

Zarządzenie Nr 120/64.../2023
Prezydenta Miasta Rzeszowa
z dnia 24 sierpnia 2023 r.

w sprawie wprowadzenia w Urzędzie Miasta Rzeszowa usługi „Mobilny Urzędnik” dla mieszkańców o szczególnych potrzebach.

Na podstawie art. 33 ust. 1 i ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. 2023 r., poz. 40 z późn. zm.)

zarządza się, co następuje:

§ 1

W Urzędzie Miasta Rzeszowa wprowadza się usługę pod nazwą „Mobilny Urzędnik” dla mieszkańców o szczególnych potrzebach.

§ 2

Zasady i zakres funkcjonowania usługi, o której mowa w § 1 określa Regulamin realizacji usługi „Mobilny Urzędnik” w Urzędzie Miasta Rzeszowa, stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 3

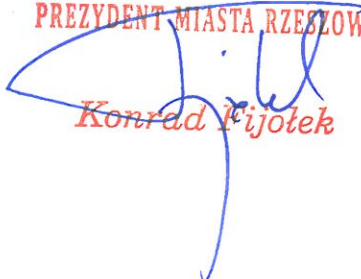
Traci moc Zarządzenie nr 26/2022 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 25 marca 2022 r. w sprawie wprowadzenia w Urzędzie Miasta Rzeszowa usługi „Mobilny Urzędnik”, w ramach projektu „Mobilny Urzędnik. Poprawa dostępności usług publicznych dla mieszkańców o szczególnych potrzebach”.

§ 4

Wykonanie zarządzenia powierzam Sekretarzowi Miasta Rzeszowa.

§ 5

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

PREZYDENT MIASTA RZESZOWA

Konrad Fijolek

Regulamin realizacji usługi „Mobilny Urzędnik” w Urzędzie Miasta Rzeszowa

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Regulamin realizacji usługi „Mobilny Urzędnik” w Urzędzie Miasta Rzeszowa określa organizację i zasady funkcjonowania usługi „Mobilny Urzędnik”.
2. Ilekroć w regulaminie jest mowa o:
 - 1) Mobilny Urzędnik – usługa publiczna dla mieszkańców Rzeszowa o szczególnych potrzebach poza siedzibą Urzędu Miasta Rzeszowa (usługa mobilna);
 - 2) Urząd – należy przez to rozumieć Urząd Miasta Rzeszowa;
 - 3) Regulamin – Regulamin realizacji usługi „Mobilny Urzędnik” w Urzędzie Miasta Rzeszowa;
 - 4) Usługa – procedura administracyjna bądź jej część, leżąca w kompetencjach działania Urzędu Miasta Rzeszowa, umożliwiająca przeprowadzenie określonych czynności poza siedzibą Urzędu Miasta Rzeszowa przez upoważnionego pracownika urzędu;
 - 5) Klient – osoba uprawniona do skorzystania z obsługi w ramach usługi „Mobilny Urzędnik” zgodnie z § 2 Regulaminu;
 - 6) Koordynator – dyrektor Centrum Kontaktów i Spraw Obywatelskich Urzędu Miasta Rzeszowa, czuwający nad przebiegiem usługi „Mobilny Urzędnik”, odpowiedzialny za koordynowanie wszystkich czynności prowadzonych w ramach tej usługi;
 - 7) Pracownik – osoba zatrudniona w Urzędzie Miasta Rzeszowa, wydelegowana w ramach wykonywania obowiązków służbowych do obsługi Klientów poza siedzibą Urzędu Miasta Rzeszowa;
 - 8) Miejsce świadczenia usługi – miejsce zamieszkania lub pobytu wskazane przez Klienta.

