

## **Regulamin świadczenia usług w ramach portalu eUrząd**

### **§ 1 [Postanowienia wstępne]**

1. Niniejszy regulamin określa zasady oraz zakres świadczenia usług w ramach portalu elektronicznych usług publicznych o nazwie „eUrząd” (zwanego dalej portalem).
2. Przed rozpoczęciem korzystania z portalu klient zobowiązany jest do zapoznania się z niniejszym regulaminem. Rozpoczęcie korzystania z portalu jest poprzedzone akceptacją postanowień regulaminu, co stanowi zawarcie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną. Niniejszy regulamin stanowi regulamin w rozumieniu art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Administratorem portalu jest Burmistrz Miasta i Gminy Września z siedzibą we Wrześni, ul. Ratuszowa 1.
4. Portal jest serwisem internetowym Urzędu Miasta i Gminy we Wrześni, dostępnym pod adresem <https://eurzad.wrzesnia.pl>, umożliwiającym dostęp do informacji przetwarzanych w systemach informatycznych Urzędu, na które składają się informacje ogólnie dostępne oraz informacje spersonalizowane, dostępne po wcześniejszym uwierzytelnieniu (założeniu konta i zalogowaniu się klienta w portalu).
5. Portal jest dostępny na wszystkich urządzeniach posiadających dostęp do sieci Internet, które wyposażone są w aktualną przeglądarkę Internetową.
6. Korzystanie z portalu nie generuje dodatkowych wymogów technicznych dla użytkownika z zastrzeżeniem § 7 ust. 6.
7. Informacjami spersonalizowanymi dostępnymi po uwierzytelnieniu są:
  - 1) zobowiązania klienta wobec Gminy wraz z możliwością dokonania ich zapłaty online;
  - 2) statusy prowadzonych spraw;
  - 3) ustawienia subskrypcji powiadomień.

### **§ 2 [Stosowane definicje]**

Użyte w niniejszym Regulaminie zwroty oznaczają:

1. ePUAP – Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej,

2. Klient – osoba fizyczna deklarująca chęć korzystania z portalu w imieniu własnym bądź przedsiębiorcy, którego klient reprezentuje,
3. Gmina – Gmina Września,
4. Urząd – Urząd Miasta i Gminy we Wrześni, ul. Ratuszowa 1, 62-300 Września,
5. Przedsiębiorca – osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca działalność gospodarczą. Przedsiębiorcami są także wspólnicy spółki cywilnej w zakresie wykonywanej przez nich działalności gospodarczej. Określenie przedsiębiorcy nie dotyczy osób fizycznych prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą;
6. Płatność on-line – usługa udostępniona na portalu na warunkach określonych przez Krajową Izbę Rozliczeniową S.A.
7. Operator płatności – podmiot świadczący usługi bezpiecznej płatności internetowej,
8. Burmistrz – Burmistrz Miasta i Gminy we Wrześni, ul. Ratuszowa 1, 62-300 Wrześni,
9. Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną,
10. Zobowiązania – zobowiązania klienta wobec Gminy uwidocznione na koncie klienta.
11. Administrator - Burmistrz Miasta i Gminy Września z siedzibą we Wrześni, ul. Ratuszowa 1.

### **§ 3 [Warunki korzystania z portalu]**

1. Zakładając konto na portalu i korzystając z dostępnych usług klient akceptuje niniejszy regulamin, którego aktualna treść jest stale dostępna na portalu.
2. Wszelkie operacje związane z dostępem do konta na portalu klient wykonuje przy pomocy wniosków, stanowiących załączniki do niniejszego regulaminu, dostępnych również na stronie portalu oraz stacjonarnie w siedzibie Urzędu:
  - 1) wniosek o rejestrację konta na platformie eUrząd (osoby fizyczne) – WN-1,
  - 2) wniosek o dezaktywację konta na platformie eUrząd – WN-2,
  - 3) wniosek o rejestrację konta na platformie eUrząd (osoby prawne i jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej) – WN-3,

#### **§ 4 [Dostęp do portalu]**

1. Wniosek umożliwiający uzyskanie dostępu do portalu, zwany dalej wnioskiem, można złożyć:
  - 1) osobiście w Urzędzie,
  - 2) elektronicznie – za pośrednictwem platformy ePUAP,
  - 3) listownie.
2. Wniosek do wydruku można pobrać ze strony portalu lub otrzymać go w wersji papierowej w Kancelarii Urzędu.

