cofnięcie uprawnień w związku z orzeczonym zakazem prowadzenia pojazdów	317	322	229	584	210	991	774	750	190	240	810	263	487	bd	2746	638	254
	zatrzymanie prawa jazdy za przekroczenie prędkości ponad 50 km/h	87	75	71	158	176	277	248	236	120	50	234	82	101	bd	3205	390	38

NADZÓR NAD STACJAMI KONTROLI POJAZDÓW



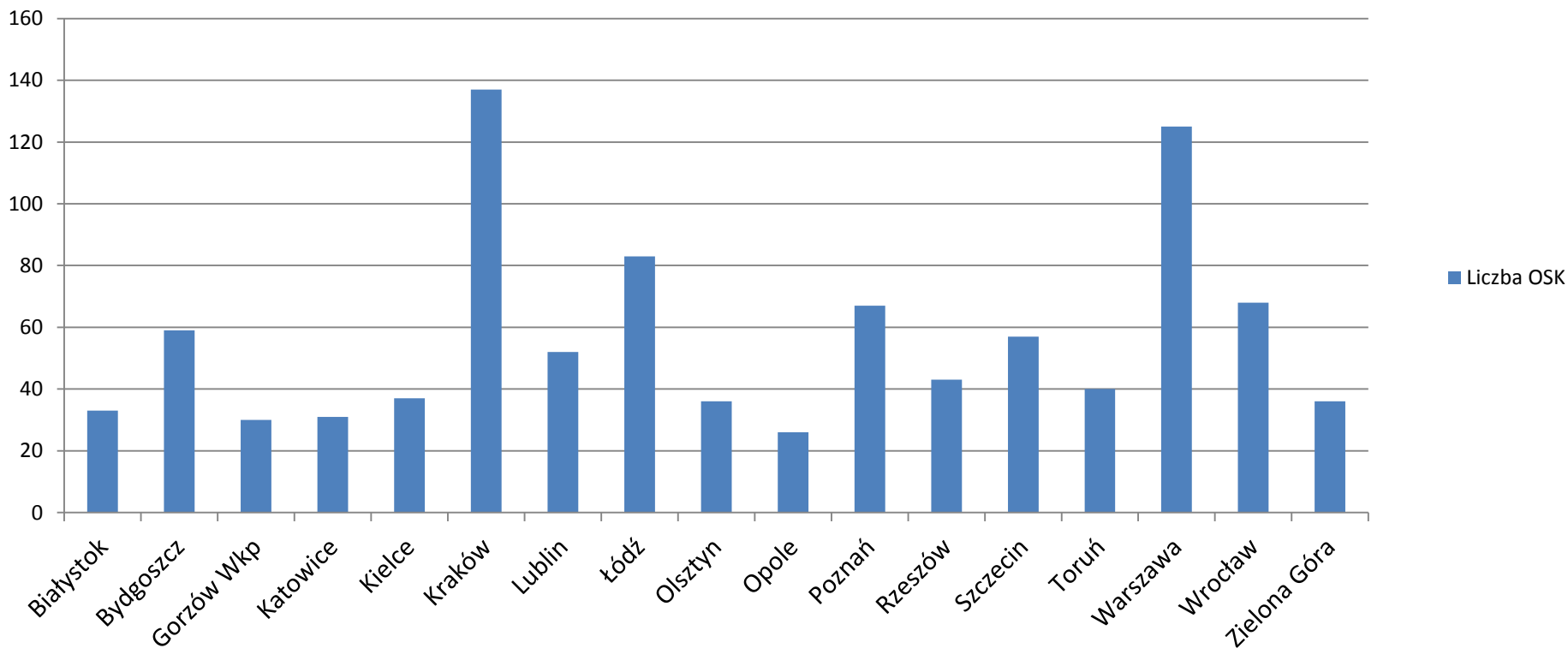
MIASTO	Białystok	Bydgoszcz	Gorzów Wielkopolski	Katowice	Kielce	Kraków	Lublin	Łódź	Olsztyn	Opole	Poznań	Rzeszów	Szczecin	Toruń	Warszawa	Wrocław	Zielona Góra
Liczba SKP	29	33	19	24	27	70	42	59	12	22	50	25	41	19	106	58	16
Ilość etatów na zadanie	1	1	2	0,58	1	1	1	2	4	1	1	0,33	1	1	2	1	0,5
Średni czas kontroli	14	12	14	9	10	12	12	12	5	9	12	14	12	18	12	BRAK DANYCH	10
Wskaźnik obciążenia na etat	29,0	33,0	9,5	41,4	27,0	70,0	42,0	29,5	3,0	22,0	50,0	75,8	41,0	19,0	53,0	58,0	32,0

