

**Regulamin  
Elektronicznego Systemu Kolejkowego w Urzędzie Miejskim w Cieszynie**

**I. Postanowienia ogólne**

**§ 1**

Niniejszy Regulamin Elektronicznego Systemu Kolejkowego ustala zasady i warunki działania Elektronicznego Systemu Kolejkowego w Urzędzie Miejskim w Cieszynie.

**II. Definicje**

**§ 2**

Ilekróć w Regulaminie jest mowa o:

- 1) **Urządzie**, rozumie się przez to Urząd Miejski w Cieszynie,
- 2) **Kliencie**, rozumie się przez to każdą osobę fizyczną lub prawną, która korzysta z usługi rezerwacji terminu wizyty,
- 3) **Elektronicznym Systemie Kolejkowym** lub **ESK** – rozumie się informatyczny system kolejkowy wraz z dedykowanym mu sprzętem komputerowym służącym do rezerwacji terminu wizyty poprzez:
  - a) pobranie przez Klienta biletu z automatu biletowego,
  - b) uzyskanie przez Klienta rezerwacji za pośrednictwem strony internetowej dostępnej pod adresem: [bezkolejki.um.cieszyn.pl](http://bezkolejki.um.cieszyn.pl) i potwierdzenie terminu wizyty przez pobranie biletu z automatu biletowego,
  - c) uzyskanie przez Klienta rezerwacji telefonicznej i potwierdzenie terminu wizyty przez pobranie biletu z automatu biletowego,
- 4) **Rezerwacji terminu wizyty**, rozumie się możliwość rezerwacji terminu obejmującego dzień i godzinę wizyty celem załatwienia sprawy w Urzędzie za pośrednictwem ESK,
- 5) **Kodzie rezerwacji**, rozumie się kod rezerwacji terminu wizyty wygenerowany po zakończeniu procesu rezerwacji w ESK za pośrednictwem strony internetowej dostępnej pod adresem [bezkolejki.um.cieszyn.pl](http://bezkolejki.um.cieszyn.pl) oraz przesłany na adres e-mailowy Klienta podany w procesie rezerwacji terminu wizyty lub podany przez pracownika Urzędu podczas rezerwacji telefonicznej,
- 6) **Bilecie**, rozumie się bilet wydrukowany przez Klienta z automatu biletowego obsługującego ESK, na podstawie którego Klient rezerwuje termin wizyty lub potwierdza z użyciem kodu rezerwacji, termin wizyty zarezerwowany wcześniej za pośrednictwem strony internetowej dostępnej pod adresem [bezkolejki.um.cieszyn.pl](http://bezkolejki.um.cieszyn.pl) lub telefonicznie,
- 7) **Automacie biletowym**, rozumie się automat biletowy obsługujący ESK umożliwiający wydruk biletu, który to automat zlokalizowany jest w korytarzu na parterze budynku administracyjnego Urzędu przy ul. Jana Kochanowskiego 14. 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 większej ilości Klientów w danym dniu roboczym.

### **III. Rezerwacja terminu wizyty poprzez pobranie biletu z automatu biletowego**

#### **§ 3**

ESK umożliwia rezerwację terminu wizyty poprzez pobranie biletu w następujących kategoriach spraw realizowanych przez Urząd Stanu Cywilnego oraz Wydział Spraw Obywatelskich i Działalności Gospodarczej znajdujących się w budynku Urzędu Miejskiego ul. Jana Kochanowskiego 14 w Cieszynie:

- 1) Odbierz bilet zarejestrowany przez Internet,
- 2) Rejestracja urodzenia. Rejestracja zgonu. Wydanie odpisu,
- 3) Pozostałe sprawy: małżeństwo; zmiana imienia/nazwiska; wpisanie aktu zagranicznego,
- 4) Meldunek,
- 5) Dowody osobiste,
- 6) Działalność gospodarcza / TAXI,
- 7) Zezwolenia na sprzedaż alkoholu,
- 8) Karta dużej rodziny lub karta seniora,
- 9) Rejestr wyborców.

