

ZARZĄDZENIE NR 8/2024
DYREKTORA
ZAKŁADU GOSPODARKI KOMUNALNEJ W DAMNICY
z dnia 30 kwietnia 2024 r.

w sprawie przyjęcia Regulaminu elektronicznego Biura Obsługi Klienta

Na podstawie art. 30 ust. 2 pkt 3 oraz art. 33 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. samorządzie gminnym (Dz. U. z 2024 r., poz. 609), Uchwały nr XXIX/210/08 Rady Gminy Damnica z dnia 18 grudnia 2008 r. w sprawie utworzenia gminnej jednostki organizacyjnej – Zakładu Gospodarki Komunalnej w Damnicy (Dz. Urz. Woj. Pom. z 2019 r., poz. 6023) oraz na podstawie Zarządzenia Nr 249/2019 Wójta Gminy Damnica z dnia 29 listopada 2019 r. w sprawie udzielenia Pani Aleksandrze Winsztal pełnomocnictwa do dokonywania czynności prawnych związanych z kierowaniem bieżącą działalnością jednostki organizacyjnej gminy „Zakład Gospodarki Komunalnej w Damnicy”

zarządza się, co następuje

§ 1

Przyjmuje się Regulamin elektronicznego Biura Obsługi Klienta.

§ 2

Regulamin, stanowiący załącznik do niniejszego Zarządzenia obowiązuje od 1 maja 2024 r.

DYREKTOR
Zakładu Gospodarki Komunalnej
w Damnicy
Aleksandra Winsztal

OPINIA
Kompetentna pod względem
formalno-prawnym nie budzi zastrzeżeń
Darnica dnia *30.04.2024*
.....
RADCA PRAWNY

Regulamin elektronicznego Biura Obsługi Klienta

Rozdział I Definicje określeń użytych w Regulaminie

§ 1. użytym w Regulaminie pojęciom należy przypisywać znaczenie jak poniżej:

1. **e-BOK** – elektroniczne Biuro Obsługi Klienta.
2. **Rozporządzenie** – Rozporządzenie 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) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016).
3. **Operator** – Zakład Gospodarki Komunalnej w Damnicy ul. Strażacka 3, 76-231 Damnica, witryna internetowa <http://zgkdamnica.pl/>, adres e-mail zgk@damnica.pl, tel. 59-810-20-28.
4. **Klient** – firma/osoba będąca stroną zawartej z Operatorem umowy na zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, zwanej dalej **Umową**.
5. **Użytkownik** – Klient zarejestrowany w e-BOK.
6. **Login** – kod identyfikujący Użytkownika, nadany przez Operatora, zmieniany przez Użytkownika.
7. **Hasło** – ciąg znaków uwierzytelniających Użytkownika i zapewniających dostęp do e-BOK, nadany przez Operatora, zmieniany przez Użytkownika.

Rozdział II Postanowienia ogólne

§ 2. Regulamin określa zasady korzystania z e-BOK.

§ 3. Regulamin dostępny jest w siedzibie Operatora, na witrynie internetowej Operatora oraz w e-BOK (zakładka **Informacje**).

§ 4. Dostęp do e-BOK jest możliwy z witryny internetowej Operatora.

§ 5. Funkcjonowanie e-BOK nadzoruje Operator.

§ 6. Korzystanie z usług e-BOK jest bezpłatne. Korzystanie możliwe jest na wniosek, którego wzór stanowi załącznik niniejszego zarządzenia.

§ 7. Użytkownik może kontaktować się z Operatorem za pomocą poczty elektronicznej, przez telefon lub osobiście w siedzibie Operatora.

§ 8. Operator informuje, iż dane osobowe Użytkownika podlegają ochronie zgodnie z przepisami Rozporządzenia.

§ 9. Administratorem danych osobowych Użytkowników e-BOK jest Operator.

