

## REGULAMIN SYSTEMU KOLEJKOWEGO SMS

### I. Informacje ogólne

1. W Wydziale Obsługi Mieszkańców Urzędu Miasta Torunia (zwanym dalej: „Wydziałem”) rezerwacja wizyt w celu rejestracji pojazdów, wymiany dowodu rejestracyjnego, dokonania zmiany danych w dowodzie rejestracyjnym, uzyskania wtórnika dowodu rejestracyjnego lub karty pojazdu może być realizowana także poprzez wysłanie wiadomości SMS na numer telefonu 799448018.
2. W treści wiadomości SMS, o którym mowa w pkt 1 należy wysłać dane pojazdu którego ma dotyczyć wizyta w Wydziale, tj.:
  - a) numer rejestracyjny pojazdu, w przypadku pojazdu zarejestrowanego na terytorium RP;
  - b) numer VIN pojazdu, w przypadku pojazdu sprowadzonego z zagranicy.
3. W treści wiadomości SMS, o którym mowa w pkt 2 należy wpisać wyłącznie VIN lub numer rejestracyjny jednego pojazdu. Wpisanie dodatkowych treści spowodować może nieprzyjęcie zgłoszenia do systemu.
4. Obowiązuje limit dwóch wysłanych wiadomości SMS dziennie z jednego nr telefonu.
5. W przypadku wielokrotnego zgłoszenia pojazdu o tych samych danych, administrator ma prawo anulować dodatkowe zgłoszenia pozostawiając tylko pierwsze. O anulowaniu rezerwacji administrator powiadamia klienta poprzez kontakt telefoniczny lub wysłanie SMS.
6. Poza Systemem Kolejkowym SMS istnieje możliwość umówienia wizyty na realizację spraw wskazanych w pkt 1, za pomocą systemu rezerwacji internetowej dostępnej na stronie <http://rezerwacja.um.torun.pl> oraz do odwołania poprzez wysłanie wiadomości na e-mail: [wom@um.torun.pl](mailto:wom@um.torun.pl). Wnioski z zakresu spraw wskazanych w pkt. 1 można złożyć również korespondencyjnie, za pośrednictwem skrzynek podawczych znajdujących się w siedzibach urzędu, elektronicznej skrzynki podawczej [www.esp.pwpw.pl](http://www.esp.pwpw.pl), za pośrednictwem paczkomatów Inpost.

### II. Wyznaczenie terminu wizyty

1. Po wysłaniu wiadomości SMS z numerem rejestracyjny lub numerem VIN pojazdu, klient otrzyma wiadomość SMS potwierdzającą przyjęcie zgłoszenia.
2. Pracownik Urzędu Miasta Torunia w przeciągu trzech dni roboczych od dnia wysłania zgłoszenia, w godzinach między 8:00 a 17:00 skontaktuje się telefonicznie z klientem, w celu wyznaczenia terminu wizyty w Wydziale. Rozmowy prowadzone z pracownikiem są rejestrowane w celu zapewnienia najwyższej jakości świadczonych usług.
3. W przypadku wydłużenia terminu pierwszego kontaktu, o którym mowa w pkt 2, klient otrzyma wiadomość SMS, z informacją o przewidywanym terminie kontaktu.
4. Podczas rozmowy telefonicznej, o której mowa w pkt 2, pracownik Urzędu Miasta Torunia pobiera od zgłaszającego imię i nazwisko w celu dokończenia procesu rejestracji. Po ustaleniu terminu wizyty, klient otrzymuje wiadomość SMS, w której potwierdzany jest termin oraz miejsce wizyty. Klient otrzyma również link z opisem procedury rejestracji pojazdu.
5. W przypadku dwóch nieskutecznych prób kontaktu, o których mowa w pkt 2, klient otrzyma za pośrednictwem wiadomości SMS informację o przeprowadzonych próbach kontaktu oraz informację o terminie kolejnej, ostatniej próby kontaktu telefonicznego. Jeśli po wyczerpaniu powyższej ścieżki postępowania, klient nie odbierze telefonu, pracownik Urzędu Miasta Torunia wyznaczy termin na realizację sprawy, który

zostanie wysłany do klienta w formie wiadomości SMS. Klient zobowiązany jest do potwierdzenia w przeciągu 24 h wyznaczonego terminu wizyty, zgodnie z instrukcją wskazaną w wiadomości SMS. Po potwierdzeniu wizyty, klient otrzymuje wiadomość SMS z potwierdzeniem terminu wizyty. W przypadku niepotwierdzenia w przeciągu 24 h terminu wizyty, klient otrzyma wiadomość SMS z informacją o braku potwierdzenia wizyty oraz anulacji zgłoszenia.

6. Umówiona wizyta dotyczyć może tylko i wyłącznie pojazdu wskazanego w wiadomości SMS. Nie dopuszcza się zamiany pojazdu wskazanego w wiadomości SMS na inny pojazd.
7. W przypadku, gdy dane podane w procedurze rezerwacji są w sposób oczywisty błędne, administrator ma prawo anulować rezerwację wizyty. O anulowaniu rezerwacji administrator powiadamia klienta poprzez kontakt telefoniczny lub wysłanie SMS na numer telefonu, z którego klient wysłał wiadomość SMS.
8. W przypadku pytań, wątpliwości wyznacza się adres e-mail [wom@um.torun.pl](mailto:wom@um.torun.pl) oraz numer telefonu 56 611 87 50 jako kanały komunikacyjne z wydziałem w sprawie systemu kolejkowego.