ŚREDNI CZAS KONTROLI STACJI KONTROLI POJAZDÓW (w godz)



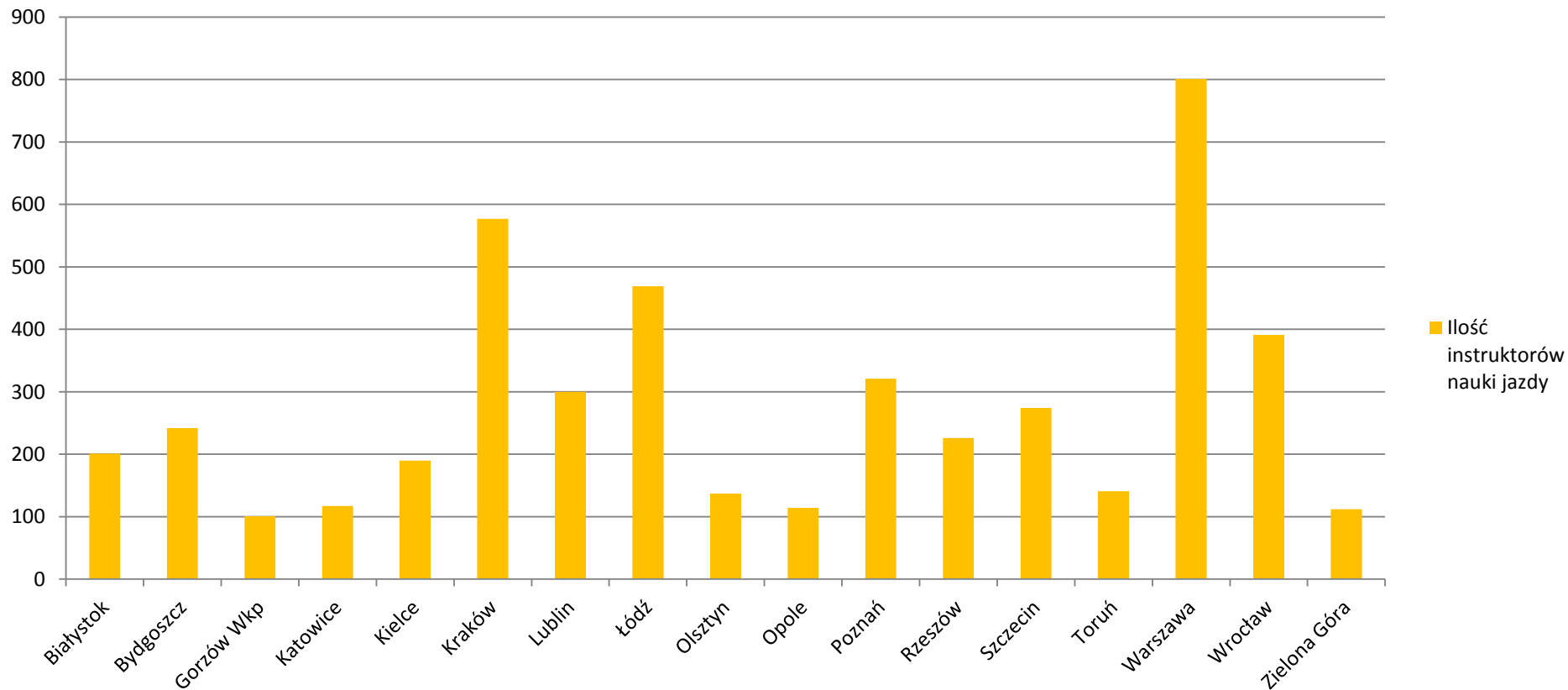
	Białystok	Bydgoszcz	Gorzów Wielkopolski	Katowice	Kielce	Kraków	Lublin	Łódź	Olsztyn	Opole	Poznań	Rzeszów	Szczecin	Toruń	Warszawa	Wrocław	Zielona Góra
MIASTO																	
Liczba SKP	29	33	19	24	27	70	42	59	12	22	50	25	41	19	106	58	16
Ilość etatów na zadanie	1	1	2	0,58	1	1	1	2	4	1	1	0,33	1	1	2	1	0,5
Średni czas kontroli	14	12	14	9	10	12	12	12	5	9	12	14	12	18	12	BRAK DANYCH	10
Wskaźnik obciążenia na etat	29,0	33,0	9,5	41,4	27,0	70,0	42,0	29,5	3,0	22,0	50,0	75,8	41,0	19,0	53,0	58,0	32,0