Rozdział III

Rejestracja Użytkownika

- § 10. Przed rejestracją Klient zobowiązany jest przeczytać i zaakceptować niniejszy Regulamin.
- § 11. Osoba dokonująca rejestracji w serwisie wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych przez Operatora w celach statutowych zgodnie z Rozporządzeniem.
- § 12. Klient wypełnia formularz zgłoszeniowy Operatora.
- § 13. Zgłoszenie można składać osobiście w siedzibie Operatora, kierować pocztą na adres Operatora lub przysyłać na adres e-mail Operatora.
- § 14. Operator zastrzega sobie prawo odmowy rejestracji w przypadku niekompletności jego danych.
- § 15. Po zarejestrowaniu Operator wysyła Użytkownikowi Login i Hasło do e-BOK na jego adres e-mail podany na formularzu zgłoszeniowym.
- § 16. Dostęp do e-BOK zostanie aktywowany dla Użytkownika w ciągu 7 dni po dniu rejestracji.
- § 17. Przy pierwszym logowaniu w e-BOK Użytkownik musi zmienić Hasło otrzymane od Operatora na Hasło własne.
- § 18. Jednemu Użytkownikowi może być przyznany tylko jeden Login i Hasło bez względu na ilość posiadanych praw do lokali. W przypadku, gdy prawo do jednego lokalu przysługuje więcej niż jednej osobie, rejestracji może dokonać oraz uzyskać Login i Hasło tylko jedna spośród tych osób.

Rozdział IV

Usługi w e-BOK dostępne dla Użytkownika

- § 19. Zakładka **Dokumenty** – udostępnia oraz pozwala wydrukować wszelkie dokumenty, których stronami są Użytkownik i Operator (umowy, aneksy do umów, pisma, zgłoszenia).
- § 20.1. Zakładka **Informacje** – udostępnia i pozwala wydrukować dokumenty dotyczące wszystkich Użytkowników (Regulamin korzystania z e-BOK, Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków obowiązujący na terenie Gminy Damnica, taryfy, zmiany zasad funkcjonowania e-BOK, zmiany zakresu danych Użytkownika w e-BOK, wyjaśnienia, komunikaty, wzory wniosków).
2. Zakładka **Kontakt** – umożliwia przesłanie e-mailem do Operatora zgłoszeń spraw dotyczących Użytkownika (montaż/wymiana wodomierza – tylko na wniosek, awaria, skarga na złą jakość wody, reklamacja, uwaga).
3. Zakładka **Moje konto** – udostępnia i pozwala zmieniać dane adresowe Użytkownika oraz jego dane logowania.
4. Zakładka **Odczyty** – dla mierników zainstalowanych w nieruchomościach Użytkownika udostępnia odczyty z przyjętego okresu oraz pozwala podać bieżące odczyty tych mierników.
5. Zakładka **Rozliczenia** – udostępnia oraz pozwala wydrukować i opłacić dokumenty płatnicze z przyjętego okresu oraz pokazuje saldo Użytkownika.

Rozdział V

Zasady korzystania z e-BOK

§ 21. Warunkiem dostępu do e-BOK jest podanie Loginu i Hasła.

§ 22. e-BOK udostępnia tylko te dane, które dotyczą Użytkownika.

§ 23. Użytkownik nie powinien udostępniać osobom trzecim swojego Loginu i Hasła.

§ 24. W przypadku przejęcia Loginu i Hasła przez osobę trzecią Użytkownik powinien zgłosić ten fakt Operatorowi, który niezwłocznie zablokuje dostęp do e-BOK.

Rozdział VI

Prawa Operatora

§ 25. Operator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania e-BOK. W przypadku zmiany treści Regulaminu Operator zamieści aktualny tekst w e-BOK (zakładka **Informacje**) oraz na swojej witrynie internetowej. Regulamin tak opublikowany uznaje się za doręczony do Użytkownika.

§ 26. Operator ma prawo zablokować Użytkownikowi dostęp do e-BOK w przypadku stwierdzenia, że korzysta z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.

Rozdział VII

Obowiązki Operatora

§ 27. Operator zapewni poprawne działanie e-BOK.

§ 28. Operator w sposób prosty i zrozumiały udzieli Użytkownikowi, którego dane dotyczą, informacji o jego danych osobowych (na podstawie art. 13 – 15 Rozporządzenia).

§ 29. Na udokumentowane zgłoszenie Użytkownika Operator niezwłocznie sprostuje lub usunie jego dane osobowe w e-BOK (na podstawie art. 16 – 20 Rozporządzenia).

§ 30. W przypadku rozwiązania Umowy Operator niezwłocznie zablokuje Użytkownikowi dostęp do e-BOK.

Rozdział VIII

Zakres odpowiedzialności

§ 31. Za prawidłowe działanie e-BOK odpowiada Operator.

§ 32. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za wprowadzone przez siebie błędne dane oraz za dyspozycje zgłoszone Operatorowi za pomocą e-BOK.