### **III. Realizacja wizyty**

1. Przed przystąpieniem do realizacji wizyty należy zapoznać się z wykazem dokumentów wymaganych do załatwienia danej sprawy oraz zakresem danych żądanych dla dokonania skutecznej rezerwacji wizyty. Wspomniany wykaz znajduje się na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Miasta Torunia na stronie [http://www.bip.torun.pl/umt\\_wydz.php?Kod=11&BaP=Wydz](http://www.bip.torun.pl/umt_wydz.php?Kod=11&BaP=Wydz)
2. W przypadku spóźnienia klienta na wyznaczony termin wizyty przypisany mu numer wywoływany jest trzykrotnie. Niestawienie się przy stanowisku obsługi pomimo trzykrotnego wywołania skutkuje utratą rezerwacji i koniecznością ponownego zarezerwowania terminu wizyty.
3. Godzina, na którą dokonano rezerwacji wizyty jest określona orientacyjnie. Rozpoczęcie obsługi klienta może ulec opóźnieniu w stosunku do wskazanego ustalenia, w zależności od czasu, w którym zostanie ukończona obsługa poprzedniego klienta. Należy pojawić się w miejscu wizyty nie szybciej niż na 10 minut przed umówioną godziną spotkania.
4. Przy stanowisku obsługi weryfikowane są dane wymagane podczas procesu rezerwacji wizyty. Wnioski składane przez klienta zawierające inne dane niż podane podczas procesu rezerwacji wizyty (np.: imię i nazwisko, nr rejestracyjny pojazdu, nr VIN pojazdu) nie będą obsługiwane.
5. Nie dopuszcza się możliwości zamiany rezerwacji z inną osobą, odstępowania rezerwacji innej osobie i innych podobnych działań, mających doprowadzić do obsłużenia innego klienta niż wskazany w procedurze systemu kolejkowego SMS.

### **IV. Przetwarzanie danych osobowych - klauzula informacyjna**

Zgodnie z art. 13 ust. 1 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 (Dz. Urz. UE L Nr 119, str. 1), zwanego dalej „RODO” informuje, że: Administratorem Pani/Pana danych osobowych przetwarzanych w Urzędzie

Miasta Torunia jest Gmina Miasta Toruń, z siedzibą przy ul. Wały Generała Sikorskiego 8, 87-100 Toruń. W sprawach związanych z ochroną danych osobowych i realizacji Pana/i praw może Pani/Pan kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych mailowo: [iod@um.torun.pl](mailto:iod@um.torun.pl), telefonicznie: 56 611 88 02 lub pisemnie na adres: ul. Wały Generała Sikorskiego 8, 87-100 Toruń.

Administrator danych osobowych przetwarza Pani/Pana dane osobowe na potrzeby wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym (art. 6 ust. 1 lit. e RODO).

Pani/Pana dane osobowe (imię, nazwisko, numer telefonu, dane pojazdu, zarejestrowana rozmowa telefoniczna) przetwarzane są w celu obsługi ustalenia terminu wizyty w Wydziale Obsługi Mieszkańców Urzędu Miasta Torunia poprzez System Kolejkowy SMS.

W związku z przetwarzaniem danych w celach, o których mowa w pkt 1 w części Informacje Ogólne, odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być:

- a) 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;
- b) inne podmioty, które na podstawie stosownych umów podpisanych z Gminą Miasta Torunia przetwarzają dane osobowe, dla których Administratorem jest Gmina Miasta Torunia reprezentowana przez Prezydenta Miasta Torunia.

Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez rok czasu od dnia umówienia wizyty, na potrzeby ewentualnego postępowania administracyjnego. 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 usunięcia danych osobowych (tzw. prawo do bycia zapomnianym);
- d) prawo do żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych;
- e) prawo do przenoszenia i aktualizacji danych;
- f) prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych.

Przetwarzane dane osobowe nie są wykorzystywane do zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym do profilowania. Państwa dane nie będą przekazywane do Państw trzecich. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest dobrowolne, jednak konsekwencją niepodania danych osobowych będzie brak możliwości rezerwacji wizyty w Urzędzie Miasta Torunia poprzez System Kolejkowy SMS.

Szczegółowych informacji dotyczących złożenia żądania udziela Inspektor Ochrony Danych. W celu złożenia żądania związanego z wykonaniem praw należy skierować wniosek na adres mailowy: [iod@um.torun.pl](mailto:iod@um.torun.pl) lub udać się do naszej siedziby w Toruniu, ul. Wały Gen. Sikorskiego 8, 87-100 Toruń. Przed realizacją Pani/Pana uprawnień będziemy musieli potwierdzić Pani/Pana tożsamość (dokonać Pani/Pana identyfikacji).