

Zarządzenie Nr 1498 / III / 2022

Burmistrza Gołdapi

z dnia 31 marca 2022 r.

**w sprawie wprowadzenia usługi „Mobilny Urzędnik” oraz Regulaminu usługi „Mobilny Urzędnik”  
w Urzędzie Miejskim w Gołdapi**

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 559) zarządzam, co następuje:

- § 1. 1. Wprowadzam w Urzędzie Miejskim w Gołdapi usługę pod nazwą „Mobilny Urzędnik”.
2. Wprowadzam Regulamin usługi „Mobilny Urzędnik” w Urzędzie Miejskim w Gołdapi stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.
- § 2. Wykonanie zarządzenia powierzam Kierownikowi Wydziału ds. Administracyjnych.
- § 3. Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierzam Sekretarzowi Gminy.
- § 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Burmistrz Gołdapi

Tomasz Rafał Luto

KIEROWNIK WYDZIAŁU  
ds. ADMINISTRACYJNYCH

*Róża Kopławska*

sprawdzone pod względem  
formalno-prawnym

radca prawny Monika Bogdan

## **Regulamin usługi „Mobilny Urzędnik” w Urzędzie Miejskim w Gołdapi**

### **I. Postanowienia ogólne**

#### **§ 1. Słownik pojęć zastosowanych w regulaminie:**

- 1) Mobilny Urzędnik – obsługa uprawnionych mieszkańców gminy Gołdap poza siedzibą Urzędu Miejskiego w Gołdapi (usługa mobilna),
- 2) regulamin – regulamin usługi „Mobilny Urzędnik” w Urzędzie Miejskim w Gołdapi,
- 3) usługa – procedura administracyjna bądź jej część, leżąca w kompetencjach działania Urzędu Miejskiego w Gołdapi, możliwa do przeprowadzenia poza siedzibą Urzędu Miejskiego w Gołdapi przez upoważnionego pracownika,
- 4) klient – osoba uprawniona do skorzystania z obsługi w ramach „Mobilnego Urzędnika”,
- 5) urząd – Urząd Miejski w Gołdapi,
- 6) pracownik – osoba zatrudniona w Urzędzie Miejskim w Gołdapi, wydelegowana i upoważniona w ramach wykonywania obowiązków służbowych do obsługi klientów poza siedzibą Urzędu Miejskiego w Gołdapi,
- 7) dni obsługi Mobilnego Urzędnika – wyznaczone dni w tygodniu, w których realizowana jest obsługa mieszkańców w ramach usługi „Mobilny Urzędnik”,
- 8) miejsce świadczenia usługi – lokalizacja poza siedzibą Urzędu Miejskiego w Gołdapi, w której odbywa się obsługa klienta w ramach usługi „Mobilny Urzędnik”. Miejsce zamieszkania lub pobytu wskazane przez klienta.

**§ 2. 1.** Osobami uprawnionymi do skorzystania z Mobilnego Urzędnika są mieszkańcy gminy Gołdap o szczególnych potrzebach, którzy z powodu niepełnosprawności ruchowej, starszego wieku lub choroby mają ograniczenia w poruszaniu się w stopniu uniemożliwiającym samodzielną wizytę w siedzibie urzędu.

**2.** Osoby, o których mowa w ust. 1 to osoby, które w szczególności:

- 1) posiadają orzeczenie o niepełnosprawności,
- 2) posiadają orzeczenie o całkowitej lub częściowej niezdolności do pracy,
- 3) posiadają orzeczenie o niepełnosprawności, wydanym przed ukończeniem 16 roku życia,
- 4) są w wieku 65+,
- 5) są osłabione chorobami, z czasowym lub trwałym ograniczeniem możliwości poruszania się i dotarcia do miejsca świadczenia usług,
- 6) są osobami zależnymi 15+,
- 7) są opiekunami faktycznymi osób zależnych,
- 8) są opiekunami w ramach pieczy zastępczej.

3. Za mieszkańca gminy Gołdap uznaje się osobę zamieszkałą w granicach administracyjnych gminy Gołdap.

4. Usługi Mobilnego Urzędnika nie są realizowane poza granicami administracyjnymi gminy Gołdap.

## II. Zasady działania Mobilnego Urzędnika

§ 3. 1. W ramach działania Mobilnego Urzędnika świadczone są wybrane usługi znajdujące się w zakresie działania urzędu, wymienione w § 4. ust. 6 regulaminu, a obsługa klienta odbywa się poza siedzibą urzędu.

2. Miejscem świadczenia usługi jest miejsce zamieszkania (lub przebywania) osoby uprawnionej do skorzystania z Mobilnego Urzędnika, znajdujące się w granicach administracyjnych gminy Gołdap.