NADZÓR NAD OŚRODKAMI SZKOLENIA



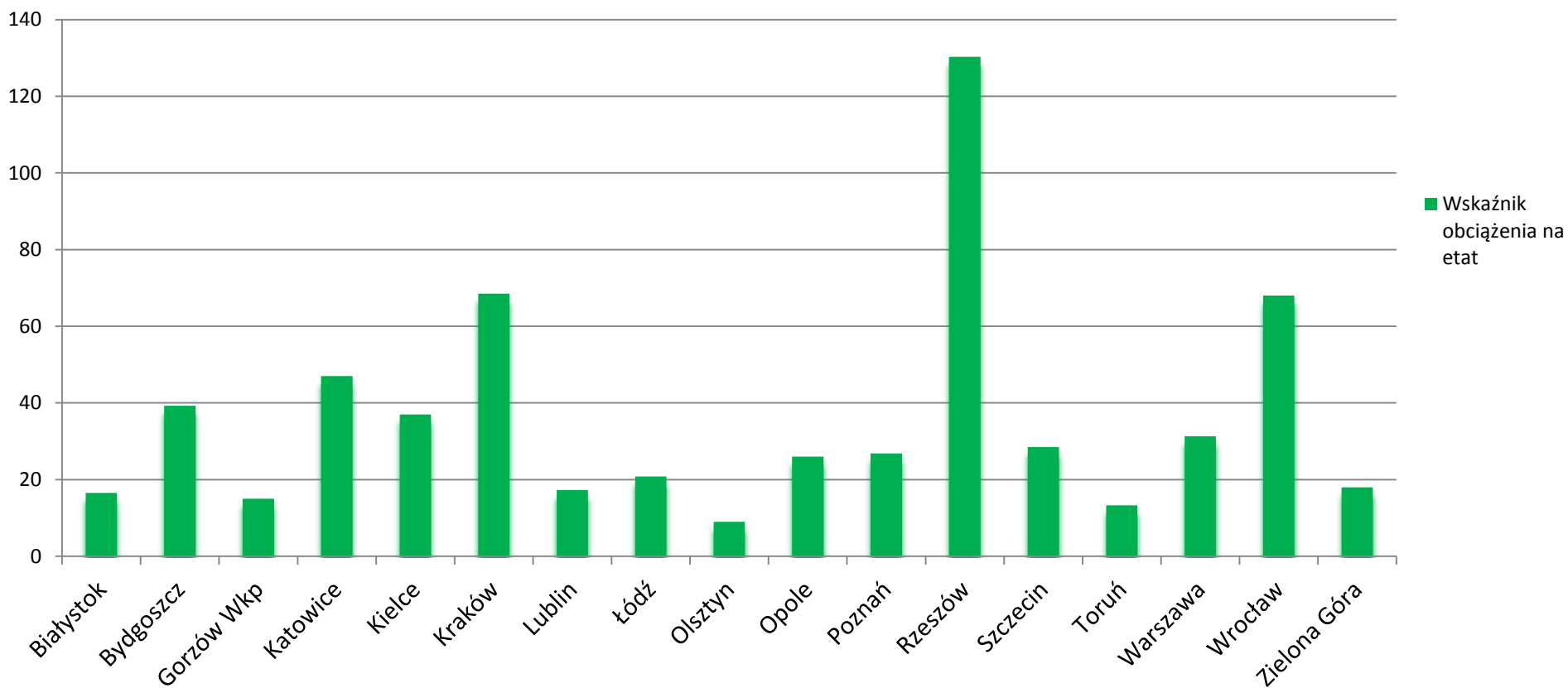
MIASTO	Białystok	Bydgoszcz	Gorzów Wielkopolski	Katowice	Kielce	Kraków	Lublin	Łódź	Olsztyn	Opole	Poznań	Rzeszów	Szczecin	Toruń	Warszawa	Wrocław	Zielona Góra
Ilość instruktorów nauki jazdy	201	242	101	117	190	577	300	469	137	114	321	226	274	141	801	391	112
Liczba OSK	33	59	30	31	37	137	52	83	36	26	67	43	57	40	125	68	36
Ilość etatów na zadanie	2	1,5	2	0,66	1	2	3	4	4	1	2,5	0,33	2	3	4	1	2
Średni czas kontroli	25	12	11	11	16	12	20	12	10	12	12	14	12	32	36	BRAK DANYCH	20
Wskaźnik obciążenia na etat	16,5	39,3	15,0	47,0	37,0	68,5	17,3	20,8	9,0	26,0	26,8	130,3	28,5	13,3	31,3	68,0	18,0