§ 2

Osoby uprawnione do skorzystania z usługi „Mobilny Urzędnik”

1. Osobami uprawnionymi do skorzystania z usługi „Mobilny Urzędnik” są mieszkańcy Rzeszowa o szczególnych potrzebach, którzy z powodu niepełnosprawności lub wieku mają ograniczenia w poruszaniu się w stopniu uniemożliwiającym samodzielną wizytę w Urzędzie Miasta Rzeszowa i spełniają przynajmniej jeden z wymogów wyszczególnionych poniżej:
 - 1) posiadają orzeczenie o niepełnosprawności;
 - 2) posiadają orzeczenie o całkowitej lub częściowej niezdolności do pracy;
 - 3) są w wieku powyżej 65 lat, z czasowym lub trwałym ograniczeniem możliwości poruszania się i samodzielnego dotarcia do Urzędu;
 - 4) są osłabione chorobami, z czasowym lub trwałym ograniczeniem możliwości poruszania się i samodzielnego dotarcia do Urzędu;
 - 5) są osobami zależnymi w wieku powyżej 15 lat;

- 6) są opiekunami osoby zależnej;
 - 7) są opiekunami faktycznymi osoby zależnej;
 - 8) są opiekunami w ramach pieczy zastępczej.
2. Klient zgłaszający się lub zgłoszony za pośrednictwem osoby trzeciej (np. członek rodziny, opiekuna faktycznego, gdy zaistnieje taka potrzeba) jest zobowiązany w trakcie umówionej wizyty do pisemnego potwierdzenia w formularzu zgłoszeniowym do usługi „Mobilny Urzędnik”, stanowiącym załącznik nr 1 do Regulaminu, że jest osobą spełniającą wyszczególnione w § 2 ust. 1 Regulaminu wymogi do skorzystania z usługi „Mobilny Urzędnik”.
 3. Za mieszkańca Rzeszowa uznaje się osobę zamieszkałą w granicach administracyjnych miasta Rzeszowa. Usługi „Mobilnego Urzędnika” nie są realizowane poza granicami administracyjnymi miasta Rzeszowa.

§ 3

Katalog świadczonych usług

1. Katalog usług świadczonych w ramach usługi „Mobilny Urzędnik” w Urzędzie obejmuje:
 - 1) Wydział Polityki Społecznej
 - a) złożenie wniosku i wydanie Ogólnopolskiej Karty Seniora,
 - b) złożenie wniosku i wydanie Karty Dużej Rodziny,
 - c) złożenie wniosku i wydanie karty Rodzina Wielodzietna 3+; Rodzina zastępcza;
 - 2) Biuro Ewidencji Działalności Gospodarczej i Zezwoleń
 - a) pomoc związana z obsługą przedsiębiorców w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej,
 - b) pomoc w zakresie czynności związanych z Centrum Obsługi Przedsiębiorcy oraz możliwych źródeł dofinansowania dla przedsiębiorców;
 - 3) Wydział Gospodarki Komunalnej
złożenie deklaracji o wysokości opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi;
 - 4) Wydział Finansowy
złożenie wniosku o udzielanie ulgi podatkowej w podatkach i opłatach;
 - 5) Urząd Stanu Cywilnego
złożenie wniosku o zmianę imienia i nazwiska;
 - 6) Centrum Kontaktów i Spraw Obywatelskich
 - a) złożenie wniosku o wydanie dowodu osobistego, w tym zgłoszenie utraty dowodu osobistego, zniszczenia lub nieuprawnionego wykorzystania danych osobowych,
 - b) wydanie dowodu osobistego wraz z ustaleniem kodów PIN zabezpieczających certyfikaty zamieszczone w warstwie elektronicznej dowodu osobistego,
 - c) złożenie formularza zameldowania na pobyt stały lub czasowy oraz wydawanie zaświadczeń o zameldowaniu na pobyt stały lub czasowy;
 - 7) Wydział Klimatu i Środowiska
 - a) zgłoszenie zamiaru usunięcia drzewa z nieruchomości będących własnością osób fizycznych,
 - b) złożenie deklaracji dot. źródeł ciepła lub źródeł spalania do Centralnej Ewidencji Emisyjności Budynków,
 - c) pomoc merytoryczna w zakresie przygotowania i rozliczania wniosków o dofinansowanie w ramach programu „Czyste Powietrze”;

- 8) Wydział Organizacyjno-Administracyjny
przyjęcie pisma ogólnego do Urzędu.

