

ZARZĄDZENIE NR 50/2020
PREZYDENTA MIASTA TARNOWA
z dnia 31 stycznia 2020 r.

**w sprawie Regulaminu Elektronicznego Systemu Kolejowego
w Urzędzie Miasta Tarnowa**

Na podstawie art. 33 ust. 1 i ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2019 r. poz. 506 z późn. zm.) zarządzam, co następuje:

§ 1.

Ustala się Regulamin Elektronicznego Systemu Kolejowego w Urzędzie Miasta Tarnowa, stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2.

Wykonanie zarządzenia powierza się Dyrektorowi Wydziału Organizacyjnego w Urzędzie Miasta Tarnowa.

§ 3.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania, z mocą obowiązującą od dnia 3 lutego 2020 r., z wyjątkiem postanowień zawartych w § 6 – § 8 załącznika do niniejszego zarządzenia, które wchodzi w życie z dniem 18 lutego 2020 r.


FREZYDENT MIASTA
Roman Ciepiela

Regulamin Elektronicznego Systemu Kolejkowego w Urzędzie Miasta Tarnowa

Postanowienia ogólne

§ 1.

Ustala się niniejszy Regulamin Elektronicznego Systemu Kolejkowego w Urzędzie Miasta Tarnowa, zwany dalej „Regulaminem”, który określa zasady i warunki działania Elektronicznego Systemu Kolejkowego w Urzędzie Miasta Tarnowa.

Definicje

§ 2.

Ilekroć w niniejszym Regulaminie jest mowa o:

- 1) Urzędzie – należy przez to rozumieć Urząd Miasta Tarnowa,
- 2) Kliencie – należy przez to rozumieć każdą osobę fizyczną, która korzysta z usługi rezerwacji terminu wizyty,
- 3) Elektronicznym Systemie Kolejkowym lub ESK – należy przez to rozumieć informatyczny system kolejkowy wraz z dedykowanym mu sprzętem komputerowym służącym rezerwacji terminu wizyty:
 - a) poprzez pobranie przez Klienta biletu z automatu biletowego,
 - b) poprzez uzyskanie przez Klienta Kodu rezerwacji za pośrednictwem strony internetowej dostępnej pod adresem www.rezerwacje.umd.tarnow.pl i potwierdzenie terminu wizyty przez pobranie biletu z automatu biletowego,
- 4) rezerwacji terminu wizyty – należy przez to rozumieć możliwość rezerwacji terminu wizyty celem załatwienia sprawy w Urzędzie za pośrednictwem ESK,
- 5) terminie wizyty - należy przez to rozumieć termin wizyty zarezerwowany przez Klienta za pośrednictwem ESK,
- 6) Kodzie rezerwacji – należy przez to rozumieć kod rezerwacji terminu wizyty wygenerowany po zakończeniu procesu rezerwacji w ESK za pośrednictwem strony internetowej dostępnej pod adresem www.rezerwacje.umd.tarnow.pl, wyświetlony na monitorze Klienta oraz przesłany na adres e-mail Klienta podany w procesie rezerwacji terminu wizyty,
- 7) Bilet - należy przez to rozumieć bilet wydrukowany przez Klienta z automatu biletowego obsługującego ESK, na podstawie którego Klient rezerwuje termin wizyty lub potwierdza, z użyciem Kodu rezerwacji, zarezerwowany wcześniej za pośrednictwem strony internetowej dostępnej pod adresem www.rezerwacje.umd.tarnow.pl termin wizyty,
- 8) Automat biletowy - należy przez to rozumieć automat biletowy obsługującego ESK

umożliwiający wydruk biletu umieszczony przy wejściu głównym do budynku przy ul. Nowej 4 w Tarnowie. Automat biletowy wydaje bilety w godzinach pracy Urzędu z zastrzeżeniem, że dla niektórych kategorii spraw wydawanie biletów może zostać wyłączone wcześniej w związku z brakiem możliwości obsłużenia Klientów, w danym dniu roboczym.

Rezerwacja terminu wizyty poprzez pobranie biletu z automatu biletowego

§ 3.

