**Regulamin umawiania wizyt w Urzędzie Miasta Poznania**

1. **Informacje ogólne**
   1. Regulamin określa zasady umawiania wizyt w Urzędzie Miasta Poznania w zakresie usług, do świadczenia których wykorzystywany jest system kolejkowy.
   2. Każda osoba, która zamierza zrealizować w Urzędzie Miasta Poznania sprawę urzędową w zakresie usług wymienionych na stronie <https://www.poznan.pl/mim/rezerwacje/>, zobowiązana jest do umówienia się na wizytę na zasadach określonych w tym regulaminie.
   3. Użytkownik usługi umawiania wizyt (dalej określany jako użytkownik) przed umówieniem wizyty zobowiązany jest do zapoznania się z regulaminem.
   4. Zgłoszenie zgonu w Urzędzie Stanu Cywilnego możliwe jest również bez umówienia wizyty.
   5. Umówienie wizyty możliwe jest:
      * 1. elektronicznie – użytkownik samodzielnie umawia wizytę, korzystając z przeznaczonego do tego rozwiązania elektronicznego na stronie <https://www.poznan.pl/mim/rezerwacje/>;
        2. telefonicznie – dzwoniąc do Biura Poznań Kontakt pod numer +48 (61) 646 33 44.
   6. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z rozwiązania, o którym mowa w ust. 5, w sposób zgodny z obowiązującym prawem oraz regulaminem, w tym do zaniechania dokonywania, w ramach korzystania z usługi, jakichkolwiek działań sprzecznych z normami społecznymi, obyczajowymi oraz powszechnie obowiązującymi zasadami korzystania z sieci Internet i utrudniającymi możliwości rezerwacji wizyt innym klientom. Urząd Miasta Poznania zastrzega sobie możliwość automatycznego blokowania wszelkich tego typu działań.
   7. W przypadku nieprawidłowości działania formularza dotyczącego umawiania wizyty użytkownik ma prawo zgłosić uwagi na adres e-mail: [bip@um.poznan.pl](mailto:bip@um.poznan.pl). Treść zgłoszenia powinna zawierać opis występującego problemu oraz adres e-mail użytkownika, co umożliwi przekazanie odpowiedzi przez Urząd Miasta Poznania.
2. **Umawianie wizyty – zasady korzystania z formularza**
   1. Umówienie wizyty polega na prawidłowym wypełnieniu formularza zgłoszenia na stronie <https://www.poznan.pl/mim/rezerwacje/>, w którym użytkownik:
      1. wskazuje grupę, której dotyczy sprawa;
      2. wskazuje rodzaj sprawy, którą chce zrealizować;
      3. wybiera dostępne lokalizacje, w których można zrealizować poszczególne sprawy;
      4. wybiera dogodny dla siebie termin:
         1. datę spotkania – wskazując właściwy dzień dostępny w kalendarzu,
         2. godzinę spotkania – wybierając dostępną godzinę rozpoczęcia wizyty z listy rozwijanej;
3. podaje następujące dane:
   * + 1. numer telefonu kontaktowego lub adres e-mail w celu otrzymania potwierdzenia umówienia wizyty (wiadomość wysyłana automatycznie bez możliwości odpowiadania),
       2. datę urodzenia osoby, której dotyczy sprawa (jeśli sprawa dotyczy podmiotu gospodarczego lub instytucji, podaje się datę urodzenia osoby, która będzie działała w imieniu ww. podmiotów);
     1. zaznacza okno z lewej strony napisu: „Nie jestem robotem”. Może to spowodować otwarcie dodatkowego okna z obrazkami i opisem: „zaznacz obrazki zawierające określony typ przedmiotu”. Należy wówczas wybrać właściwe obrazki i zatwierdzić. Po prawidłowej weryfikacji okno zostanie zamknięte.
   1. Po wprowadzeniu danych użytkownik:
      * + 1. potwierdza zapoznanie się z regulaminemi akceptuje jego warunki;
          2. wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych zgodnie z klauzulą informacyjną zawartą w regulaminie;
          3. zatwierdza podane dane za pomocą przycisku „Umów wizytę”.
   2. Użytkownik, aby zarezerwować wizytę, musi uzupełnić wszystkie wymagane pola w formularzu.
   3. Użytkownik zobowiązany jest podać dane zgodnie z prawdą. Podanie nieprawdziwych lub niewłaściwych danych skutkuje odmową obsłużenia podczas wizyty.
   4. SMS z potwierdzeniem umówienia wizyty zostanie wysłany pod numer telefonu kontaktowego. Jeśli użytkownik podał adres e-mail, potwierdzenie zostanie również wysłane na wskazany adres.
4. **Realizacja umówionej wizyty**
   1. Osoba umówiona na wizytę powinna przybyć do urzędu nie wcześniej niż 10 minut przed planowaną wizytą.
5. W dniu zaplanowanej wizyty należy pobrać bilet z terminala biletowego. Bilet zostanie wydrukowany po wprowadzeniu identyfikatora wizyty otrzymanego w potwierdzeniu rezerwacji.
6. Spóźnienie oznacza rezygnację z wizyty.
7. Nieodebranie biletu przed zaplanowaną godziną powoduje anulowanie rezerwacji wizyty.
8. Z wydrukowanym biletem należy oczekiwać na pojawienie się numeru z biletu i stanowiska na wyświetlaczach głównych, które znajdują się w miejscu oczekiwania.
9. W przypadku problemów z bieżącą obsługą klientów spowodowanych np. problemami technicznych, kadrowymi itp. Urząd Miasta Poznania zastrzega, że rozpoczęcie wizyty może zostać opóźnione.
10. Umówienie wizyty w jednej sprawie umożliwia obsługę tylko w tej jednej sprawie.
11. W przypadku kilku spraw należy zarezerwować kilka terminów, indywidualnie dla każdej sprawy.
12. Użytkownik może zająć kilka terminów w jednym rodzaju spraw, jednakże nie więcej niż 5 w danym dniu dla jednego rodzaju spraw.
13. Pracownik urzędu może:
    * 1. zweryfikować zasadność zajęcia kilku terminów;
      2. zweryfikować dane podane przez użytkownika w formularzu rezerwacyjnym.
14. Podczas umówionej wizyty obsłużona będzie tylko osoba podana w zgłoszeniu lub osoba posiadająca pełnomocnictwo/upoważnienie do występowania w imieniu umówionej osoby.
15. Nie będą akceptowane zamiany terminów wizyty z inną osobą/innym podmiotem czy odstępowanie terminu umówionej wizyty innej osobie/innemu podmiotowi.
16. Z umówionej wizyty można zrezygnować, korzystając z linku otrzymanego e-mailem podczas rezerwacji wizyty lub dzwoniąc do Biura Poznań Kontakt pod numer telefonu + 48 (61) 646 33 44.
17. Wizyty umówione w sposób niezgodny z regulaminem zostaną odrzucone, rezerwacje usunięte, a osoby umówione w ten sposób nie będą obsłużone do czasu prawidłowej rezerwacji wizyty.
18. Przed umówioną wizytą należy przygotować wszystkie potrzebne dokumenty. Szczegółowy opis procedur znajduje się na stronie internetowej [www.poznan.pl](http://www.poznan.pl).
19. **Ochrona danych osobowych – klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych dla usługi umawiania wizyt w UMP**