ILOŚĆ INSTRUKTORÓW NAUKI JAZDY



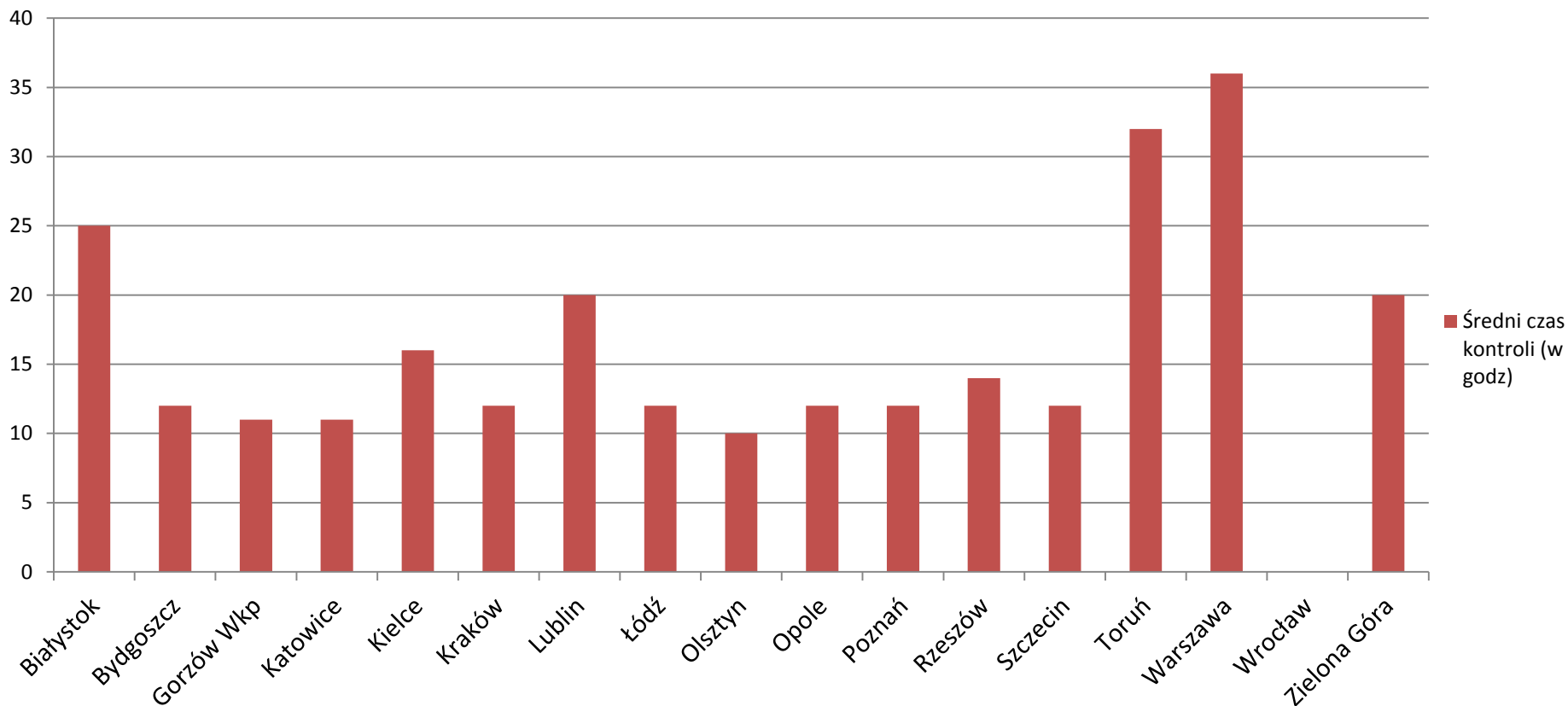
MIASTO	Białystok	Bydgoszcz	Gorzów Wielkopolski	Katowice	Kielce	Kraków	Lublin	Łódź	Olsztyn	Opole	Poznań	Rzeszów	Szczecin	Toruń	Warszawa	Wrocław	Zielona Góra
Ilość instruktorów nauki jazdy	201	242	101	117	190	577	300	469	137	114	321	226	274	141	801	391	112
Liczba OSK	33	59	30	31	37	137	52	83	36	26	67	43	57	40	125	68	36
Ilość etatów na zadanie	2	1,5	2	0,66	1	2	3	4	4	1	2,5	0,33	2	3	4	1	2
Średni czas kontroli	25	12	11	11	16	12	20	12	10	12	12	14	12	32	36	BRAK DANYCH	20
Wskaźnik obciążenia na etat	16,5	39,3	15,0	47,0	37,0	68,5	17,3	20,8	9,0	26,0	26,8	130,3	28,5	13,3	31,3	68,0	18,0