1. EKS umożliwia rezerwację terminu wizyty poprzez pobranie biletu w następujących kategoriach spraw realizowanych przez jednostki organizacyjne Urzędu znajdujących się w budynku przy ul. Nowej 4 w Tarnowie:
 - 1) Urząd Stanu Cywilnego - w zakresie zadań:
 - a) rejestracja urodzeń,
 - b) uznanie ojcostwa dziecka,
 - c) zmiana imion dziecka do 6 miesięcy,
 - d) zgłaszanie zawarcia małżeństwa,
 - e) zaświadczenia o stanie cywilnym oraz zdolności prawnej do zawarcia małżeństwa za granicą,
 - f) rejestracja zgonów,
 - g) zmiana imion i nazwisk,
 - h) wydawanie odpisów z aktów stanu cywilnego,
 - 2) Wydział Komunikacji - w zakresie zadań:
 - a) prawa jazdy,
 - b) rejestracja pojazdów i czasowa rejestracja pojazdów,
 - c) zgłoszenie zbycia/nabycia/ wyrejestrowanie pojazdów,
 - d) odbiór/wymiana dowodu rejestracyjnego, wtórniki, zmiany (dopisanie/wykreślenie współwłaściciela, dodatkowa tablica, GAZ, HAK, TAXI i inne),
 - e) obsługa firm leasingowych,
 - 3) Wydziału Organizacyjny - w zakresie zadań Tarnowskiej Karty Miejskiej - wnioski, odbiór, reklamacje,
 - 4) Wydział Spraw Obywatelskich - w zakresie zadań: składanie wniosku o dowód, informacje, zgłoszenie utraty dowodu, odbiór dowodu, informacje, zgłoszenie utraty dowodu, meldunki/zaświadczenia,
 - 5) Wydział Podatków i Windykacji - w zakresie zadań:
 - a) podatek od nieruchomości - ulice zaczynające się od liter A-N,
 - b) podatek od nieruchomości - ulice zaczynające się od liter O-Z,
 - c) opłata reklamowa,
 - d) podatek dla gospodarstw rolnych,
 - e) podatek od środków transportowych,
 - f) zaświadczenia o stanie majątkowym,
 - g) informacja o podatkach i opłatach komunalnych.
2. Na tablicy informacyjnej na parterze budynku Urzędu przy ul. Nowej 4 w Tarnowie oznaczono:

- 1) kolorem żółtym - kategorie spraw, w których EKS umożliwia rezerwację terminu wizyty poprzez osobiste odebrania przez Klienta biletu,
- 2) kolorem niebieskim - kategorie spraw, których EKS nie obsługuje.

§ 4.

1. W celu rezerwacji terminu wizyty poprzez pobranie biletu z automatu biletowego Klient wybiera na dotykowym ekranie automatu biletowego właściwą kategorię sprawy. Następnie ESK przydziela Klienta do konkretnego stanowiska obsługi drukując bilet. Na bilecie znajdują się następujące informacje:
 - 1) numer biletu,
 - 2) lokalizacja stanowiska obsługi,
 - 3) ilość oczekujących w kolejce do stanowiska obsługi,
 - 4) data i czas pobrania biletu.
2. Po pobraniu biletu należy podejść do wskazanej na bilecie lokalizacji stanowiska obsługi Urzędu i oczekiwać na wywołanie przydzielonego Klientowi numeru biletu, które nastąpi poprzez wyświetlanie na monitorze numeru biletu Klienta i numeru stanowiska obsługi z równoczesnym wywołaniem głosowym.
3. Nie stawienie się we wskazanej na bilecie lokalizacji stanowiska obsługi Urzędu, po trzykrotnym wywołaniu przydzielonego Klientowi numeru biletu, uznaje się za rezygnację z załatwienia sprawy w umówionym w ESK terminie wizyty, a bilet uznaje się za niekatulany.

§ 5.