#### **§ 5 [Wniosek papierowy]**

1. Wypełniony wniosek, opatrzony własnoręcznym podpisem, klient składa w Urzędzie Miasta i Gminy we Wrześni lub wysyła go za pośrednictwem operatora pocztowego.
2. Uruchomienie konta klienta następuje po aktywowaniu go przez pracownika Urzędu. Warunkiem koniecznym jest podanie poprawnych i kompletnych danych. Gmina zastrzega sobie prawo do wezwania wnioskodawcy do złożenia uzupełnień oraz wyjaśnień dotyczących złożonego wniosku. Informację o fakcie aktywowania konta klient otrzymuje za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany we wniosku adres e-mail.
3. Logowanie odbywa się przez portal eUrząd, za pośrednictwem login.gov.pl, w związku z czym każdy klient ubiegający się o założenie konta na portalu winien posiadać profil zaufany. Nie ma znaczenia czy wniosek o założenie konta składany jest w wersji papierowej czy elektronicznie. Uwierzytelnienie klienta następuje poprzez Krajowy Węzeł Identyfikacji Elektronicznej.

#### **§ 6 [Wniosek elektroniczny]**

1. Wniosek elektroniczny klient składa kierując się kolejno na portal eUrząd w zakładkę „Logowanie”, następnie wybiera opcje „Złóż wniosek o konto”. Proces ten odbywa się za pośrednictwem platformy e-PUAP. Wniosek musi zostać opatrzony podpisem potwierdzonym profilem zaufanym lub kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
2. Uruchomienie konta klienta na portalu następuje po aktywowaniu go przez pracownika Urzędu. Warunkiem koniecznym jest podanie poprawnych i kompletnych danych. Gmina

zastrzega sobie prawo do wezwania wnioskodawcy do złożenia uzupełnień oraz wyjaśnień dotyczących złożonego wniosku. Informację o fakcie aktywowania konta klient otrzymuje za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany we wniosku adres e-mail.

3. Logowanie odbywa się przez portal eUrząd, za pośrednictwem login.gov.pl.

### **§ 7 [Prawa i obowiązki klienta portalu]**

1. Korzystanie z Portalu jest dobrowolne i bezpłatne, z zastrzeżeniem § 12 ust. 3.
2. Klient ma prawo do aktualizacji swoich danych osobowych.
3. Klient ma prawo żądać dezaktywacji swojego konta.
4. Klient posiadający dostęp do danych dotyczących osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej uzyskuje dostęp do portalu na okres nie dłuższy niż jeden rok. Ewentualne wydłużenie lub skrócenie tego okresu, bądź odebranie możliwości dostępu do konta wymaga pisemnej informacji ze strony wnioskodawcy. Obowiązek monitorowania zasadności dostępu klienta (osoby upoważnionej) do danych osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej nie spoczywa na administratorze.
5. Podczas korzystania z portalu zakazuje się klientowi dostarczania treści o charakterze bezprawnym.
6. Klient zobowiązany jest do uzyskiwania dostępu do portalu wyłącznie za pośrednictwem urządzeń posiadających najbardziej aktualne oprogramowanie, zaktualizowany system operacyjny oraz wyposażonym w aktualne oprogramowanie antywirusowe.

### **§ 8 [Prawa i obowiązki administratora portalu]**

1. Administrator portalu nie ponosi odpowiedzialności za podejmowane za pośrednictwem portalu jakiegokolwiek działania klienta bądź osoby upoważnionej do działania w jego imieniu, w tym za naruszające postanowienia prawa powszechnie obowiązującego, w także przepisów niniejszego regulaminu.
2. Administrator portalu nie ponosi odpowiedzialności za skutki ujawnienia przez klienta parametrów logowania osobom nieupoważnionym.

## **§ 9 [Blokada konta Klienta]**

1. Administrator portalu ma prawo do zablokowania konta klienta, który narusza prawo lub postanowienia regulaminu. Wówczas gmina nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane niemożnością skorzystania z portalu.
2. Wszelkie działania mające na celu utrudnienie lub destabilizowanie działania portalu stanowią czyn zabroniony w myśl obowiązujących przepisów prawa. W przypadku stwierdzenia dopuszczenia się takich działań, administrator portalu zablokuje konto klienta oraz zgłosi czyn zabroniony właściwym organom. Administrator portalu jest również uprawniony do podjęcia działań mających na celu naprawienie poniesionej przez administratora portalu szkody.
3. O podjęciu powyższych działań administrator portalu zawiadomi klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail wskazany we wniosku o rejestrację konta na platformie.

