Załącznik nr 1 do Zarządzenia Nr 41/2025 Starosty Mławskiego z dnia 01.07.2025

REGULAMIN ELEKTRONICZNEGO SYSTEMU KOLEJKOWEGO W WYDZIALE KOMUNIKACJI STAROSTWA POWIATOWEGO W MŁAWIE

§ 1. Postanowienia ogólne

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

§ 2. Definicje

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **Organ** Wydział Komunikacji Starostwa Powiatowego w Mławie
- 2) Klient osoba fizyczna lub osoba prawna korzystająca z usługi rezerwacji terminu wizyty w celu załatwienia spraw w Organie.
- 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) **Przedsiębiorca** osoba fizyczna i prawna prowadząca działalność gospodarczą w zakresie transportu i obrotu pojazdami.
- Elektroniczny System Kolejkowy (ESK) informatyczny system kolejkowy wraz z dedykowanym mu sprzętem komputerowym służącym do rezerwacji terminu wizyty poprzez:
 - a. pobranie biletu z automatu biletowego,
 - b. uzyskanie rezerwacji za pośrednictwem strony internetowej dostępnej pod adresem: <u>https://bezkolejki.eu/spmlawa</u> lub <u>https://www.powiatmlawski.pl/</u>, potwierdzenie terminu wizyty w określonym czasie i pobraniu z automatu biletowego w terminie wizyty.
- 6) **Rezerwacja terminu wizyty** możliwość rezerwacji terminu wizyty celem załatwienie spraw w Organie za pośrednictwem ESK.

- 7) **Termin wizyty** termin zarezerwowany przez Klienta lub Pośrednika/ Przedsiębiorcę za pośrednictwem ESK.
- 8) Kod rezerwacji kod rezerwacji terminu wizyty wygenerowany po zakończeniu procesu rezerwacji w ESK za pośrednictwem strony internetowej dostępnej pod adresem: <u>https://bezkolejki.eu/spmlawa</u> lub <u>https://www.powiatmlawski.pl/</u> i przesłany na adres e-mail Klienta podany w procesie rezerwacji terminu wizyty.
- 9) 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 pod adresem: <u>https://bezkolejki.eu/spmlawa</u> lub <u>https://www.powiatmlawski.pl/</u>
 - c) przez Pośrednika/ Przedsiębiorcą, na podstawie którego rezerwują oni termin w dniu pobrania biletu.
- 10) Automat biletowy automat biletowy zlokalizowany w poczekalni Wydziału Komunikacji Starostwa Powiatowego w Mławie przy ul. Wyspiańskiego 8A. Urządzenie umożliwia pobranie biletu: od poniedziałku do środy od 8.00 do 15.00, w czwartek od 8.00 do 16.00 i w piątek od 8.00 do 14.00 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/Przedsiębiorców 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:

- A rejestracja pojazdu, wydawanie tablic tymczasowych, złożenie wniosku o wydanie dowodu rejestracyjnego i jego wtórnika, złożenie wniosku o wydanie decyzji na nadanie tabliczki znamionowej zastępczej, złożenie wniosku o wydanie decyzji na nabicie nr VIN pojazdu, złożenie wniosku o wydanie wtórnika tablicy rejestracyjnej, lub tablicy rejestracyjnej dodatkowej, złożenie_ wniosku o czasowe wycofanie pojazdu z ruchu. (NIE DOTYCZY POŚREDNIKÓW/PRZEDSIĘBIORCÓW)
- 2) **B** Prawo jazdy
- 3) **D** Transport/ samochody zholowane z drogi, instruktorzy
- E wydawanie dowodów rejestracyjnych stałych i ich wtórników, odbiór wtórników tablic rejestracyjnych oraz tablic rejestracyjnych dodatkowych,

odbiór dowodów rejestracyjnych oraz tablic rejestracyjnych od pojazdów czasowo wycofanych z ruchu.

- 5) **F** wyrejestrowanie pojazdu, wprowadzenie adnotacji w dowodzie rejestracyjnym np. HAK, GAZ, TAXI, VAT, WSPÓŁWŁAŚCICIEL i inne.
- 6) **P** rejestracja pojazdów Przedsiębiorcy/Pośrednicy

§ 4

- W celu rezerwacji terminu wizyty poprzez pobranie biletu z automatu biletowego, Klient lub Przedsiębiorca i 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 stanowiska, liczba oczekujących, data i czas pobrania biletu.
- 2. Po pobraniu biletu, Klient lub Przedsiębiorca i 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 Przedsiębiorca i Pośrednik nie stawi się po dwukrotnym wywołaniu numeru przydzielonego na bilecie na stanowisku obsługi (w odstępie 2 minut między każdym wywołaniem w zakresie A i P oraz w odstępie 1 minuty w zakresie B, C, E, D i F), 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

- Rezerwacja terminu wizyty poprzez pobranie jednego biletu upoważnia Klienta/ Przedsiębiorcę/Pośrednika do załatwienia w dniu pobrania biletu tylko i wyłącznie jednej sprawy. W przypadku konieczności załatwienia kilku spraw przez Klienta/Przedsiębiorcę/Pośrednika, należy pobrać odpowiednią ilość biletów, z zastrzeżeniem ust. 2.
- Klient/Przedsiębiorca/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/ Przedsiębiorca/Pośrednik zobowiązany jest okazać bilet pracownikowi Organu, obsługującemu dane stanowisko.
- 4. W przypadku nieokazania biletu lub posiadania nieaktualnego biletu, Klient/ Przedsiębiorca/ Pośrednik zobowiązany jest do ponownego pobrania biletu w ramach danej kategorii spraw, z zastrzeżeniem ust. 2.