NADZÓR NAD OŚRODKAMI SZKOLENIA



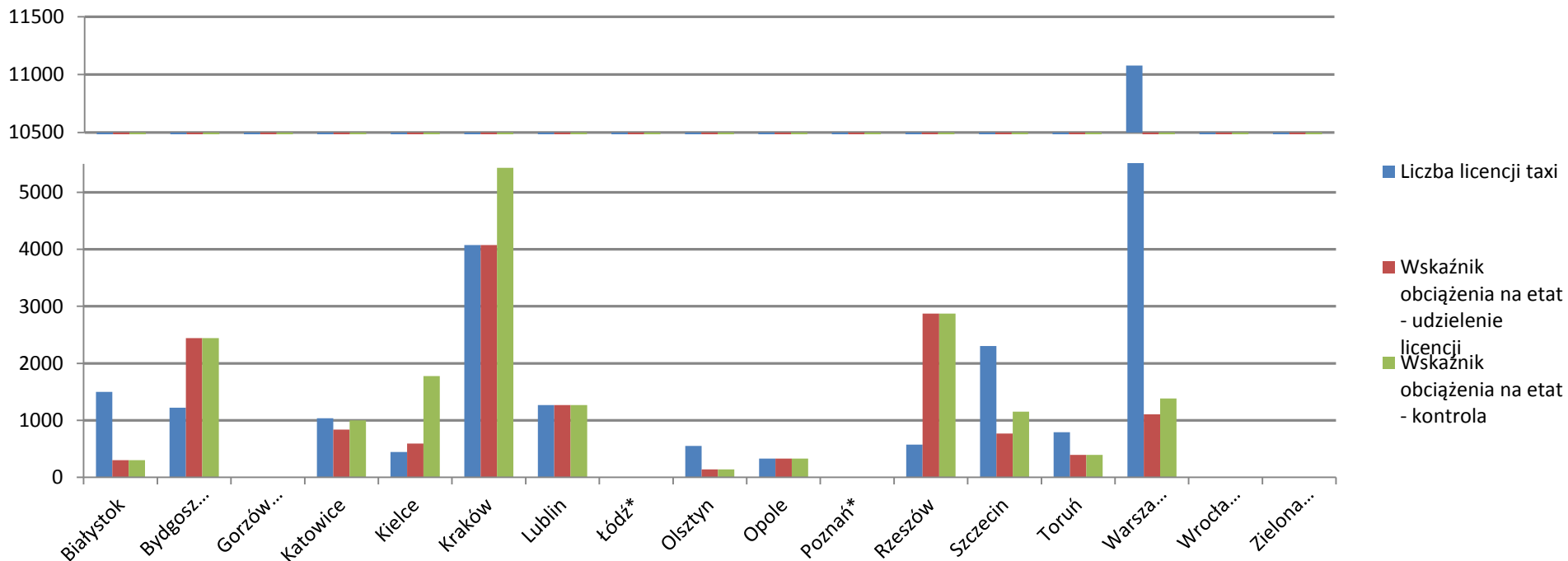
MIASTO	Białystok	Bydgoszcz	Gorzów Wielkopolski	Katowice	Kielce	Kraków	Lublin	Łódź	Olsztyn	Opole	Poznań	Rzeszów	Szczecin	Toruń	Warszawa	Wrocław	Zielona Góra
Ilość instruktorów nauki jazdy	201	242	101	117	190	577	300	469	137	114	321	226	274	141	801	391	112
Liczba OSK	33	59	30	31	37	137	52	83	36	26	67	43	57	40	125	68	36
Ilość etatów na zadanie	2	1,5	2	0,66	1	2	3	4	4	1	2,5	0,33	2	3	4	1	2
Średni czas kontroli	25	12	11	11	16	12	20	12	10	12	12	14	12	32	36	BRAK DANYCH	20
Wskaźnik obciążenia na etat	16,5	39,3	15,0	47,0	37,0	68,5	17,3	20,8	9,0	26,0	26,8	130,3	28,5	13,3	31,3	68,0	18,0