#### **§ 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) data i czas wydruku biletu,
  - 2) nazwa kolejki,
  - 3) numer biletu.
2. Po pobraniu biletu należy poczekać na wywołanie przydzielonego Klientowi numeru biletu, które nastąpi poprzez wyświetlanie na monitorze grupowym, oraz monitorze przywoławczym przy drzwiach do odpowiedniego biura numeru biletu Klienta i numeru stanowiska obsługi z równoczesnym wywołaniem głosowym.
3. Nie stawienie się Klienta na trzykrotne (w odstępie minimum 10 minut) wywołanie przydzielonego numeru kolejkowego opisanego na bilecie jest równoznaczne z rezygnacją z załatwiania sprawy w umówionym w ESK terminie wizyty, a wygenerowany bilet uznaje się za nieaktualny.

#### **§ 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.

### **IV Rezerwacja terminu wizyty poprzez uzyskanie kodu rezerwacji za pośrednictwem strony internetowej**

#### **§ 6**

1. ESK umożliwia rezerwację terminu wizyty poprzez uzyskanie kodu rezerwacji na stronie internetowej [bezkolejki.um.cieszyn.pl](http://bezkolejki.um.cieszyn.pl) w ramach realizacji spraw, o których mowa § 3 pkt

2. Klient w celu uzyskania kodu rezerwacji wypełnia formularz rezerwacji wizyty poprzez:
  - 1) wybranie komórki organizacyjnej,
  - 2) wybranie jednej z dostępnych kategorii spraw załatwianych przez tą komórkę,
  - 3) wybranie terminu wizyty poprzez zaznaczenie w kalendarzu daty wizyty (dostępne terminy oznaczone są kolorem niebieskim),
  - 4) wybranie godziny wizyty (dostępne godziny uwidocznione są w rozwinięciu terminu),
  - 5) podanie adresu e-mailowego,
  - 6) zapoznanie się z informacją administratora danych osobowych Burmistrza Miasta Cieszyna o zasadach przetwarzania danych Klienta (Klauzula informacyjna), której treść stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu,
  - 7) wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych podanych w formularzu rezerwacji, której treść stanowi załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu,
  - 8) weryfikację poprawności wprowadzonych danych,
  - 9) zatwierdzenie wprowadzonych danych klikając przycisk „Zarezerwuj wizytę”.
3. Po zarezerwowaniu terminu wizyty, ESK wygeneruje na ekranie monitora Klienta kod rezerwacji, który zostanie przesłany również na adres e-mail podany przez Klienta w formularzu rezerwacji wizyty.
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 liczbę kodów rezerwacji.
5. Rezerwacji terminu wizyty poprzez uzyskanie Kodu rezerwacji można dokonywać najwcześniej na kolejny dzień roboczy i maksymalnie z miesięcznym wyprzedzeniem przed planowaną datą wizyty.
6. Termin rezerwacji wizyty można anulować poprzez kliknięcie w link „Link do anulowania terminu” oraz naciśnięcie przycisku „Anuluj rezerwację”.

## § 7

1. Klient, najwcześniej na 60 minut przed zarezerwowanym terminem wizyty potwierdza swoje przybycie do Urzędu poprzez wybranie przycisku „Odbierz bilet zarejestrowany przez Internet”, wprowadzenie kodu rezerwacji na klawiaturze ekranowej monitora automatu biletowego, a następnie pobraniu wydrukowanego biletu. Na bilecie znajdują się następujące informacje:
  - 1) data i czas wydruku biletu,
  - 2) nazwa kolejki,
  - 3) numer biletu.
2. Po upływie 10 minut od zarezerwowanego terminu wizyty niewykorzystana rezerwacja zostaje automatycznie anulowana.
3. Po pobraniu biletu należy poczekać na wywołanie przydzielonego Klientowi numeru biletu, które nastąpi poprzez wyświetlanie na monitorze grupowym, oraz monitorze przywoławczym przy drzwiach do odpowiedniego biura numeru biletu Klienta i numeru stanowiska obsługi z równoczesnym wywołaniem głosowym.
4. Klient zostaje niezwłocznie wezwany do przydzielonego mu wolnego stanowiska obsługi, bez względu na liczbę osób oczekujących przed nim. Czas wezwania może się opóźnić względem umówionej godziny o czas konieczny do zakończenia obsługi poprzedniego Klienta.
5. Nie stawienie się Klienta na trzykrotne (w odstępie minimum 10 minut) wywołanie przydzielonego numeru kolejkowego opisanego na bilecie jest równoznaczne z rezygnacją z załatwienia sprawy w umówionym w ESK terminie wizyty,

