

Śląski Urząd Wojewódzki  
w Katowicach  
Wydział Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców  
40-032 Katowice ul. Jagiellońska 25

Katowice, 18 lipca 2018 r.

SOVIa.6250.2.33.2018

**Pan**  
**Krzysztof MATYJASZCZYK**  
**Prezydent Miasta Częstochowy**

Nawiązując do pisma Pana Prezydenta nr BDG.0003.4177.2018 z dnia 25 czerwca 2018 r., w związku z interpelacją Pana Jacka Krawczyka Radnego Miasta Częstochowy, w sprawie uciążliwych kolejek w Terenowej Delegaturze Paszportowej w Częstochowie, uprzejmie wyjaśniam, co następuje.

Praca Terenowej Delegatury Paszportowej opiera się na systemie informatycznym, w którym odnotowywane są wszystkie operacje dokonywane zarówno przy złożeniu wniosku o wydanie dokumentu paszportowego, jak i przy jego odbiorze. Operacje te są długotrwałe, ponieważ należy je wykonywać rzetelnie, z wyjątkową dokładnością, aby w przyszłości nie przysporzyły klientom kłopotów przy przekraczaniu granicy.

Sala Obsługi Klienta wyposażona jest w 6 uniwersalnych stanowisk bezpośredniej obsługi paszportowej, na których możliwe jest złożenie wniosku o wydanie dokumentu paszportowego, jak i odbiór gotowego dokumentu. Na wskazanych stanowiskach obsługę klienta sprawuje 6 pracowników.

W Terenowej Delegaturze Paszportowej w Częstochowie sezon paszportowy połączony jest dodatkowo z pracami remontowo-budowlanymi budynku, mającymi na celu poprawę istniejącej infrastruktury Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego. Przyczyni się on do usprawnienia obsługi klientów, rozwiązany zostanie problem istniejących barier architektonicznych, stanowiący obecnie istotny problem – przede wszystkim dla osób z niepełnosprawnością ruchową oraz osób w podeszłym wieku. Zostanie także wprowadzony system kolejkowy oraz zainstalowany kolejny terminal płatniczy do przyjmowania opłat paszportowych w formie bezgotówkowej.

W związku z trwającym sezonem wakacyjno-urlopowym we wszystkich jednostkach paszportowych odnotowuje się duże natężenie ruchu klientów. W miarę posiadanych możliwości podejmowane są wszelkie działania służące usprawnieniu obsługi klientów w tym szczególnym okresie. W trosce o potrzeby klienta Urząd wprowadził szereg udogodnień w zakresie obsługi paszportowej, a mianowicie:

- godziny pracy jednostek paszportowych na terenie województwa śląskiego zostały tak zróżnicowane, aby umożliwić obywatelowi złożenie wniosku

paszportowego/odebranie dokumentu w wybranej jednostce, w dogodnym dla siebie (np. ze względu na miejsce pracy, czy godziny urzędowania) terminie i godzinie. I tak wydłużona obsługa paszportowa prowadzona jest:

- w poniedziałki do godz. 17.00 w Pszczynie, Sosnowcu, Zabrze i Żorach oraz do godz. 17.30 w Bytomiu;
  - we wtorki do godz. 18.00 w Katowicach, do godz. 17.30 w Bielsku-Białej, Częstochowie i Tychach oraz do godz. 17.00 w Tarnowskich Górach i Zawierciu;
  - w środy do godz. 17.30 w Raciborzu;
  - w czwartki do godz. 18.00 w Rybniku, do godz. 17.00 w Gliwicach, Jastrzębiu-Zdroju i Wodzisławiu Śląskim;
- w okresie największego zainteresowania klientów sprawami paszportowymi (kwiecień – lipiec) uruchomiono akcje pn. „soboty paszportowe” – w tym okresie, w dane soboty – we wskazanych jednostkach – pracownicy sprawują obsługę paszportową w zakresie złożenia wniosku o wydanie dokumentu paszportowego/odbiór paszportu;
  - wprowadzono możliwość uiszczenia opłaty paszportowej za pomocą karty płatniczej (usługa dostępna w TDP w Częstochowie);
  - uruchomiono całodobową automatyczną infolinię paszportową pod numerem telefonu: 32/20-77-800;
  - na terenie jednostek rozpropagowano paszportowe ulotki informacyjne dotyczące ubiegania się o wydanie paszportu dla osoby pełnoletniej, małoletniej i wydania paszportu tymczasowego zawierające wszelkie niezbędne dla klientów wskazówki.

Dodatkowo też od kilku lat prowadzone są działania informacyjne (poprzez plakaty, komunikaty na stronie internetowej, informacje na Facebooku ŚUW), których celem jest zachęcenie obywateli do składania wniosków paszportowych przed sezonem wiosenno-letnim, w którym odnotowuje się wzmożone zainteresowanie sprawami paszportowymi. Złożenie wniosku przed tym sezonem pozwala uniknąć kolejek.

Z poważaniem,

**Andrzej Krzystyniak**  
**Zastępca Dyrektora Wydziału**