

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI
DOSTĘPU DO SYSTEMU
KOLEJKOWEGO DROGĄ
ELEKTRONICZNĄ**

§1.

Postanowienia ogólne

1. Stosownie do treści art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204, z późn. zm.) zwanej dalej „Ustawą” - PUP w Kielcach ustala niniejszy regulamin świadczenia dostępu do systemu kolejkowego drogą elektroniczną.
2. Regulamin określa zasady i warunki świadczenia usługi dostępu do systemu kolejkowego q-matic za pośrednictwem witryny WWW dostępnej w Internecie pod adresem <http://www.pupkielce.pl/>

§2

Definicje

Ilekoć w regulaminie jest mowa o:

1. „Administratorze danych osobowych przetwarzanych w celu umówienia terminu wizyty w Urzędzie w systemie kolejkowym q-matic w PUP w Kielcach” - oznacza to **Powiatowy Urząd Pracy w Kielcach z siedzibą przy ul. Kolberga 4, 25-620 Kielce**
2. "ustaleniu terminu wizyty " - oznacza to usługę dostępu do systemu kolejkowego q-matic wykonaną przez PUP w Kielcach, a w szczególności do modułu q-kalendarz, poprzez który odbywa się rezerwacja terminu wizyty celem załatwienia sprawy w Powiatowym Urzędzie Pracy w Kielcach, jego przechowywania, przetwarzania oraz udostępniania na indywidualne żądanie Usługobiorcy.
3. "usługobiorcy" bądź "osobie bezrobotnej lub poszukującej pracy" - oznacza to każdą osobę fizyczną, która korzysta z usługi rezerwacji terminu wizyty.
4. "usługodawcy" bądź " PUP w Kielcach " - oznacza to Powiatowy Urząd Pracy w Kielcach przy ul. Kolberga 4, 25-620 Kielce.
5. "systemie teleinformatycznym" - oznacza to zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego.

§3

Rodzaje i zakres usług

1. W zakresie usługi dostępu do systemu kolejkowego q-matic wyróżnia się następujące czynności:
 - a. usługę dodawania terminu wizyty poprzez stronę internetową www.pupkielce.pl opcja „kolejka on-line".
 - b. usługę dodawania terminu wizyty przez pracowników punktu informacyjnego PUP w Kielcach.
 - c. usługę odebrania biletu z potwierdzeniem terminu wizyty poprzez terminal z ekranem dotykowym umieszczonym na parterze Urzędu.
 - d. usługę odebrania biletu z potwierdzeniem terminu wizyty przez pracowników punktu informacyjnego PUP w Kielcach.
 - e. informacyjne - polegające na zmianie lub usunięciu danych osobowych umieszczonych w module systemu kolejkowego q-kalendarz, na indywidualne żądanie osoby bezrobotnej lub poszukującej pracy. Dokonanie zmian w systemie następuje w wyniku wypełnienia odpowiedniego wniosku o zmianę lub usunięcie danych osobowych który wnioskodawca złoży osobiście w siedzibie PUP w Kielcach.