§ 4

Zakres usługi „Mobilny Urzędnik” w Urzędzie

W zakres usługi wchodzi wizyta Pracownika w miejscu świadczenia usługi, podczas której Pracownik w zależności od danej usługi:

- 1) udzieli pomocy w wypełnianiu wniosku, deklaracji lub innego formularza;
- 2) udzieli wyjaśnień w odniesieniu do procedury administracyjnej związanej z usługą;
- 3) przyjmie podanie, wniosek, oświadczenie;
- 4) przyjmie wypełnione i podpisane dokumenty, o których wyżej mowa wraz z wymaganymi załącznikami i niezwłocznie dostarczy je w zamkniętej kopercie do sekretariatu wydziału merytorycznego Urzędu, którego dotyczy sprawa w dniu ich otrzymania;
- 5) dokona wizji lokalnej w terenie, jeśli sprawa tego wymaga.

§ 5

Zasady pracy w ramach usługi „Mobilny Urzędnik” w Urzędzie

1. Katalog usług świadczonych w ramach usługi „Mobilny Urzędnik” określa § 3 Regulaminu.
2. W ramach usługi „Mobilny Urzędnik” obsługa Klienta odbywa się poza budynkami Urzędu, w miejscu świadczenia usługi, znajdującym się w granicach administracyjnych miasta Rzeszowa.
3. Aby skorzystać z usługi „Mobilny Urzędnik”, należy dokonać zgłoszenia pocztą elektroniczną na adres: mobilny.urzednik@erzeszow.pl lub telefonicznie do Urzędu Miasta Rzeszowa pod numerem: 17 788 99 00 od poniedziałku do piątku w godzinach od 7:30 do 15:30. Zgłoszenie może być dokonane przez osobę zainteresowaną lub też za pośrednictwem osoby trzeciej (np. członka rodziny, opiekuna faktycznego).
4. Zgłoszenie, o którym mowa w ust. 3 zawiera w szczególności:
 - 1) informację, czego dotyczy sprawa;
 - 2) imię i nazwisko klienta;
 - 3) informację, czy jest osobą uprawnioną do skorzystania z usługi zgodnie z § 2 ust 1. Regulaminu;
 - 4) dane kontaktowe, w szczególności numer telefonu;
 - 5) adres, pod którym ma być świadczona usługa.
5. Pracownik Urzędu Miasta Rzeszowa przyjmujący telefoniczne zgłoszenie w sprawie usługi „Mobilny Urzędnik”, przeprowadzi wstępną rozmowę z osobą zgłaszającą chęć skorzystania z usługi mobilnej, zbierze informacje, o których mowa w ust. 4, po czym przekaże sprawę do właściwego wydziału Urzędu, odpowiedzialnego merytorycznie za wykonanie usługi.
6. Rejestr zgłoszeń prowadzi Koordynator w Centrum Kontaktów i Spraw Obywatelskich.
7. Pracownik merytoryczny w ciągu 3 dni roboczych skontaktuje się z klientem i udzieli wszelkich wyjaśnień w związku z usługą „Mobilny Urzędnik” oraz umówi termin wizyty.
8. Wzór formularza zgłoszeniowego do usługi „Mobilny Urzędnik” stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu.

