

## Informacje o Wydziale

# Centrum Kontaktu i Spraw Obywatelskich

Urząd Miasta Rzeszowa

**1. Dane teleadresowe**

|  |  |
|--|--|
| Adres                                      | ul. Okrzei 1, 35-064 Rzeszów                             |
| Infolinia Urzędu Miasta Rzeszowa           | 1 77 88 99 00  |
| e-mail                                     | <a href="mailto:cks@erzeszow.pl">cks@erzeszow.pl</a>     |
| Serwis informacyjny Urzędu Miasta Rzeszowa | <a href="http://www.erzeszow.pl">www.erzeszow.pl</a>     |
| Godziny pracy                              | poniedziałek - piątek 7.30 - 15.30, środa - 7.30 - 17.00 |

**2. Dyrektor**

|                 |                              |
|-----------------|------------------------------|
| Imię i nazwisko | Bożena Kuźniar               |
| Adres           | ul. Okrzei 1, 35-064 Rzeszów |

**3. Kompetencje Dyrektora**

Kieruje i organizuje pracę Wydziału na podstawie Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta.

**4. Z-ca Dyrektora**

|                 |                              |
|-----------------|------------------------------|
| Imię i nazwisko | Augustyn Rębisz              |
| Adres           | ul. Okrzei 1, 35-064 Rzeszów |

**5. Z-ca Dyrektora**

|                 |                           |
|-----------------|---------------------------|
| Imię i nazwisko | Barbara Szałęga           |
| Adres           | ul. Kopernika 16, Rzeszów |

**6. Podstawa prawna**

[Zarządzenie Nr 84/2025 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 27 stycznia 2025 r. - w sprawie ogłoszenia tekstu jednolitego zarządzenia w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Rzeszowa](#)

**7. Struktura organizacyjna**

**W skład Centrum Kontaktu i Spraw Obywatelskich wchodzi:**

- 1) Oddział Ewidencji Ludności, którego pracą kieruje kierownik oddziału;
- 2) Oddział Dowodów Osobistych i Spraw Obywatelskich, którego pracą kieruje kierownik oddziału;
- 3) Oddział Informacji Publicznej;
- 4) Referat Teleinformatycznej Obsługi Mieszkańców, którego pracą kieruje kierownik referatu.

**8. Zadania**

**Do zadań Centrum Kontaktów i Spraw Obywatelskich należy w szczególności:**

prowadzenie spraw obywatelskich związanych z ewidencją ludności, dowodami osobistymi, nadzorem nad stowarzyszeniami i fundacjami z terenu miasta, prowadzenie spraw z zakresu udzielania pomocy repatriantom, realizacja zadań związanych z przeprowadzaniem wyborów i referendum na terenie miasta, a także prowadzenie spraw związanych z udostępnianiem informacji publicznej na wniosek, obsługa klientów urzędu przy wykorzystaniu zdalnych kanałów komunikacji oraz nadzór nad prowadzeniem Biuletynu Informacji Publicznej Miasta Rzeszowa.

**W skład Centrum Kontaktów i Spraw Obywatelskich wchodzi:**

- 1) Oddział Ewidencji Ludności, którego pracą kieruje kierownik oddziału;
- 2) Oddział Dowodów Osobistych i Spraw Obywatelskich, którego pracą kieruje kierownik oddziału;
- 3) Oddział Informacji Publicznej;
- 4) Referat Teleinformatycznej Obsługi Mieszkańców, którego pracą kieruje kierownik referatu.