Rejestracja terminu wizyty

1. Warunkiem rozpoczęcia świadczenia Usługi przez PUP w Kielcach jest prawidłowe wypełnienia formularza rezerwacji wizyty zamieszczonego na stronie internetowej PUP w Kielcach.
2. Warunkiem rozpoczęcia świadczenia Usługi przez PUP w Kielcach jest prawidłowe wypełnienia wszystkich pól wymaganych formularza rezerwacji wizyty zamieszczonego na stronie internetowej PUP w Kielcach.
3. Usługobiorca wypełniając i wysyłając formularz rejestracyjny potwierdza, iż:
 - a. podane dane są kompletne i zgodne ze stanem faktycznym,
 - b. podane przez niego dane nie naruszają praw osób trzecich,
 - c. zapoznał się z Regulaminem i zobowiązuje się przestrzegać postanowień w nim zawartych,
4. Usługobiorca w celu rozpoczęcia procesu rejestracji terminu wizyty poprzez stronę internetową powinien wykonać następujące czynności :
 - a. Uruchomić opcję „Kolejka on-line” na stronie internetowej www.pupkielce.pl ,
 - b. Wybrać jeden z rodzajów załatwianej sprawy,
 - c. Wybrać z kalendarza datę terminu wizyty - dostępne terminy oznaczone są kolorem niebieskim. System kolejkowy umożliwia rezerwację terminu wizyty maksymalnie na 7 dni do przodu.
 - d. Wybrać godzinę spotkania - dostępne godziny oznaczone są kolorem zielonym. System kolejkowy umożliwia rezerwację godziny wizyty od godz. 12:00 do 13:40.
 - e. Wpisać poprawny numer pesel i poczekać na potwierdzenie przyjęcia usługi. Wydruk potwierdzenia poprawnego wykonania czynności na końcu procesu rejestracji, jest podstawą dokonania reklamacji terminu wizyty w Urzędzie.
5. Usługobiorca w celu zakończenia procesu rejestracji terminu wizyty poprzez stronę internetową powinien wykonać następujące czynności :
 - a. Potwierdzić swoje przybycie do Urzędu poprzez pobranie biletu imiennego w punkcie informacyjnym znajdującym się przy wejściu na parterze Urzędu lub poprzez terminal z ekranem dotykowym.
 - b. Potwierdzenie gotowości osoby umówionej powinno nastąpić nie później niż na 15 minut przed wyznaczonym terminem wizyty.
 - c. Przed wydaniem imiennego biletu do systemu kolejkowego zarezerwowanej wizyty osoba bezrobotna lub poszukująca pracy zostanie poproszona o wylegitymowanie się dokumentem tożsamości zawierającym zdjęcie, imię i nazwisko oraz numer pesel.
 - d. W przypadku przekroczenia czasu terminu wizyty, rezerwacja zostanie automatycznie anulowana a osoba bezrobotna lub poszukująca pracy straci prawo do otrzymania biletu kolejkowego.
 - e. Czas podany na bilecie do kolejki jest terminem przybliżonym. W przypadku przedłużania się czasu poprzednich wizyt, termin ten zostanie automatycznie przesunięty. W przypadku przedłużania się większej ilości terminów wizyt, osoby będą załatwiane w kolejności ustalonych wcześniej terminów wizyt.
 - f. Osoba z wyznaczonym terminem wizyty nie może ubiegać się o przesunięcie czasu załatwienia sprawy.

Prawa Usługobiorcy w procesie rejestracji terminu wizyty :

1. Przekazany poprzez stronę internetową www.pupkielce.pl PESEL osoby bezrobotnej lub poszukującej pracy zostanie przekazany do rejestru modułu systemu kolejkowego q-kalendarz

celem dokładniej identyfikacji osoby rezerwującej termin wizyty w Urzędzie.

2. Osoba, której dane dotyczą, ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich modyfikacji.

3. Osoba, której dane dotyczą, ma prawo do kontroli przetwarzania danych zawartych w zbiorach danych zgodnie z art. 32 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. nr 101, poz. 926 ze zmianami).

4. Osoba, która nie wyraża zgody na podanie numeru PESEL celem wcześniejszej rezerwacji terminu wizyty może skorzystać z systemu kolejkowego q-matic bezpośrednio w siedzibie PUP w Kielcach z pominięciem modułu umawiania terminu wizyty q-kalendarz.

5. Wszelkie zmiany danych osobowych, ich usunięcie z rejestru systemu q-matic będą dokonywane tylko i wyłącznie na pisemny wniosek właściciela danych osobowych, złożony w siedzibie Urzędu w Kielcach przy ulicy Kolberga 4.