§ 33. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia Loginu oraz Hasła Użytkownika przez osoby trzecie.

§ 34. Operator nie odpowiada:

1. za szybkość przesyłania danych wynikającą z jakości sprzętu i łączy transmisyjnych Użytkownika,
2. za czasową niemożność korzystania z e-BOK z powodu braku dostępu do internetu, uszkodzeń łączy, działania sił wyższych.

Rozdział IX Reklamacje

§ 35. Użytkownik ma prawo do składania reklamacji dotyczących działania e-BOK.

§ 36. Reklamacja musi mieć formę pisemną.

§ 37. Reklamację można składać osobiście w siedzibie Operatora, kierować pocztą na adres Operatora lub przesyłać na adres e-mail Operatora.

§ 38. Reklamacja powinna zawierać szczegółowy opis zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji. Do opisu, w miarę możliwości, powinny być dołączone kopie dokumentów, służących do wykazania zasadności reklamacji.

§ 39. Reklamację należy zgłaszać nie później, niż w terminie 7 dni roboczych od dnia, w którym nastąpiło reklamowane zdarzenie.

§ 40. Reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie do 14 dni roboczych.

§ 41. Po rozpatrzeniu reklamacji Operator zawiadomi Użytkownika wnoszącego reklamację o sposobie jej załatwienia. Informacja ta zostanie umieszczona w e-BOK (zakładka **Dokumenty**).

OPINIA
Regulamin
..... pod względem
formalno-prawnym nie budzi zastrzeżeń
Darmna dnia *30.04.2024*
.....
RADCA PRAWNY

.....
(miejscowość) (data)

.....
(nazwisko i imię)

.....
(dokładny adres)

.....
(telefon kontaktowy)

WNIOSEK O UZYSKANIE DOSTĘPU DO PROGRAMU INFORMACYJNEGO e-BOK

W związku z wprowadzeniem zmian w sposobie odczytu wodomierzy i potrzebą uzyskania dostępu do skrzynki elektronicznej w programie informatycznym e-BOK podaję niezbędne dane osobowe do uruchomienia ww. usługi.

Adres e-mail:

oraz przesyłanie informacji poprzez wiadomości sms na podany niżej numer telefonu komórkowego:

Numer tel. komórkowego:

W razie zmiany adresu e-mail lub numeru telefonu zobowiązuję się do pisemnego powiadomienia ZGK.

Oświadczam, że mam świadomość, iż niniejsze oświadczenie może zostać wycofane, w następstwie czego wystawca faktur traci prawo do wystawiania i przesyłania faktur do odbiorcy drogą elektroniczną, począwszy od dnia następnego po otrzymaniu powiadomienia o wycofaniu akceptacji.

.....
(podpis wnioskodawcy)

Przyjmuje do wiadomości, że

1. Administratorem zebranych danych osobowych zawartych we wniosku jest Zakład Gospodarki Komunalnej w Damnicy, ul. Strażacka 3, 76-231 Damnica. Dane są zbierane i przetwarzane w celu realizacji przedmiotowego wniosku, zgodnie z Ustawą z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych (Dz U. z 2019 r., poz. 1781 z późn. zm).
2. Dane będą udostępniane jedynie uprawnionym podmiotom, w okolicznościach przewidzianych powszechnie obowiązujących przepisach.
3. Podanie danych jak nr telefonu i adres e-mail jest dobrowolne. Zgodnie z przedstawioną wyżej informacją, zgoda (art. 6 ust 1 lit. a) na ich przetwarzanie może być cofnięta.
4. Osoba, której dane dotyczą, ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania, sprzeciwu, usunięcia, ograniczenia itp.
5. Podanie danych jest dobrowolne, ale konieczne do realizacji niniejszego wniosku.
6. Niniejszym wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych przez Zakład Gospodarki Komunalnej w Damnicy, ul. Strażacka 3, 76-231 Damnica w celu realizacji zleczanych usług. Jednocześnie przyjmuję do wiadomości, że mam prawo żądania informacji o zakresie przetwarzania moich danych osobowych, prawo dostępu do treści tych danych, uzupełnienia, uaktualnienia i sprostowania danych, gdy są one niekompletne, nieaktualne lub nieprawdziwe. Mam prawo również wniesienia sprzeciw wobec przetwarzania moich danych osobowych w wymienionym celu.

.....
(podpis wnioskodawcy)