**1. Do zadań Oddziału Ewidencji Ludności należy w szczególności:**

- 1) rejestrowanie danych w rejestrze PESEL i rejestrze mieszkańców;
- 2) prowadzenie spraw związanych z nadawaniem numeru PESEL, w tym nadawanie nr PESEL uchodźcom z Ukrainy;
- 3) usuwanie niezgodności w rejestrze PESEL;
- 4) wykonywanie czynności związanych z realizacją obowiązku meldunkowego przez cudzoziemców;
- 5) wydawanie zaświadczeń o zameldowaniu na pobyt stały lub czasowy;
- 6) udostępnianie danych osobowych z rejestru mieszkańców i rejestru PESEL;
- 7) prowadzenie postępowań administracyjnych w sprawach o wymeldowanie i zameldowanie;
- 8) sporządzanie okresowych sprawozdań statystycznych z zakresu ewidencji ludności dla potrzeb statystyki państwowej;
- 9) prowadzenie rejestru wyborców i sporządzanie spisu wyborców;
- 10) prowadzenie spraw związanych z głosowaniem korespondencyjnym, głosowaniem przez pełnomocnika oraz wydawaniem zaświadczeń o prawie do głosowania;
- 11) aktualizowanie geografii wyborczej, w tym przygotowywanie kwartalnych meldunków wyborczych.

**2. Do zadań Oddziału Dowodów Osobistych i Spraw Obywatelskich należy w szczególności:**

- 1) przyjmowanie wniosków o wydanie dowodów osobistych i przekazywanie danych do Rejestru Dowodów Osobistych;
- 2) wydawanie dowodów osobistych i dokumentów z kodem PUK;
- 3) wykonywanie czynności związanych z ustalaniem kodów przez posiadacza dowodu osobistego dla certyfikatu identyfikacji i uwierzytelnienia oraz certyfikatu podpisu osobistego;
- 4) przyjmowanie zgłoszeń zawieszenia lub cofnięcia certyfikatów zamieszczonych w warstwie elektronicznej, dokonywanie rejestracji tych czynności w Rejestrze Dowodów Osobistych oraz wydawanie zaświadczeń z tym związanych;
- 5) przyjmowanie zgłoszeń utraty, uszkodzenia, nieuprawnionego wykorzystania danych osobowych i zwrotu dowodu osobistego;
- 6) unieważnianie dowodów osobistych;
- 7) wprowadzanie wniosków do rejestru Danych Kontaktowych i udostępnianie danych z Rejestru Danych Kontaktowych;
- 8) udostępnianie danych z Rejestru Dowodów Osobistych;
- 9) prowadzenie dokumentacji związanej z dowodami osobistymi;
- 10) prowadzenie spraw z zakresu udzielania pomocy repatriantom i członkom ich rodzin na zasadach określonych w ustawie z dnia 9 listopada 2000 r. o repatriacji;
- 11) prowadzenie spraw związanych z wypłatami świadczeń pieniężnych przyznawanych przez Wojewodę Podkarpackiego osobom posiadającym ważną Kartę Polaka i zamierzającym osiedlić się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej na stałe;
- 12) sprawowanie nadzoru nad stowarzyszeniami mającymi siedzibę na terenie miasta oraz prowadzenie rejestru tych stowarzyszeń;
- 13) sprawowanie nadzoru nad fundacjami prowadzącymi działalność na terenie miasta;
- 14) koordynowanie działań związanych z organizowaniem obsługi klientów urzędu w Punktach Obsługi Mieszkańców Urzędu Miasta Rzeszowa zlokalizowanych w galeriach handlowych oraz w Punktach Informacyjnych zlokalizowanych w budynkach urzędu.

**3. Do zadań Oddziału Informacji Publicznej należy w szczególności:**

- 1) prowadzenie centralnego rejestru wniosków o udostępnienie informacji publicznej;
- 2) prowadzenie w urzędzie spraw związanych z udostępnianiem informacji publicznej na wniosek na zasadach określonych odrębnym zarządzeniem;
- 3) nadzór nad prowadzeniem Biuletynu Informacji Publicznej Miasta Rzeszowa na zasadach określonych odrębnym zarządzeniem;
- 4) przeprowadzanie szkoleń dla redaktorów poszczególnych działów Biuletynu Informacji Publicznej Miasta Rzeszowa;
- 5) koordynowanie przebiegu wykonywania usług „Mobilnego Urzędnika” na zasadach określonych odrębnym zarządzeniem;
- 6) zapewnienie prawidłowego funkcjonowania zintegrowanego systemu zarządzania oświatą i finansami.