## **§ 10 [Rodzaje i zakres usług]**

1. Za pośrednictwem portalu klient może dokonać zapłaty za zobowiązania, które widoczne są dla niego po zalogowaniu się do portalu.
2. Za pośrednictwem portalu klient może dokonać zapłaty z tytułu m.in.:
  - 1) podatku od nieruchomości, rolnego oraz leśnego;
  - 2) podatku od środków transportowych;
  - 3) czynszu dzierżawnego;
  - 4) opłaty z tytułu użytkowania wieczystego i jego przekształcenia w prawo własności;
  - 5) opłaty za zezwolenie na sprzedaż alkoholu.
3. Za pośrednictwem portalu klient ma dostęp do odnośników elektronicznych formularzy udostępnionych przez Urząd na Elektronicznej Platformie Usług Administracji Publicznej ePUAP.
4. Za pośrednictwem portalu klient może monitorować etapy rozpatrywania złożonych pism.

### **§ 11 [Niezgodność wysokości zobowiązania]**

1. Ewentualne niezgodności pomiędzy informacją o zobowiązaniach na portalu, w szczególności o kwocie zobowiązania i terminie jego zapłaty, w stosunku do zobowiązań ustalonych na podstawie obowiązujących przepisów, klient powinien niezwłocznie zgłosić do Urzędu.
2. Zgłoszenie niezgodności, o których mowa w ust. 1 nie jest równoznaczne z wniesieniem jakiegokolwiek środka zaskarżenia w ramach stosownych procedur toczących się w przedmiocie danego zobowiązania, w szczególności nie stanowi odwołania w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Ordynacja podatkowa oraz nie zwalnia z uregulowania zobowiązań w prawidłowej wysokości i obowiązującym terminie.

### **§ 12 [Realizacja płatności za pośrednictwem portalu]**

1. Płatności za zobowiązania można dokonywać przy pomocy płatności elektronicznych online udostępnionych w portalu.
2. W momencie dokonywania płatności elektronicznej klient wybiera bank z listy banków obsługiwanych przez operatora płatności, za pośrednictwem którego dokona płatności.
3. Koszty obsługi płatności, zgodnie z taryfą operatora płatności, ponosi klient. O wysokości taryfy klient informowany jest każdorazowo przed dokonaniem płatności.
4. Każda płatność dokonana za pośrednictwem operatora płatności zostaje odnotowana na portalu po jej zaksięgowaniu w Urzędzie. Do czasu zaksięgowania, na koncie klienta widnieje niezmieniona wysokość salda oraz nałożona zostaje blokada, uniemożliwiająca powtórne dokonanie płatności.
5. W przypadku zwłoki w zapłacie należności głównej naliczone zostaną odsetki za zwłokę, zgodnie z obowiązującymi przepisami, a system naliczy łączną kwotę do zapłaty na dzień dokonania płatności.

### **§ 13 [ Powiadomienia]**

1. Klient w ramach portalu może korzystać z powiadomień o terminach płatności.

2. Generowanie powiadomień o płatnościach dotyczy wyłącznie tych możliwych do opłacenia za pośrednictwem portalu.
3. Klient, który odznaczy na portalu chęć otrzymywania powiadomień, wyraża zgodę na ich przesyłanie.

#### **§ 14 [ Reklamacje ]**

1. Wszelkie reklamacje, w tym reklamacje dotyczące transakcji, przyjmowane są za pośrednictwem elektronicznej skrzynki podawczej ePUAP Urzędu: /303005/skrytka lub w wersji papierowej.
2. Przy dokonywaniu reklamacji klient powinien podać dane, które umożliwią jednoznaczną identyfikację zaistniałego problemu.
3. W przypadku reklamacji dotyczącej płatności klient powinien podać również dane dotyczące osoby dokonującej płatności.
4. Reklamacje rozpatruje wydział merytorycznie odpowiedzialny za zakres, którego dotyczy złożona reklamacja.
5. Wynik rozpatrzenia reklamacji będzie przekazany na adres skrzynki ePUAP klienta, z której wpłynęła reklamacja lub w wersji papierowej poprzez operatora pocztowego, w terminie do 30 dni roboczych od daty prawidłowego zgłoszenia reklamacji.
6. W przypadku niewystarczających informacji zgłaszającemu zostanie przesłana wiadomość na adres skrzynki ePUAP, z której wpłynęła reklamacja lub w wersji papierowej poprzez operatora pocztowego, z informacją o konieczności ich uzupełnienia. Bieg terminu rozpatrzenia reklamacji ulegnie zawieszeniu do momentu przesłania brakujących informacji.
7. Wnioski reklamacyjne zawierające niepełne dane, które nie zostaną uzupełnione przez klienta w terminie do 5 dni roboczych od momentu przesłania wiadomości, o której mowa w ust. 6, pozostawia się bez rozpatrzenia.