3. Aby skorzystać z obsługi Mobilnego Urzędnika należy dokonać zgłoszenia telefonicznego pod numerem (87) 615 60 39, 690 966 670, osobiście w pokoju nr 4 urzędu lub elektronicznie na adres poczty elektronicznej [pom@goldap.pl](mailto:pom@goldap.pl).

Zgłoszenia są przyjmowane w godzinach pracy urzędu (poniedziałek od 8:00 do 16:00, wtorek – piątek od 7:15 do 15:15).

Zgłoszenie może być dokonane przez osobę zainteresowaną lub też za pośrednictwem osoby trzeciej (np. członka rodziny, opiekuna faktycznego, sąsiada). Wzór formularza zgłoszeniowego do usługi Mobilny Urzędnik (zgłoszenie dokonane przez osobę uprawnioną) stanowi załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu. Wzór formularza zgłoszeniowego do usługi Mobilny Urzędnik (zgłoszenie dokonane przez osobę trzecią) stanowi załącznik nr 2 do niniejszego regulaminu.

4. W zgłoszeniu należy wskazać przedmiot sprawy, a także podać imię i nazwisko oraz adres i dane kontaktowe (np. numer telefonu). W zgłoszeniu należy również podać powód uprawniający do skorzystania z usługi Mobilnego Urzędnika, o którym mowa w § 2 ust. 1-2 regulaminu. W zgłoszeniu należy potwierdzić zapoznanie się z regulaminem (w tym z zasadami przetwarzania danych osobowych).

5. Pracownik przyjmujący zgłoszenie w sprawie Mobilnego Urzędnika przeprowadzi wstępną rozmowę z osobą zgłaszającą chęć skorzystania z usługi mobilnej, po czym przekieruje rozmowę do osoby odpowiedzialnej merytorycznie za wykonanie usługi.

Klient podczas rozmowy telefonicznej zostanie poinformowany o zasadach przetwarzania jego danych osobowych.

Pracownik merytoryczny udzieli wszelkich wyjaśnień w związku ze zgłoszeniem osoby zainteresowanej daną usługą oraz umówi termin wizyty.

6. Zgłoszenia, o których mowa w ust. 3 są obsługiwane w kolejności ich przyjęcia.

7. Usługi w ramach działania Mobilnego Urzędnika realizowane są we **wtorki**, stanowiące dni obsługi Mobilnego Urzędnika, w **godzinach od 9:00 do 13:00**. W wyjątkowych sytuacjach pracownik może wyznaczyć inny termin wizyty.

8. Usługa zostanie zrealizowana w najbliższym dniu obsługi Mobilnego Urzędnika, w którym dostępny jest wolny termin.

9. W przypadku, gdy z przyczyn leżących po stronie klienta, usługa nie może zostać zrealizowana we wcześniej ustalonym terminie, klient jest obowiązany do odwołania zgłoszenia najpóźniej w dniu poprzedzającym dzień obsługi, w którym miało być obsłużone jego zgłoszenie, do godziny 14:00,

telefonicznie – tel. (87) 615 60 39, 690 966 670 lub elektronicznie na adres poczty elektronicznej [pom@goldap.pl](mailto:pom@goldap.pl)

**10.** W przypadku, gdy klient nie dopełni obowiązku określonego w ust. 9 dwukrotnie, kolejne jego zgłoszenia nie będą przyjmowane.

**11.** W przypadku, gdy usługa Mobilnego Urzędnika nie może być zrealizowana z przyczyn leżących po stronie urzędu, klienci będą o tym informowani telefonicznie nie później niż 1 godzinę przed ustalonym terminem obsługi zgłoszenia.

**12.** Podczas wizyty klient obowiązany jest zapewnić bezpieczeństwo realizacji usługi. Niedopełnienie tego obowiązku skutkować będzie anulowaniem usługi.

### **Opis usług świadczonych w ramach Mobilnego Urzędnika**

**§ 4. 1.** W zakres usług wchodzi wizyta pracownika w miejscu świadczenia usługi, podczas której pracownik:

- 1) udzieli pomocy i wyjaśnień co do sposobu wypełnienia wniosku, deklaracji lub innego formularza,
- 2) udzieli wyjaśnień w odniesieniu do procedury administracyjnej związanej z usługą,
- 3) dokona wizji lokalnej w terenie, jeśli sprawa tego wymaga,
- 4) przyjmie wypełnione i podpisane dokumenty wraz z wymaganymi załącznikami i złoży w dniu ich przyjęcia na dziennik podawczy.