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych (RODO) z dnia 27 kwietnia 2016 r.:

* 1. Administratorem danych osobowych jest Prezydent Miasta Poznania z siedzibą przy placu Kolegiackim 17, 61-841 Poznań.
  2. Wyznaczono inspektora ochrony danych, z którym można się kontaktować poprzez   
     e-mail: iod@um.poznan.pl lub pisemnie na adres: plac Kolegiacki 17, 61-841 Poznań.
  3. Pani/Pana dane będą przetwarzane w celu rezerwacji terminu wizyty i jej obsługi na podstawie wyrażonej zgody na przetwarzanie danych osobowych (art. 6 ust. 1 lit. a RODO).
  4. Dane będą przetwarzane przez 30 dni od dnia zakończenia wizyty, a następnie będą usuwane lub do czasu wycofania zgody na przetwarzanie danych osobowych.
  5. Zgoda na przetwarzanie danych osobowych może zostać cofnięta w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
  6. W przypadku cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych przed realizacją umówionej wizyty termin wizyty zostaje anulowany.
  7. Osoba, której dane podlegają przetwarzaniu, ma prawo do żądania od Administratora dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania na zasadach i w granicach określonych w rozdziale 3 RODO.
  8. Osoba, której dane podlegają przetwarzaniu, ma prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
  9. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do dokonania rezerwacji wizyty.
  10. Dane osobowe nie będą przetwarzane w sposób opierający się wyłącznie na zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.
  11. Odbiorcami danych osobowych osoby, której dane podlegają przetwarzaniu będą podmioty upoważnione do odbioru danych osobowych na podstawie przepisów prawa lub zawartych z Administratorem umów, w tym podmioty zajmujące się obsługą informatyczną Administratora.