

Regulamin świadczenia usług w ramach portalu „eUrząd – chojeński portal informacyjno-płatniczy”

§ 1. Postanowienia wstępne

1. Regulamin określa zasady oraz zakres świadczenia usług w ramach portalu elektronicznych usług publicznych o nazwie „eUrząd – chojeński portal informacyjno-płatniczy” – zwany dalej „portalem”.

2. Rozpoczęcie korzystania z portalu jest poprzedzone akceptacją postanowień niniejszego regulaminu, który stanowi regulamin w rozumieniu art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

3. Administratorem portalu jest Gmina Chojna.

4. Portal jest serwisem internetowym Gminy uruchomionym pod adresem <https://eurzad.chojna.pl>, umożliwiającym dostęp do informacji przetwarzanych w systemach informatycznych Urzędu Miejskiego w Chojnie, na które składają się informacje ogólnie dostępne oraz informacje spersonalizowane, dostępne po wcześniejszym uwierzytelnieniu (zalogowaniu się klienta w portalu).

5. Informacjami spersonalizowanymi dostępnymi po uwierzytelnieniu są:

- 1) zobowiązania klienta wobec Gminy, o których mowa w § 8 ust. 1, wraz z możliwością dokonania ich zapłaty online;
- 2) statusy prowadzonych spraw;
- 3) ustawienia subskrypcji powiadomień wysyłanych w formie:
 - a) wiadomości SMS,
 - b) wiadomości e-mail,
 - c) powiadomień push na aplikację mobilną,
 - d) powiadomień na platformę ePUAP,

§ 2. Stosowane definicje

Użyte w regulaminie zwroty oznaczają:

- 1) ePUAP – Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej;
- 2) klient – osoba fizyczna deklarująca chęć korzystania z portalu w zakresie obsługi zobowiązań własnych lub przedsiębiorcy, którego klient reprezentuje;
- 3) 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;
- 4) Gmina – Gmina Chojna;
- 5) profil zaufany – środek identyfikacji elektronicznej zawierający zestaw informacji identyfikujących i opisujących osobę fizyczną;
- 6) operator płatności – podmiot świadczący usługi bezpiecznej płatności internetowej;
- 7) Urząd – Urząd Miejski w Chojnie z siedzibą przy ul. Jagiellońskiej 4;
- 8) RODO – 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);
- 9) Węzeł Krajowy (login.gov.pl) – rozwiązanie organizacyjno-techniczne umożliwiające uwierzytelnianie użytkownika systemu teleinformatycznego, korzystającego z usługi online, z wykorzystaniem środka identyfikacji elektronicznej wydanego w systemie identyfikacji elektronicznej przyłączonym do tego węzła bezpośrednio albo za pośrednictwem węzła transgranicznego;

- 10) zobowiązania – zobowiązania klienta wobec Gminy uwidocznione na jego koncie;
- 11) aplikacja mobilna – aplikacja mobilna „eUrząd Chojna” uruchomiona w ramach portalu ułatwiająca realizację udostępnionych usług na urządzeniach przenośnych.

§ 3. Warunki korzystania z portalu

1. W celu założenia konta na portalu i korzystania z dostępnych usług klient akceptuje regulamin, którego treść jest udostępniona na portalu.

2. Dostęp do konta na portalu klient uzyskuje po złożeniu wniosku, stanowiącego załącznik do niniejszego regulaminu, dostępnego na stronie portalu oraz poprzez platformę ePUAP.

§ 4. Złożenie wniosku

1. Droga elektroniczną:

- 1) klient wysyła wniosek zamieszczony na platformie ePUAP za pomocą formularza elektronicznego, po jego podpisaniu profilem zaufanym lub kwalifikowanym podpisem elektronicznym;
- 2) w przypadku przekazania poprawnych danych uruchomienie konta klienta na portalu następuje do 7 dni roboczych od dnia wpłynięcia wniosku na skrzynkę podawczą ePUAP /6u96c5hmwj/SkrytkaESP;
- 3) informację o aktywowaniu konta klient otrzyma na skrzynkę ePUAP, z której wpłynął wniosek.

2. Droga tradycyjną (papierową):

- 1) klient składa wniosek osobiście w Urzędzie,
- 2) podczas składania wniosku klient zobowiązany jest do okazania ważnego dokumentu tożsamości;
- 3) w przypadku przekazania poprawnych danych uruchomienie konta klienta następuje do 7 dni roboczych;
- 4) informację o aktywowaniu konta klient otrzyma na wskazany we wniosku adres e-mail;
- 5) login i hasło zostaną przekazane klientowi w momencie składania wniosku w Urzędzie;
- 6) podczas pierwszego logowania z wykorzystaniem przekazanego loginu i hasła klient dokonuje zmiany hasła. Kolejna zmiana hasła jest możliwa w każdym czasie.