**2.** Wszelkie inne, poza wnioskiem, dokumenty wymagane do przedstawienia w ramach procedury, klient ma obowiązek zgromadzić samodzielnie. W przypadku, gdy klient posiada taką dokumentację w dniu świadczenia usługi, pracownik przyjmie ją od klienta razem z wnioskiem i dostarczy do urzędu.

**3.** Pracownik informuje uprawnionych o możliwych brakach formalnych podania (wniosku), jednakże na wyraźne żądanie uprawnionego, przyjmuje podanie zawierające wskazane braki.

**4.** Pracownik sporządzi notatkę z realizacji usługi poza urzędem zawierającą:

- 1) datę zgłoszenia zapotrzebowania na usługę,
- 2) sposób zgłoszenia,
- 3) imię i nazwisko klienta,
- 4) adres świadczenia usługi,
- 5) numer sprawy (jeśli dotyczy),
- 6) imię i nazwisko pracownika realizującego usługę,
- 7) powód zgłoszenia (wydział, stanowisko, rodzaj sprawy),
- 8) kwalifikacja odbiorcy rozwiązania (informacje o ewentualnej odmowie świadczenia usługi),
- 9) ilość wizyt oraz czas trwania,
- 10) termin wizyt,
- 11) przyjęte dokumenty,
- 12) forma wniesienia opłaty (jeśli dotyczy),

13) przygotowanie do wizyty.

5. Notatka, o której mowa w ust. 4 sporządzana jest w dwóch egzemplarzach i podpisywana przez klienta oraz pracownika urzędu. Jeden egzemplarz przekazuje się klientowi, drugi egzemplarz dołącza się do akt sprawy. Kopia notatki zostaje przekazana do akt usługi Mobilnego Urzędnika.

6. Zakres przedmiotowy usług realizowanych zgodnie z ust. 1 obejmuje:

- 1) Urząd Stanu Cywilnego:
  - a) zgłoszenie pobytu stałego/ czasowego,
- 2) Wydział Finansów i Realizacji Budżetu:
  - a) deklaracja o wysokości opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi,
- 3) Wydział Gospodarki Przestrzennej, Ochrony Środowiska i Nieruchomości:
  - a) wniosek o wycinkę drzew,
- 4) Wydział Infrastruktury i Inwestycji Komunalnych:
  - a) wniosek o przydział lokalu socjalnego, komunalnego,
- 5) Wydział Oświaty i Spraw Społecznych:
  - a) wniosek o wpis, zmianę, wykreślenie, wznowienie i zawieszenie działalności gospodarczej.

§ 5. Usługa „Mobilny Urzędnik” jest bezpłatna.

### III. Zasady przetwarzania danych osobowych

§ 6. 1. W związku z realizacją wymogów 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych „RODO”), informujemy o zasadach przetwarzania Pani/Pana danych osobowych oraz o przysługujących Pani/Panu prawach z tym związanych.

2. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Burmistrz Gołdapi, z siedzibą przy Pl. Zwycięstwa 14; 19-500 Gołdap, e-mail: pom@goldap.pl, tel. 87 615-60-00 zwany dalej w skrócie Administratorem.

3. Jeśli ma Pani/Pan pytania dotyczące sposobu i zakresu przetwarzania Pani/Pana danych osobowych, a także przysługujących Pani/Panu uprawnień, może się Pani/Pan skontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych, e-mail: iod@goldap.pl.

4. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane w celu przyjęcia i rozpatrzenia zgłoszenia do usługi „Mobilny Urzędnik” oraz w celach statystycznych i rozliczeniowych związanych z realizacją tej usługi.

5. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane na podstawie:

1) art. 6 ust. 1 lit c RODO – przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze, tj. ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (w zakresie danych zwykłych dotyczących zarówno osoby uprawnionej jak i dokonującej zgłoszenia w jej imieniu);

2) art. 9 ust. 2 lit b RODO – przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązków i wykonywania szczególnych praw przez administratora lub osobę, której dane dotyczą, w dziedzinie prawa pracy, zabezpieczenia społecznego i ochrony socjalnej, o ile jest to dozwolone prawem Unii lub prawem państwa członkowskiego, lub porozumieniem zbiorowym na mocy prawa państwa

członkowskiego przewidującymi odpowiednie zabezpieczenia praw podstawowych i interesów osoby, której dane dotyczą, jako potwierdzenie (dowód) interesu faktycznego o którym mowa w art. 30, ust. 1 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (w zakresie danych szczególnych kategorii dotyczących osoby uprawnionej).

