



Warszawa, dnia 14 grudnia 2017 r.

RZECZPOSPOLITA POLSKA

MINISTER CYFRYZACJI

BM-WSKN.051.77.2017

Szanowni Państwo,

w odpowiedzi na Państwa skargę z dnia 30 listopada 2017 r., która do Ministerstwa Cyfryzacji (dalej MC) wpłynęła w dniu 4 grudnia 2017 r., po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, uprzejmie przedstawiam poniższą informację.

Przytoczony w skardze błąd dotyczący problemu z rejestracją pojazdu na oznaczenie stałe, w przypadku jeżeli wcześniej był zarejestrowany na tablice tymczasowe (czerwone) został zgłoszony i zweryfikowany. Błąd po stronie centralnej został poprawiony, co zawarto w przytoczonym raporcie ze stabilizacji nr 15 za dzień 27 listopada 2017 r. z planowanym terminem udostępnienia rozwiązania problemu nr P27 w dniu 29 listopada 2017 r. Jednakże w wyniku weryfikacji zdiagnozowano potrzebę wprowadzenia poprawki również w systemie dziedzinowym, w celu całkowitego rozwiązania przedmiotowego problemu. Podmiot odpowiedzialny za przygotowanie ww. poprawki zadeklarował jej niezwłoczne utworzenie, co zostało odzwierciedlone w kolejnym raporcie ze stabilizacji nr 17 za dzień 29 listopada 2017 r. umieszczonym na stronie internetowej [MC](#). W wyniku intensyfikacji prac nastąpiło przyśpieszenie rozwiązania problemu. Pracownicy MC potwierdzili w Urzędzie Dzielnicy Mokotów, w którym dokonywaliście Państwo rejestracji pojazdów że od dnia 5 grudnia 2017 r. możliwe jest wykonywanie opisanych czynności dla rejestracji pojazdu na oznaczenie stałe, jeśli wcześniej był zarejestrowany na tablice tymczasowe, następnie w dniu 7 grudnia 2017 r. przedstawiciel Urzędu w rozmowie telefonicznej potwierdził pozytywną rejestrację większości pojazdów Państwa firmy.

Odnosząc się do uwag dotyczących kontaktu Państwa przedstawicieli z pracownikiem Service Desk Centralnego Ośrodka Informatyki dla CEPIK 2.0 pragnę wyjaśnić, iż w skardze nie została podana data rozmowy ani numer telefonu, z którego dzwoniło do zespołu wsparcia. Bez takich informacji dotarcie do nagrania rozmowy wymagałoby wielogodzinnego lub nawet wielodniowego odsłuchiwania nagranych rozmów, ponieważ konsultanci prowadzą dziesiątki rozmów dziennie, a w dniu 13 listopada 2017 r. obsłużyli 1400 połączeń telefonicznych dlatego też ciężko wprost ustosunkować się do tego zarzutu.

Przepraszając za zaistniałą sytuację, wyrażam nadzieję, że powyższe wyjaśnienia uznacie Państwo za wyczerpujące.

Z upoważnienia,

Magdalena Soszyńska

ZASTĘPCA DYREKTORA

Biura Ministra Ministerstwa Cyfryzacji

/-podpisano elektronicznie/