- 5. Przedsiębiorca/Pośrednik w zakresie rejestracji pojazdów, upoważniony jest do pobrania biletu tylko i wyłącznie w ramach kategorii P.
- 6. W przypadku pobrania przez Przedsiębiorcę/Pośrednika biletu w kategorii A, dostępnej wyłącznie dla Klienta, Przedsiębiorca/ Pośrednik nie będzie obsłużony.
- 7. W przypadku pobrania przez Klienta biletu w ramach kategorii P, dostępnej wyłącznie dla Przedsiębiorcy/Pośrednika, Klient nie będzie obsłużony w kategorii P.

§ 6.

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

- ESK umożliwia rezerwacją terminu wizyty poprzez uzyskanie kodu rezerwacji na stronie internetowej dostępnej pod adresem: <u>https://bezkolejki.eu/spmlawa</u> lub <u>https://www.powiatmlawski.pl/</u> w ramach kategorii spraw A.
- Rezerwacja terminu wizyty poprzez uzyskanie kodu rezerwacji za pośrednictwem strony internetowej przeznaczona jest tylko i wyłącznie dla Klienta (NIE OBEJMUJE PRZEDSIĘBIORCY/ POŚREDNIKA)
- 3. W przypadku stwierdzenia przez pracownika Organu, że Przedsiębiorca/Pośrednik dokonał rezerwacji terminu wizyty za pomocą kodu rezerwacji na swojego mocodawcę i pobrał bilet w ramach kategorii A, pracownik Organu odmawia załatwienia sprawy Przedsiębiorcy/Pośrednika w ramach kategorii A. W takiej sytuacji, Przedsiębiorca/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 kategorii spraw – A

2) Wybranie terminu wizyty poprzez zaznaczenie w kalendarzu daty wizyty (dostępne terminy są oznaczone).

3) Wybranie godziny wizyty (dostępne godziny widoczne są po wybraniu konkretnego terminu.

4) Wpisanie imienia i nazwiska Klienta, adres e-mail i numer telefonu, 6 ostatnich znaków numeru VIN.

5) Potwierdzenie zapoznania się z Regulaminem.

6) Zatwierdzenie wprowadzonych danych klikając przycisk "ZAREZERWUJ WIZYTĘ"

2. Aby zarezerwować wizytę należy uzupełnić wszystkie wymagane pola.

- 3. Po zatwierdzeniu przycisku "ZAREZERWUJ WIZYTĘ", ESK wygeneruje kod rezerwacji, który zostanie przesłany na adres e-mail podany przez Klienta w formularzu rezerwacji.
- 4. Termin rezerwacji wizyty można odwołać, klikając w mailu pole "Anuluj Wizytę"
- 5. Kod rezerwacji uprawnia Klienta do załatwienia wyłącznie tylko jednej sprawy w ramach kategorii A. W przypadku potrzeby załatwienia kilku spraw, Klient powinien wygenerować odpowiednią ilość rezerwacji internetowych.
- 6. Jeśli dane, o których mowa w ust.1 pkt 4 nie są zgodne a danymi przedstawionymi we wniosku, skutkuje to anulowaniem rezerwacji. W przypadku stwierdzenia przez pracownika Organu niezgodności między danymi w formularzu rezerwacji, a złożonym wnioskiem, Organ zastrzega sobie prawo do niezałatwienia klienta w ramach rezerwacji internetowej, a Klient zobowiązany jest do pobrania biletu z automatu biletowego w ramach kategorii spraw A
- 7. 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.
- 8. Rezerwacji terminu wizyty poprzez uzyskanie kodu rezerwacji można dokonać najwcześniej na kolejny dzień roboczy i maksymalnie 14 dni.

§ 8

- 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 U – "Potwierdzenie umówionej wizyty", 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.
- Po pobraniu biletu, Klient winien oczekiwać na wywołanie przydzielonego mu numeru biletu. Wywołanie biletu następuje poprzez wyświetlenie na monitorach ESK numeru biletu oraz stanowisko 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 nie stawi się po dwukrotnym wywołaniu numeru przydzielonego na bilecie obsługi (w odstępie 2 minut między każdym wywołaniem w zakresie usługi A, 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.
- Klient, który posiada rezerwację terminu wizyty poprzez uzyskanie kodu rezerwacji wizyty nie ma możliwości ubiegania się o przesunięcie zarezerwowanego terminu wizyty.

§ 9 Postanowienia końcowe

- Treść niniejszego Regulaminu podlega ogłoszeniu w Biuletynie Informacji Publicznej Starostwa Powiatowego w Mławie (<u>https://www.bip.powiatmlawski.pl/</u>) oraz na stronie <u>https://bezkolejki.eu/spmlawa</u>.
- 2. Klient lub Przedsiębiorca/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 wskazanych w ust. 1