9. Wzór klauzuli informacyjnej dotyczącej przetwarzania danych osobowych dla osób korzystających z usługi „Mobilny Urzędnik” stanowi załącznik nr 2 do Regulaminu.
10. Klient podczas rozmowy telefonicznej zostanie poinformowany o tym, że jego dane osobowe będą przetwarzane, a podczas wizyty Klient otrzyma od Pracownika klauzulę informacyjną, o której mowa w ust. 9. Fakt zapoznania się z klauzulą informacyjną dotyczącą przetwarzania danych osobowych zostanie potwierdzony pisemnie przez Klienta na formularzu zgłoszeniowym, o którym mowa w ust. 8.
11. Zgłoszenia są realizowane w kolejności ich przyjęcia.
12. Usługa „Mobilny Urzędnik” realizowana jest w środy i czwartki, w godzinach 9:00 – 14:00, w dostępnym wolnym terminie ustalonym zgodnie z ust. 7.
13. Pracownik, w uzasadnionych przypadkach, może podjąć decyzję o realizacji usługi „Mobilny Urzędnik” w innym, niż określony w ust. 12, roboczym dniu tygodnia.
14. W celu zapewnienia bezpieczeństwa Klientom, wizyty w ramach usługi „Mobilny Urzędnik” będą za każdym razem potwierdzane telefonicznie najpóźniej do godz. 15.00 w dniu poprzedzającym wizytę. W ramach potwierdzenia wizyty Klientowi zostanie podane imię i nazwisko Pracownika, który będzie wykonywał usługę.
15. Przed rozpoczęciem świadczenia usługi „Mobilny Urzędnik” Pracownik okaże identyfikator z numerem zgodny ze wzorem stanowiącym załącznik nr 3 do Regulaminu lub inny dokument ze zdjęciem potwierdzający jego tożsamość. Imię i nazwisko Pracownika można potwierdzić telefonicznie za pośrednictwem Urzędu Miasta Rzeszowa pod numerem: 1 77 88 99 00.
16. Identyfikatory, wydane według wzoru stanowiącego załącznik nr 3 do „Regulaminu realizacji usługi „Mobilny Urzędnik” w Urzędzie Miasta Rzeszowa realizowany w ramach projektu „Mobilny Urzędnik. Poprawa dostępności usług publicznych dla mieszkańców o szczególnych potrzebach”” stanowiącego załącznik do Zarządzenia nr 26/2022 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 25 marca 2022 r. w sprawie wprowadzenia w Urzędzie Miasta Rzeszowa usługi „Mobilny Urzędnik”, w ramach projektu „Mobilny Urzędnik. Poprawa dostępności usług publicznych dla mieszkańców o szczególnych potrzebach”, zachowują ważność.
17. W przypadku, gdy z przyczyn leżących po stronie Klienta, usługa „Mobilny Urzędnik” nie może zostać zrealizowana terminie ustalonym zgodnie z ust. 7, Klient jest obowiązany do poinformowania o tym fakcie Pracownika najpóźniej w dniu poprzedzającym dzień wizyty, do godziny 13:00.
18. W przypadku, gdy Klient nie dopełni obowiązku określonego w ust. 17 trzykrotnie, kolejne jego zgłoszenia nie będą przyjmowane.
19. W przypadku, gdy usługa „Mobilny Urzędnik” nie może być zrealizowana z przyczyn leżących po stronie Urzędu, Klient zostanie o tym poinformowany telefonicznie nie później niż 2 godziny przed ustalonym terminem usługi.
20. Przed rozpoczęciem świadczenia usługi „Mobilny Urzędnik” Pracownik sprawdzi tożsamość Klienta oraz spełnienie wymagań określonych w § 2 Regulaminu.
21. Obowiązek przygotowania wymaganych załączników i innych dokumentów, niezbędnych do złożenia właściwego podania (wniosku) do Urzędu, ciąży wyłącznie na Kliencie.
22. Pracownik informuje Klienta o możliwych brakach formalnych podania (wniosku), jednakże na wyraźne żądanie Klienta, przyjmie podanie (wniosek) zawierające wskazane braki.
23. Pracownik wypełnia formularz, o którym mowa w ust. 8. Formularz należy sporządzić w dwóch egzemplarzach, jeden egzemplarz wręczając Klientowi.