- a wygenerowany bilet uznaje się za nieaktualny.
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.

## **V Rezerwacja terminu wizyty poprzez uzyskanie kodu rezerwacji telefonicznie**

### **§ 8**

1. Urząd umożliwi Klientowi dokonanie rezerwacji terminu wizyty telefonicznie:
  - 1) w kategoriach spraw dotyczących Urzędu Stanu Cywilnego pod numerem telefonu 334794363,
  - 2) w kategoriach spraw realizowanych przez Wydział Spraw Obywatelskich i Działalności Gospodarczej pod numerami telefonów:
    - a) 334794374, 334794384 – dowód osobisty;
    - b) 334794372, 334794373 – sprawy meldunkowe;
    - c) 334794375, 334794384 – działalność gospodarcza i sprzedaż alkoholu;
    - d) 334794373, 334794374 – karta seniora i karta dużej rodziny;
    - e) 334794371, 334794373 – rejestr wyborców.
2. Po zarezerwowaniu terminu wizyty zostanie podany kod rezerwacji, który Klient musi sobie zapisać.
3. W przypadku rezerwacji telefonicznej zastosowanie mają zapisy § 7.

## **VI Tryb postępowania reklamacyjnego**

### **§ 9**

1. Reklamacje związane działaniem ESK mogą zostać złożone przez Klienta pisemnie na adres:
  - 1) Urząd Miejski w Cieszynie, Rynek 1, 43-400 Cieszyn,
  - 2) poczty elektronicznej: or@um.cieszyn.pl.
2. Zaleca się podanie w opisie reklamacji:
  - 1) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia wady lub nieprawidłowości,
  - 2) danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Urząd,
  - 3) wymogi podane w pkt 1 i 2 mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność złożonej reklamacji.
3. Ustosunkowanie się do reklamacji przez Urząd następuje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni kalendarzowych.

## **VII Administrator danych**

### **§ 10**

1. Administratorem danych w rozumieniu 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 rozporządzenia o ochronie

danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 4.05.2016, str. 1), jest Burmistrz Miasta Cieszyna, Rynek 1, 43-400 Cieszyn, tel. 334794200, e-mail: [urząd@um.cieszyn.pl](mailto:urząd@um.cieszyn.pl).

2. Szczegółowe informacje dotyczące funkcjonowania ESK można uzyskać w Urzędzie Miejskim w Cieszynie, Rynek 1, 43-400 Cieszyn, e-mail: [or@um.cieszyn.pl](mailto:or@um.cieszyn.pl). Zasady przetwarzania danych osobowych (klauzula informacyjna) w ESK stanowi załącznik Nr 1 do Regulaminu.
3. Zmiana załącznika, o którym mowa w ust. 2 nie stanowi zmiany treści Regulaminu.

## VIII Postanowienia końcowe

### § 11

1. Treść niniejszego Regulaminu podlega ogłoszeniu na stronie internetowej [www.cieszyn.pl](http://www.cieszyn.pl) oraz Biuletynie Informacji Publicznej Miasta Cieszyna, [bip.um.cieszyn.pl](http://bip.um.cieszyn.pl).
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 stronach wskazanych w ust. 1.
4. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.

Burmistrz Miasta  
  
Gabriela Staszkiwicz  
(2)