6. Każdej osobie przysługuje prawo do kontroli przetwarzania danych, które jej dotyczą, zawartych w zbiorach danych, a w szczególności prawo do:

- uzyskania wyczerpującej informacji, czy taki zbiór istnieje,
- uzyskania informacji o celu, zakresie i sposobie przetwarzania danych zawartych w takim zbiorze,
- uzyskania informacji, od kiedy przetwarza się w zbiorze dane jej dotyczące, oraz podania w powszechnie zrozumiałej formie treści tych danych,
- uzyskania informacji o źródle, z którego pochodzą dane jej dotyczące, chyba że administrator danych jest zobowiązany do zachowania w tym zakresie tajemnicy państwowej, służbowej lub zawodowej,
- uzyskania informacji o sposobie udostępniania danych, a w szczególności informacji o odbiorcach lub kategoriach odbiorców, którym dane te są udostępniane,
- żądania uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania danych osobowych, czasowego lub stałego wstrzymania ich przetwarzania lub ich usunięcia, jeżeli są one niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe lub zostały zebrane z naruszeniem ustawy albo są już zbędne do realizacji celu, dla którego zostały zebrane,
- wniesienia, w przypadkach wymienionych w art. 23 ust. 1 pkt 4 i 5, pisemnego, umotywowanego żądania zaprzestania przetwarzania jej danych ze względu na jej szczególną sytuację,
- wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania jej danych w przypadkach, wymienionych w art. 23 ust. 1 pkt 4 i 5, gdy administrator danych zamierza je przetwarzać w celach marketingowych lub wobec przekazywania jej danych osobowych innemu administratorowi danych,
- wniesienia do administratora danych żądania ponownego, indywidualnego rozpatrzenia sprawy rozstrzygniętej z naruszeniem art. 26a ust. 1.

§6

Warunki świadczenia usług

1. Wymagania techniczne dotyczące korzystania z usług informacyjnych, o których mowa w §3 :
 - a. połączenie z siecią Internet;
 - b. przeglądarka internetowa umożliwiająca wyświetlanie na ekranie komputera dokumentów hipertekstowych (HTML) powiązanych w sieci Internet przez sieciową usługę WWW.
 - c. zainstalowane oprogramowanie JAVA w wersji co najmniej 6.0 .
2. Usługobiorca, będący osobą fizyczną, korzysta z Usługi która wymaga podania danych osobowych.

W przypadku jednak niedozwolonego skorzystania z Usługi, to jest niezgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminem lub obowiązującymi przepisami, PUP w Kielcach przysługuje prawo do przetwarzania danych osobowych Usługobiorcy w zakresie niezbędnym do ustalenia jego odpowiedzialności. PUP w Kielcach powiadomi Usługobiorcę o niedozwolonych działaniach z żądaniem ich niezwłocznego zaprzestania oraz o przetwarzaniu danych osobowych w powyżej określonym celu.
3. Zakazane jest dostarczanie przez Usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym. W razie otrzymania przez PUP w Kielcach urzędowego zawiadomienia lub wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze przechowywanych danych, dostarczonych przez Usługobiorcę, PUP w Kielcach może uniemożliwić dostęp do tych danych. PUP w Kielcach nie będzie ponosić odpowiedzialności względem Usługobiorcy za szkodę powstałą w wyniku uniemożliwienia dostępu do danych o treści bezprawnej. PUP w Kielcach zawiadomi Usługobiorcę o zamiarze uniemożliwienia dostępu do danych.

§7

Warunki zawierania i rozwiązywania umowy

1. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część zawieranych przez PUP w Kielcach z Usługobiorcą umów o świadczenie usługi drogą elektroniczną. Do zawarcia umowy dochodzi poprzez rozpoczęcie korzystania z Usługi.
2. Regulamin niniejszy jest udostępniony Usługobiorcy nieodpłatnie za pośrednictwem witryny WWW, o której mowa w § 1 ust. 2 niniejszego Regulaminu, w formie, która umożliwia pobranie, utrwalenie i wydrukowanie niniejszego Regulaminu.
3. Usługobiorca może w każdej chwili zakończyć korzystanie z zamówionej Usługi.
4. Zakończenie świadczenia usługi dostępu do systemu kolejkowego następuje w wyniku złożenia prawidłowo wypełnionego wniosku złożonego przez usługobiorcę osobiście w siedzibie PUP w Kielcach.