24. Usługa „Mobilny Urzędnik” jest bezpłatna. Jednakże, jeżeli do załatwienia sprawy urzędowej konieczne jest poniesienie opłaty (np. skarbowej), to istnieje możliwość pobrania takiej opłaty na miejscu świadczenia usługi za pomocą terminala płatniczego. Na miejscu świadczenia usługi nie pobiera się opłat gotówkowych.
25. Usługa „Mobilny Urzędnik” prowadzona jest w zespołach dwuosobowych. Za wystarczającą asystę dla Pracownika świadczącego usługę uważa się pracownika administracyjnego lub pracownika Straży Miejskiej w Rzeszowie.
26. Klient powinien dołożyć wszelkich starań, aby miejsce świadczenia usługi „Mobilny Urzędnik” nie stwarzało zagrożenia dla osób, o których mowa w ust. 25. W przypadku posiadania zwierzęcia w miejscu świadczenia usługi, wymaga się, aby pozostawało ono w odrębnym pomieszczeniu bez kontaktu z Pracownikiem. W przeciwnym wypadku Pracownik ma prawo do odmowy wykonania usługi „Mobilny Urzędnik”. Wymóg ten nie dotyczy psów asystujących.
27. W przypadku wystąpienia uzasadnionego zagrożenia bezpieczeństwa życia lub zdrowia osób, o których mowa w ust. 25, dopuszcza się odmowę wykonania usługi „Mobilny Urzędnik”.
28. W przypadku odmowy wykonania usługi „Mobilny Urzędnik” Pracownik, w formularzu, o którym mowa w ust. 8, odnotowuje odmowę wraz z podaniem przyczyny odmowy.
29. Pracownik nie może spożywać pożywienia w miejscu świadczenia usługi.
30. Zarówno Pracownik, jak i Klient zobowiązani są do przestrzegania wymogów reżimu sanitarnego, obowiązującego w danym momencie.
31. Regulamin nie uchybia przepisom powszechnie obowiązującym. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie, w zakresie, w jakim świadczona jest usługa „Mobilny Urzędnik”, odnośnie do prowadzenia postępowań administracyjnych lub podatkowych, zastosowanie mają przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego oraz ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Ordynacja podatkowa.
32. Uwagi dotyczące wykonywania usługi „Mobilny Urzędnik” należy kierować do Urzędu Miasta Rzeszowa z dopiskiem „Mobilny Urzędnik”:
 - a) pocztą na adres: Urząd Miasta Rzeszowa ul. Rynek 1, 35-064 Rzeszów.
 - b) pocztą elektroniczną na adres: mobilny.urzednik@erzeszow.pl
 - c) telefonicznie - pod numerem 17 788 99 00.

**Formularz zgłoszeniowy usługi „Mobilny Urzędnik”
w Urzędzie Miasta Rzeszowa. (wypełnia pracownik urzędu)**

Część 1 – Przyjęcie zgłoszenia:

Data zgłoszenia: _____ Data potwierdzenia wizyty: _____

- telefonicznie

- mailowo

Część 2 – Adnotacje urzędowe:

Wydział/Biuro/Referat: _____

Imię i nazwisko pracownika
realizującego usługę: _____

Rodzaj sprawy/usługi: _____

Planowany termin wizyty: _____

Część 3 – Dane klienta:

Indywidualny numer sprawy: _____

Imię i nazwisko : _____

Adres zamieszkania: _____

Numer telefonu: _____

Adres e-mail: _____

Kontakt do opiekuna/członka rodziny/osoby trzeciej: _____

Część 4 – Kwalifikacja klienta:

- orzeczenie o niepełnosprawności

- orzeczenie o całkowitej lub częściowej niezdolności do pracy

- osoba w wieku 65+ z trwałym lub czasowym ograniczeniem możliwości poruszania się

- osoba osłabiona chorobami, z czasowym lub trwałym ograniczeniem możliwości poruszania się i samodzielnego dotarcia Urzędu Miasta Rzeszowa.

- opiekun osoby zależnej

- opiekun faktyczny osoby zależnej

- osoba zależna w wieku powyżej 15 lat - opiekun w ramach pieczy zastępczej

Uwagi: _____

Część 5 – Inne informacje:

Informacje dodatkowe o potrzebach klienta (np. niedosłuch, słabowidzący, niemówiący):

Inne ważne informacje dotyczące miejsca zamieszkania klienta (np. czy w domu zwierzęta, czy podczas wizyty będzie członek rodziny/osoba trzecia, czy są utrudnienia w dojeździe):

Część 6 – Odwołanie lub odmowa wykonania usługi (jeżeli występuje):

Data i przyczyna odwołania wizyty:

Data i przyczyna odmowy wykonania usługi:

Część 7 – Protokół z przygotowania do usługi oraz z wykonania usługi:

1. Sprzęt potrzebny do wykonania usługi:
2. Dokumenty potrzebne do wykonania usługi:
3. Dokumentacja, przedstawiona przez klienta w miejscu świadczenia usługi:
4. Data rozpoczęcia świadczenia usługi:
5. Data zakończenia świadczenia usługi:

Część 8 – Oświadczenia:

Oświadczam, że zapoznałem(am) się z Regulaminem i spełniam wymogi do skorzystania z usługi „Mobilny Urzędnik” wyszczególnione w § 2 Regulaminu realizacji usługi „Mobilny Urzędnik” w Urzędzie Miasta Rzeszowa.