**4. Do zadań Referatu Teleinformatycznej Obsługi Mieszkańców należy obsługa klientów urzędu przy wykorzystaniu zdalnych kanałów komunikacji dostępnych w wydziale, w szczególności:**

- 1) informowanie klientów za pośrednictwem infolinii urzędu o miejscu, sposobie i czasie załatwienia danej sprawy, wymaganych dokumentach, opłatach, trybach odwoławczych oraz danych zawartych na stronach internetowych urzędu, o wydarzeniach, akcjach, programach skierowanych do mieszkańców;
- 2) przyjmowanie zgłoszeń i opinii klientów urzędu dotyczących wszelkich nieprawidłowości funkcjonowania elementów infrastruktury miejskiej zgłoszonych za pośrednictwem teleinformatycznych kanałów komunikacji i przekazywanie dyspozycji odpowiednim wydziałom i jednostkom organizacyjnym;
- 3) koordynowanie funkcjonowania aplikacji mobilnej służącej do przyjmowania zgłoszeń interwencyjnych klientów urzędu oraz podejmowanie działań na rzecz jej rozwoju i integracji z innymi usługami urzędu;
- 4) koordynowanie i monitorowanie działań poszczególnych wydziałów związanych z prawidłowym funkcjonowaniem i rozwojem Wirtualnego Asystenta - narzędzia wspomagającego komunikację z urzędem;
- 5) sporządzanie analiz dotyczących spraw prowadzonych w systemach teleinformatycznych obsługiwanych w referacie.

**9. Tryb działania**

[Określa Regulamin Organizacyjny Urzędu Miasta Rzeszowa](#)

**10. Wysokość opłat****Udostępnienie danych osobowych z rejestru mieszkańców oraz rejestru PESEL:**

Opłata za udostępnienie danych jednostkowych tj. danych dotyczących jednej osoby albo imion i nazwisk wszystkich osób zameldowanych pod jednym adresem wynosi 31 zł.

Opłata skarbowa za złożenie pełnomocnictwa gdy strona działa przez pełnomocnika wynosi 17 zł.

Opłata skarbowa za złożenie pełnomocnictwa 17 zł : Bank PKO BP Rzeszów, nr: 90 1240 6960 3851 0062 0000 0423, z zaznaczeniem „opłata skarbowa”.

Opłata za udostępnienie danych jednostkowych 31 zł : Bank PKO BP Rzeszów, nr: 08 1240 1037 1111 0011 5303 9345, z zaznaczeniem „opłata za udostępnienie danych”.

**Wymeldowanie lub anulowanie zameldowania (wymeldowania) w drodze decyzji administracyjnej:**

Od decyzji administracyjnej pobiera się opłatę skarbową w wysokości 10 zł. Opłatę skarbową należy wpłacić na rachunek bankowy: 90 1240 6960 3851 0062 0000 0423.

**Zaświadczenie z akt ewidencji ludności:**

za wydanie zaświadczenia np. o zameldowaniu, wymeldowaniu, braku osób zameldowanych w lokalu - 17 zł

za udzielenie pełnomocnictwa - 17 zł

Opłatę wnosi się na rachunek bankowy organu udostępniającego dane: BANK PKO BP RZESZÓW nr rachunku : 90 1240 6960 3851 0062 0000 0423.

Opłacie skarbowej nie podlegają zaświadczenia wydane w sprawach wymienionych w art. 2 ustawy o opłacie skarbowej.

**Zameldowanie w drodze decyzji administracyjnej:**

Od decyzji administracyjnej pobiera się opłatę skarbową w wysokości 10 zł.

**Udostępnienie danych z Rejestru Dowodów Osobistych :**

Opłata za udostępnienie danych zgromadzonych w Rejestrze Dowodów Osobistych w trybie jednostkowym 31 zł. za dane dotyczące jednego dokumentu lub dane dotyczące jednej osoby

Opłata skarbowa za pełnomocnictwo, gdy strona działa przez pełnomocnika - 17 zł

Opłaty można wnieść na rachunek bankowy:

Opłata skarbowa za złożenie pełnomocnictwa 17 zł : Bank PKO BP Rzeszów, nr: 90 1240 6960 3851 0062 0000 0423, z zaznaczeniem „opłata skarbowa”.