NADZÓR NAD OŚRODKAMI SZKOLENIA



MIASTO	Białystok	Bydgoszcz	Gorzów Wielkopolski	Katowice	Kielce	Kraków	Lublin	Łódź	Olsztyn	Opole	Poznań	Rzeszów	Szczecin	Toruń	Warszawa	Wrocław	Zielona Góra
Ilość instruktorów nauki jazdy	201	242	101	117	190	577	300	469	137	114	321	226	274	141	801	391	112
Liczba OSK	33	59	30	31	37	137	52	83	36	26	67	43	57	40	125	68	36
Ilość etatów na zadanie	2	1,5	2	0,66	1	2	3	4	4	1	2,5	0,33	2	3	4	1	2
Średni czas kontroli	25	12	11	11	16	12	20	12	10	12	12	14	12	32	36	BRAK DANYCH	20
Wskaźnik obciążenia na etat	16,5	39,3	15,0	47,0	37,0	68,5	17,3	20,8	9,0	26,0	26,8	130,3	28,5	13,3	31,3	68,0	18,0

UDZIELANIE I KONTROLA LICENCJI TAXI



MIASTO	Białystok	Bydgoszcz	Gorzów Wielkopolski	Katowice	Kielce	Kraków	Lublin	Łódź	Olsztyn	Opole	Poznań	Rzeszów	Szczecin	Toruń	Warszawa	Wrocław	Zielona Góra
Liczba licencji taxi	1501	1222	BRAK DANYCH	1039	444	4073	1269	BRAK DANYCH	550	328	BRAK DANYCH	575	2302	792	11079	BRAK DANYCH	BRAK DANYCH
Ilość etatów udzielających licencji taxi	5	0,5		1,24	0,75	1	1		4	1		0,2	3	2	10		
Ilość etatów do kontroli licencji taxi	5	0,5		1,04	0,25	0,75	1		4	1		0,2	2	2	8		
Wskaźnik obciążenia na etat - udzielenie licencji	300,2	2444,0		837,9	592,0	4073,0	1269,0		137,5	328,0		2875,0	767,3	396,0	1107,9		
Wskaźnik obciążenia na etat - kontrola	300,2	2444,0		999,0	1776,0	5430,7	1269,0		137,5	328,0		2875,0	1151,0	396,0	1384,9		