Złożenie podpisu jest jednoznaczne z akceptacją treści formularza oraz zapoznaniem się z klauzulą informacyjną o przetwarzaniu danych osobowych dla osób korzystających z usługi „Mobilny Urzędnik”.

Data i podpis klienta

.....
Data i podpis
pracownika przyjmującego zgłoszenie

.....
Data i podpis
pracownika wykonującego usługę

.....
Data i podpis
pracownika wykonującego usługę

Klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych.

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych przetwarzanych w Urzędzie Miasta Rzeszowa jest Prezydent Miasta Rzeszowa, ul. Rynek 1, 35-064 Rzeszów.
2. Jeśli ma Pani/Pan pytania dotyczące sposobu i zakresu przetwarzania Pani/Pana danych osobowych w zakresie działania Urzędu Miasta Rzeszowa, a także przysługujących Pani/Panu uprawnień, może się Pani/Pan skontaktować z Inspektorem Ochrony Danych w Urzędzie Miasta Rzeszowa za pomocą adresu: iod@erzeszow.pl.
3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane są w celu/celach:
 - a) realizacji usługi „Mobilny Urzędnik” na podstawie art. 9 ust. 2 lit. g) RODO – ważny interes publiczny – w związku z zarządzeniem nr 120/64/2023 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 24 sierpnia 2023 r. w celu świadczenia usług publicznych dla mieszkańców Rzeszowa o szczególnych potrzebach, którzy z powodu niepełnosprawności lub wieku mają ograniczenia w poruszaniu się w stopniu uniemożliwiającym samodzielną wizytę w Urzędzie Miasta Rzeszowa,
 - b) w zakresie wykraczającym poza Regulamin programu, a także w zakresie związanym z prowadzeniem postępowań administracyjnych i podatkowych, w celu wypełniania obowiązków prawnych ciążących na Urzędzie Miasta Rzeszowa.
4. W związku z przetwarzaniem danych w celach o których mowa w pkt 3. odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być organy władzy publicznej oraz podmioty wykonujące zadania publiczne lub działające na zlecenie organów władzy publicznej, w zakresie i w celach, które wynikają z przepisów powszechnie obowiązującego prawa;
5. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celów określonych w pkt 3, wynikający z przepisów prawa dla poszczególnego rodzaju postępowań, w zakresie realizacji programu „Mobilny Urzędnik” dane rejestracyjne będą przechowywane wyłącznie do czasu realizacji wizytacji przez pracownika Urzędu Miasta Rzeszowa. Dane osobowe zawarte w protokole, o ile nie wynikają z obowiązków prawnych ciążących na Administratorze, przechowywane będą przez okres 3 lat.
6. W związku z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych przysługują Pani/Panu następujące uprawnienia:
 - a) prawo dostępu do danych osobowych, w tym prawo do uzyskania kopii tych danych,
 - b) prawo do żądania sprostowania (poprawiania) danych osobowych,
 - c) prawo do żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych,
 - d) prawo do przenoszenia danych,
7. W przypadku powzięcia informacji o niezgodnym z prawem przetwarzaniu w Urzędzie Miasta Rzeszowa Pani/Pana danych osobowych, przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.



MOBILNY URZĘDNIK

załatw urzędową sprawę bez wychodzenia z domu!



Nr 001/2023

Imię i Nazwisko urzędnika	Pieczęć
---------------------------	---------

Tożsamość pracownika można potwierdzić telefonicznie w Urzędzie Miasta Rzeszowa pod numerem: 1 77 88 99 00

Awers

.....

Podpis pracodawcy

Rewers