#### **§ 15 [Ochrona danych osobowych]**

1. Administratorem danych osobowych jest Burmistrz Miasta i Gminy Września z siedzibą w Urzędzie Miasta i Gminy we Wrześni, ul. Ratuszowa 1, 62-300 Września.
2. W sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych można kontaktować się pisemnie z Inspektorem Ochrony Danych Urzędu Miasta i Gminy we Wrześni, e-mail:

[iod@wrzesnia.pl](mailto:iod@wrzesnia.pl) wskazując jednocześnie preferowaną formę odpowiedzi i podając dane kontaktowe niezbędne do jej udzielenia.

3. Podstawą prawną przetwarzania danych jest ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną w związku z art. 6 ust. 1 lit. c RODO oraz art. 6 ust. 1 lit. e RODO. Przetwarzanie odbywa się na podstawie dobrowolnej zgody wyrażonej poprzez akceptację postanowień działania „eUrząd”. Dane są zbierane w celu założenia konta, komunikacji klient-urząd-klient, uzyskania dostępu do informacji o zobowiązaniach, dokonywania opłat za zobowiązania online.
4. Dane klienta nie będą przekazywane innym podmiotom, z wyjątkiem podmiotów uprawnionych do ich przetwarzania na podstawie przepisów prawa oraz podmiotów świadczących asystę i wsparcie techniczne dla systemów informatycznych i teleinformatycznych, w których są przetwarzane.
5. Dane klienta będą przechowywane jedynie w okresie niezbędnym do spełnienia celu, dla którego zostały zebrane lub w okresie wskazanym przepisami prawa.
6. Klient ma prawo dostępu do treści swoich danych i żądania ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia.
7. Tam gdzie do przetwarzania danych osobowych konieczne jest wyrażenie zgody, klient ma zawsze prawo nie wyrazić zgody, lub w przypadku jej wcześniejszego wyrażenia, do cofnięcia zgody. Wycofanie zgody nie ma wpływu na przetwarzanie danych do momentu jej wycofania. W celu wycofania zgody należy poinformować nas o tym pisemnie wysyłając korespondencję z wykorzystaniem pisma ogólnego poprzez platformę ePUAP opatrując ją podpisem potwierdzonym profilem zaufanym lub kwalifikowanym podpisem elektronicznym albo w formie tradycyjnej na adres Urzędu Miasta i Gminy we Wrześni opatrując pismo własnoręcznym podpisem. Żądanie usunięcia danych jest równoznaczne z dezaktywacją Twojego konta na portalu.
8. W przypadku stwierdzenia naruszenia przepisów dotyczących ochrony danych osobowych klient ma prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
9. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do korzystania z portalu.
10. Dane klienta mogą być przetwarzane automatycznie i profilowane w celu wysyłania subskrypcji powiadomień (np.termin zbliżającej się płatności).



## **§ 16 [Postanowienia końcowe]**

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem podpisania Zarządzenia Burmistrza nr 20 z dnia 26 stycznia 2024 r.
2. Tekst regulaminu jest dostępny na portalu eUrząd oraz w kancelarii Urzędu.
3. Administrator portalu zastrzega sobie prawo zmiany treści niniejszego regulaminu.
4. Zmiana treści regulaminu wymaga trybu przewidzianego dla jego wprowadzenia.
5. Zmiany dokonywane w regulaminie będą udostępniane na portalu eUrząd.
6. W przypadku, gdy klient nie wyraża zgody na dokonane w regulaminie zmiany zobowiązany jest do przekazania zwrotnej informacji w tym zakresie. Brak zgody klienta na zmianę regulaminu uniemożliwia dalsze korzystanie z portalu i jest równoznaczne z dezaktywowaniem konta tj. rozwiązaniem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.
7. Brak odpowiedzi zwrotnej na informację, o której mowa w ust. 5, oznacza akceptację zmian w regulaminie.
8. Urząd dołoży wszelkich starań, aby portal był dostępny i w pełni funkcjonalny przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu przez cały rok. Wszelkie awarie w funkcjonowaniu portalu Urząd będzie starał się usunąć w możliwie najkrótszym terminie.
9. Urząd zastrzega sobie możliwość czasowego wyłączenia portalu celem parametryzacji i konserwacji. Czas tych prac będzie dobierany w sposób zapewniający jak najmniejszą uciążliwość dla klientów.
10. W kwestiach nieuregulowanych regulaminem stosuje się przepisy obowiązującego prawa.

p. o. Burmistrza

Artur Mokracki