§8

Tryb postępowania reklamacyjnego

1. Usługobiorcom przysługuje prawo do składania reklamacji w zakresie świadczonych Usług.
2. Reklamacje należy składać na piśmie osobiście w siedzibie Urzędu lub listem poleconym na adres: Powiatowy Urząd Pracy w Kielcach, ul. Kolberga 4, 25-620 Kielce.
3. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać co najmniej następujące dane:
 - a. oznaczenie Usługobiorcy (w tym jego imię, nazwisko, PESEL, adres pocztowy, telefon, adres e-mail);
 - b. opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji.
4. Podstawą reklamacji będzie wydruk potwierdzenia poprawnego wprowadzenia wszystkich danych niezbędnych do wykonania usługi, generowany na końcu procesu umawiania wizyty.
5. PUP w Kielcach dołoży wszelkich starań, aby reklamacje były rozpatrzone w terminie 14 dni od ich otrzymania przez PUP w Kielcach.
6. W wypadku niedochowania terminu, o którym mowa w ust. 5, PUP w Kielcach niezwłocznie powiadomi o tym Usługobiorcę podając przyczynę opóźnienia oraz przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji.
7. PUP w Kielcach niezwłocznie zawiadomi składającego reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail podany w zgłoszeniu, o wyniku rozpatrzenia reklamacji.
8. Nie podlegają rozpatrzeniu reklamacje, które nie zawierają danych wymienionych w §8 ust. 3.

§9

Zgoda na przetwarzanie danych Usługobiorcy

Usługobiorca korzystając każdorazowo z Usługi świadczonej przez Usługodawcę wyraża zgodę na przetwarzanie danych w związku ze świadczeniem Usługi z przeznaczeniem na potrzeby dostępu do usługi umówienia wizyty w Urzędzie w systemie kolejkowym q-matic.

§10

Zasady odpowiedzialności i ochrona praw własności

1. W przypadku korzystania z Usług niezgodnie z niniejszym Regulaminem, postanowieniami umów wiążących Usługobiorcę z PUP w Kielcach lub obowiązującymi przepisami, PUP w Kielcach ma prawo do przetwarzania danych osobowych Usługobiorcy w zakresie niezbędnym do ustalenia odpowiedzialności Usługobiorcy. W takim przypadku PUP w Kielcach powiadomi Usługobiorcę o niedozwolonych działaniach z żądaniem ich niezwłocznego zaprzestania oraz o przetwarzaniu danych osobowych w powyżej określonym celu.
2. W razie otrzymania przez PUP w Kielcach urzędowego zawiadomienia lub wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze przechowywanych danych dostarczonych przez

Usługobiorcę, PUP w Kielcach może uniemożliwić dostęp do tych danych. PUP w Kielcach nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody powstałe w wyniku uniemożliwienia dostępu do danych o treści bezprawnej. 3. Wszelkie dane otrzymane przy pomocy niniejszego serwisu internetowego przeznaczone są wyłącznie na użytek PUP w Kielcach. Dane te nie będą sprzedawane ani udostępniane innym urządcom, organizacjom ani osobom niebędącym pracownikami lub stałymi współpracownikami. Poufność danych może być uchylona w celach dowodowych lub na polecenie odpowiednich organów państwowych.

§11

Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 01-12-2009 r.
2. PUP w Kielcach ma prawo do jednostronnej zmiany postanowień niniejszego Regulaminu.
3. Zmiany wchodzi w życie z chwilą umieszczenia zmienionego tekstu Regulaminu w witrynie WWW, o której mowa w §1 ust. 2.
4. Prawem właściwym jest prawo polskie.
5. W wypadku rozbieżności pomiędzy niniejszym Regulaminem, a postanowieniami indywidualnych umów zawartych przez PUP w Kielcach, a dotyczących świadczenia Usług pierwszeństwo mają postanowienia tych umów.