6. Podanie danych osobowych jest niezbędne do skorzystania z usługi „Mobilny Urzędnik”.

7. W związku z przetwarzaniem danych w celu, o których mowa w ustępie 4 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. Ponadto odbiorcą danych mogą być podmioty z którymi Administrator zawarł umowy powierzenia danych lub porozumienia np. na korzystanie z udostępnianych przez nie systemów informatycznych.

8. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celów określonych w pkt 3, a po tym czasie przez okres oraz w zakresie wymaganym przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa, a w szczególności ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach oraz rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych;

9. W związku z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych przysługują Pani/Panu następujące uprawnienia: Ma Pani/Pan prawo do żądania od Administratora dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania oraz prawo ograniczenia przetwarzania danych.

10. W przypadku powzięcia informacji o niezgodnym z prawem przetwarzaniu Pani/Pana danych osobowych, przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego właściwego w sprawach ochrony danych osobowych tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, adres: Stawki 2, 00-193 Warszawa.

11. Pani/Pana dane nie będą poddawane zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym również profilowaniu.

#### **IV. Postanowienia końcowe**

**§ 7. 1.** W celu zapewnienia bezpieczeństwa klientom wizyty w ramach Mobilnego Urzędnika będą za każdym razem potwierdzane telefonicznie najpóźniej do godziny 8:00 w dniu obsługi zgłoszenia, a w przypadku zgłoszeń, które mają być obsłużone o godzinie 9:00 - najpóźniej do godz. 16:00 w poniedziałki.

2. W ramach telefonicznego potwierdzenia wizyty klientowi zostaną podane imię i nazwisko pracownika, który będzie dokonywał obsługi. Przed rozpoczęciem obsługi pracownik okaże identyfikator.

3. Wszelkie uwagi dotyczące Mobilnego Urzędnika należy kierować do urzędu:

- 1) pocztą na adres: Urząd Miejski w Gołdapi, Plac Zwycięstwa 14, 19-500 Gołdap,
- 2) pocztą elektroniczną na adres: [pom@goldap.pl](mailto:pom@goldap.pl),
- 3) telefonicznie pod numerem: (87) 615 60 39, 690 966 670.

4. W przypadku nieprzewidzianych sytuacji usługi „Mobilnego Urzędnika” mogą zostać zawieszane lub zamknięte.

**Wzór formularza zgłoszeniowego do usługi „Mobilny Urzędnik”**

(zgłoszenie dokonane przez osobę uprawnioną)

.....

(miejscowość, data)

Burmistrz Gołdapi

Zgłaszam chęć skorzystania przeze mnie z usługi „Mobilnego Urzędnika”:

.....

(imię i nazwisko)

.....

(dane kontaktowe np. numer telefonu)

.....

(adres świadczenia usługi)

w sprawie:

.....

.....

.....

(krótki opis sprawy, której dotyczy zgłoszenie)

Oświadczam, że zgodnie z § 2 Regulaminu usługi „Mobilny Urzędnik” w Urzędzie Miejskim w Gołdapi jestem osobą uprawnioną do skorzystania z usługi „Mobilny Urzędnik” z powodu:

.....

(powód uprawniający do skorzystania z usługi mobilnej – np. niepełnosprawność, choroba, wiek 65+)

Zapoznałem się z Regulaminem usługi „Mobilny Urzędnik” w Urzędzie Miejskim w Gołdapi (w tym z zasadami przetwarzania danych osobowych).

.....

(podpis osoby uprawnionej)

## Wzór formularza zgłoszeniowego do usługi „Mobilny Urzędnik”

(zgłoszenie dokonane przez osobę trzecią)

.....

(miejscowość, data)

.....

(imię i nazwisko osoby zgłaszającej)

.....

(dane kontaktowe np. numer telefonu)

Burmistrz Gołdapi

Zgłaszam chęć skorzystania z usługi „Mobilnego Urzędnika” przez osobę:

.....

(imię i nazwisko)

.....

(dane kontaktowe np. numer telefonu)

.....

(adres świadczenia usługi)

w sprawie:

.....

.....

.....

(krótki opis sprawy, której dotyczy zgłoszenie)

Oświadczam, że zgodnie z § 2 Regulaminu usługi „Mobilny Urzędnik” w Urzędzie Miejskim w Gołdapi osoba zgłaszana jest uprawniona do skorzystania z usługi „Mobilny Urzędnik” z powodu:

.....

(powód uprawniający do skorzystania z usługi mobilnej – np. niepełnosprawność, choroba, wiek 65+)

Oświadczam, że zarówno ja, jak i osoba zgłaszana zapoznaliśmy się z Regulaminem usługi „Mobilny Urzędnik” w Urzędzie Miejskim w Gołdapi (w tym z zasadami przetwarzania danych osobowych).

.....

(podpis osoby zgłaszającej)