1. Rezerwacja terminu wizyty poprzez pobranie biletu upoważnia Klienta do załatwienia tylko jednej sprawy przy danym stanowisku obsługi. W razie potrzeby załatwienia kilku spraw należy pobrać odpowiednią dla nich ilość biletów.
2. Warunkiem załatwienia sprawy w zarezerwowanym terminie wizyty jest okazanie przez Klienta pobranego biletu pracownikowi Urzędu obsługującemu dane stanowisko obsługi.
3. Klienci z nieaktualnymi biletami lub bez okazania biletów przy stanowisku obsługi nie będą mieli możliwości załatwienia sprawy do czasu ponownego pobrania aktualnego biletu.

Rezerwacja terminu wizyt poprzez uzyskanie Kodu rezerwacji

§ 6.

EKS umożliwia rezerwację terminu wizyty poprzez uzyskanie Kod rezerwacji na stronie internetowej www.rezerwacje.umt.tarnow.pl w następujących kategoriach spraw realizowanych przez jednostki organizacyjne Urzędu znajdujące się w budynku przy ul. Nowej 4 w Tarnowie: Wydział Komunikacji - w zakresie zadań: rejestracja pojazdów i czasowa rejestracja pojazdów.

§ 7.

1. Rezerwacja terminu wizyty poprzez uzyskanie Kodu rezerwacji wymaga prawidłowego wypełnienia przez Klienta formularza rezerwacji wizyty zamieszczonego na stronie internetowej www.rezerwacje.umt.tarnow.pl.
2. Klient w celu uzyskania Kodu rezerwacji wypełnia formularz rezerwacji wizyty poprzez:

- 1) wybranie jednej z dostępnych kategorii spraw,
 - 2) wybranie terminu wizyty:
 - a) wybranie z kalendarza daty wizyty (dostępne terminy oznaczone są kolorem niebieskim),
 - b) godziny wizyty (dostępne godziny uwidocznione są w rozwinięciu terminu),
 - 3) wprowadzenie imienia i nazwiska,
 - 4) podanie adresu e-mail,
 - 5) zapoznanie się z informacją administratora danych osobowych Urzędu o przetwarzaniu podanych danych osobowych Klienta, której treść stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu, a następnie potwierdzenie zapoznania się z tą informacją,
 - 6) weryfikację poprawności wprowadzonych danych,
 - 7) wprowadzenie kodu bezpieczeństwa z ilustracji,
 - 8) zatwierdzenie wprowadzonych danych klikając przycisk „Zarezerwuj wizytę”.
3. Po zarezerwowaniu terminu wizyty, ESK wygeneruje na ekranie monitora Klienta Kod rezerwacji, który zostanie przesłany na adres e-mail podany przez Klienta w formularzu rezerwacji wizyty. Kod rezerwacji Klient może także wydrukować.
 4. Kod rezerwacji upoważnia Klienta do załatwienia tylko jednej sprawy przy danym stanowisku obsługi. W razie potrzeby załatwienia kilku spraw należy wygenerować odpowiednią dla nich ilość Kodów rezerwacji.
 5. Rezerwacji terminu wizyty poprzez uzyskanie Kodu rezerwacji można dokonywać najwcześniej na kolejny dzień roboczy i maksymalnie z miesięcznym wyprzedzeniem przez planowaną datą wizyty.

§ 8.

1. Klient, najwcześniej na 15 minut przed zarezerwowanym terminem wizyt potwierdza swoje przybycie do Urzędu poprzez wprowadzenie Kodu rezerwacji na monitorze automatu biletowego (klikając przycisk „Rezerwacja internetowa”) i pobiera wydrukowany bilet. Na bilecie znajdują się następujące informacje:
 - 1) numer biletu,
 - 2) lokalizacja stanowiska obsługi, Sprawy
 - 3) ilość oczekujących w kolejce do stanowiska obsługi,
 - 4) data i czas pobrania biletu.
2. Po bezskutecznym upływie zarezerwowanego terminu wizyty rezerwacja ta zostaje automatycznie anulowana.
3. Po pobraniu biletu należy podejść do wskazanej na bilecie lokalizacji stanowiska obsługi i oczekiwać na wywołanie przydzielonego Klientowi numeru biletu.
4. Klient zostaje niezwłocznie wezwany do przydzielonego mu pierwszego, wolnego stanowiska obsługi, bez względu na liczbę osób oczekujących przed nim - poprzez wyświetlanie na monitorze numeru biletu Klienta i numeru stanowiska obsługi z równoczesnym wywołaniem głosowym. Czas wezwania może się opóźnić względem umówionej godziny o czas konieczny do zakończenia obsługi poprzedniego Klienta.
5. Nie stawienie się we wskazanej na bilecie lokalizacji stanowiska obsługi, po trzykrotnym wywołaniu przydzielonego Klientowi numeru biletu, uznaje się za rezygnację