Opłata za udostępnienie jednostkowych danych 31 zł : Bank PKO BP Rzeszów, nr: 08 1240 1037 1111 0011 5303 9345, z zaznaczeniem „opłata za udostępnienie danych”.

**Zaświadczenie o zameldowaniu na pobyt stały lub czasowy:**

-Opłatę za wydanie zaświadczenia można wnieść na rachunek bankowy: Opłata skarbowa 17 zł : Bank PKO BP Rzeszów, nr: 90 1240 6960 3851 0062 0000 0423, z zaznaczeniem „opłata skarbowa”. Podstawą zwolnienia z opłaty skarbowej jest Ustawa z dnia 16 listopada 2006 r. o opłacie skarbowej (Dz.U. z 2025 r., poz. 1154).

**Zameldowanie/wymeldowanie osoby na pobyt stały :**

Czynności zgłoszenia zameldowania nie podlegają opłacie skarbowej. Organ wydaje z urzędu zaświadczenie o zameldowaniu na pobyt stały, a na wniosek zaświadczenie o zameldowaniu na pobyt czasowy. Opłacie skarbowej w wysokości 17 zł podlega złożenie pełnomocnictwa w tej sprawie. Opłacie skarbowej nie podlegają pełnomocnictwa udzielone: małżonkowi, rodzicom, dzieciom, dziadkom i rodzeństwu. Składający pełnomocnictwo jest zobowiązany dołączyć dowód wniesienia opłaty skarbowej - na następujący rachunek bankowy:

Urząd Miasta Rzeszowa

ul. Rynek 1

35-064 Rzeszów

Bank PEKAO BP

Nr 90 1240 6960 3851 0062 0000 0423

### 11. Rejestry, archiwa, ewidencje

Wydział prowadzi rejestr mieszkańców i wprowadza dane do rejestru PESEL i rejestru dowodów osobistych w czasie rzeczywistym. Na pisemny wniosek udostępnia się dane z rejestru PESEL, rejestru mieszkańców i rejestru dowodów osobistych.

Wydział prowadzi ewidencje stowarzyszeń zwykłych, które mają siedzibę na terenie miasta Rzeszowa. Wydział gromadzi i przechowuje dokumentację związaną z dowodami osobistymi.

### 12. Klauzula informacyjna dotycząca danych osobowych skierowana do osób, których dane są przetwarzane w wydziale

Zgodnie z art. 13 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych informujemy, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Gmina Miasto Rzeszów, Rynek 1, 35-064 Rzeszów. Inspektorem Ochrony Danych jest Pani Ewelina Cyroń, adres e-mail: [iod@erzeszow.pl](mailto:iod@erzeszow.pl), numer telefonu 17 875 44 99;
2. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu niezwłocznego uzyskania informacji publicznej zawierającej aktualną wiedzę o sprawach publicznych - na podstawie art. 3 ust. 2 oraz art. 3 ust. 1 pkt. 1 ustawy o dostępie do informacji publicznej;
3. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą wyłącznie podmioty uprawnione do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów ustawy o dostępie do informacji publicznej i obowiązujących przepisów prawa;
4. Pani/Pana dane osobowe przechowywane będą w czasie określonym przepisami prawa, zgodnie z instrukcją kancelaryjną;
5. Pani/Pana dane są przetwarzane w celu zabezpieczenia interesu Pani/Pana i Administratora na wypadek postępowania reklamacyjnego lub dochodzenia roszczeń oraz oceny jakości świadczonych usług na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a RODO;
6. Posiada Pani/Pan prawo do żądania od Administratora dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania oraz cofnięcia zgody na ich przetwarzanie w dowolnym momencie;
7. Ma Pani/Pan prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
8. Podanie danych osobowych jest dobrowolne ale niezbędne do zabezpieczenia interesu Pani/Pana i Administratora na wypadek postępowania reklamacyjnego lub dochodzenia roszczeń oraz oceny jakości świadczonych usług.

### 13. Informacje nieudostępnione

-