- z załatwienia sprawy w zarezerwowanym terminie wizyty, a bilet uznaje się za niekatulany.
6. W razie braku innych osób oczekujących na załatwienie tej samej kategorii sprawy Klient posiadający rezerwację terminu wizyty poprzez uzyskanie Kodu rezerwacji może być wezwany do stanowiska obsługi już od momentu pobrania biletu w automacie biletowym, tj. przed umówioną godziną.
 7. Klienci posiadający rezerwację terminu wizyty poprzez uzyskanie Kodu rezerwacji posiadają priorytet obsługi przed innymi oczekującymi Klientami.
 8. Klienci posiadający rezerwację terminu wizyt poprzez uzyskanie Kodu rezerwacji nie mogą ubiegać się o przesunięcie zarezerwowanego terminu wizyty.

Postanowienia końcowe

§ 9.

1. Treść niniejszego Regulaminu podlega ogłoszeniu na stronie www.tarnow.pl oraz na podmiotowej stronie Biuletynu Informacji Publicznej Gminy Miasta Tarnowa.
2. Klient rezerwując termin wizyty z wykorzystaniem ESK oświadcza, że zapoznał się z Regulaminem, rozumie jego treść, nie wnosi do niego zastrzeżeń, a także zobowiązuje się do przestrzegania jego postanowień.
3. Urząd zastrzega sobie prawo do jednostronnej zmiany Regulaminu w każdym czasie. O zmianach Regulaminu Urząd będzie ogłaszał poprzez ich zamieszczenie na stronie wskazanych w ust. 1.

INFORMACJA ADMINISTRATORA O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH

Drogi Kliencie Urzędu, zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 unijnego ogólnego rozporządzenia o ochronie danych informujemy, że administratorem, czyli podmiotem decydującym o tym, jak będą wykorzystywane Twoje dane osobowe, jest Urząd Miasta Tarnowa z siedzibą przy ul. Adama Mickiewicza 2, 33-100 Tarnów. Twoje dane osobowe będą przetwarzane przez nas w celu internetowej rezerwacji wizyt w Urzędzie Miasta Tarnowa.

Informujemy, że:

1. Masz prawo w dowolnym momencie wycofać niniejszą zgodę, przy czym jej wycofanie nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie tejże zgody przed jej wycofaniem.
2. Masz prawo do żądania od administratora dostępu do Twoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych.
3. Twoje dane osobowe będą przetwarzane do czasu załatwienia sprawy, dla potrzeb której zostały zebrane, a następnie będą przechowywane zgodnie z przepisami prawa, po czym ulegną zniszczeniu.
4. Masz prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
5. Podanie danych osobowych ma charakter dobrowolny.
6. Konsekwencją niepodania danych jest brak możliwości zarezerwowania wizyty w Urzędzie Miasta Tarnowa przez Internet.
7. Administrator nie przewiduje profilowania na podstawie Twoich danych osobowych.
8. Podstawę prawną przetwarzania Twoich danych stanowi art. 6 ust. 1 lit. a rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1), tzn. dane będą przetwarzane na podstawie Twojej zgody.

Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych: adres pocztowy – ul. Adama Mickiewicza 2, 33-100 Tarnów, adres e-mail: iod@umt.tarnow.pl.

Oświadczam, że wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych w powyższym celu.

Jednocześnie przyjmuję do wiadomości, że rezerwacja terminu nie gwarantuje przyjęcia Klienta Urzędu dokładnie w godzinie dokonanej rejestracji, lecz najbliższej godziny na którą umówił. Oświadczam, że zapoznałem (-am) się z treścią powyższej informacji i jest ona dla mnie zrozumiała.