3. Opisane powyżej terminy uruchomienia konta klienta na portalu mogą w sytuacjach wymagających wyjaśnień zostać wydłużone.

4. Wniosek w imieniu osoby prawnej lub innego podmiotu może złożyć jedynie osoba upoważniona do ich reprezentowania. Weryfikacja upoważnienia do reprezentowania podmiotu odbywa się na podstawie rejestrów i ewidencji właściwych do formy prowadzonej przez podmiot działalności bądź dołączonego do wniosku pełnomocnictwa.

§ 5. Uwierzytelnianie do portalu

Uwierzytelnianie następuje poprzez Węzeł Krajowy, a w przypadku złożenia wniosku o uruchomienie konta klienta na portalu drogą tradycyjną (papierową) można się do niego dostać również za pomocą loginu i hasła.

§ 6. Prawa i obowiązki klienta portalu

1. Korzystanie z portalu jest bezpłatne, z zastrzeżeniem kosztów opisanych w § 10 ust. 3, oraz dobrowolne.

2. Klient ma prawo do:

- 1) aktualizacji swoich danych osobowych;
- 2) żądania dezaktywacji konta w portalu.

3. W przypadku podejrzenia ujawnienia hasła do konta osobom nieupoważnionym, klient powinien niezwłocznie dokonać zmiany hasła w portalu.

4. Wszelkie działania mające na celu utrudnienie lub destabilizowanie działania portalu, stanowią czyn zabroniony w myśl obowiązujących przepisów prawa.

§ 7. Prawa i obowiązki administratora portalu

1. Administrator portalu ma prawo do zablokowania konta klientowi, który narusza przepisy prawa lub postanowienia niniejszego regulaminu, o czym zawiadamia klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail wskazany we wniosku.

2. Administrator portalu nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek zachowania klienta naruszające postanowienia niniejszego regulaminu.

3. Administrator portalu nie ponosi odpowiedzialności za skutki ujawnienia przez klienta parametrów logowania osobom nieupoważnionym.

§ 8. Zobowiązania

1. Za pośrednictwem portalu klient może dokonać zapłaty z tytułu:

- 1) podatku od nieruchomości, rolnego oraz leśnego;
- 2) podatku od środków transportowych;
- 3) opłaty za dzierżawę;
- 4) opłaty z tytułu użytkowania wieczystego i jego przekształcenia w prawo własności;
- 5) opłaty za zezwolenie na sprzedaż alkoholu.

2. Zobowiązania na koncie klienta dotyczą bieżącego roku rozliczeniowego i obejmują ewentualne zaległości lub nadpłaty z poprzednich okresów rozliczeniowych.

3. Klient ma prawo wglądu do historii swoich płatności.

§ 9. Niezgodność w wysokości zobowiązania

1. Ewentualne niezgodności pomiędzy informacją o zobowiązaniach klienta udostępnioną na portalu, w szczególności o kwocie zobowiązań i terminie ich zapłaty, klient powinien niezwłocznie zgłosić poprzez formularz zgłoszeniowy umieszczony w zakładce „Twoje konto”, która jest dostępna po zalogowaniu do portalu lub poprzez wiadomość wysłaną na elektroniczną skrytkę podawczą ePUAP Gminy: /6u96c5hmvj/SkrytkaESP lub poprzez stawiennictwo osobiste w siedzibie Urzędu Miejskiego w Chojnie.

2. Zgłoszenie niezgodności, o których mowa w ust. 1, nie jest równoznaczne z wniesieniem środków odwoławczych w rozumieniu przepisów o postępowaniu podatkowym lub administracyjnym oraz nie zwalnia z obowiązku uregulowania zobowiązań w ustalonej wysokości i terminie.

§ 10. Realizacja płatności za pośrednictwem portalu

1. Opłaty 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 kosztów obsługi płatności klient informowany jest każdorazowo przed dokonaniem płatności.

4. Każda płatność dokonana za pośrednictwem operatora płatności zostaje odnotowana w portalu po jej zaksięgowaniu w Urzędzie. Do czasu zaksięgowania, na koncie klienta widnieje niezmieniona wysokość salda i równocześnie 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.

6. Jeżeli na kliencie ciążyą koszty upomnienia, to dokonaną wpłatę zalicza się w pierwszej kolejności na poczet tych kosztów.

7. W przypadku należności do których wszczęto egzekucję administracyjną, do rozliczenia wpłaty stosuje się przepisy ustawy z dnia 17 czerwca 1966 roku o postępowaniu egzekucyjnym w administracji.

8. Terminem dokonania zapłaty zobowiązań podatkowych wymienionych w § 8 ust. 1 pkt. 1-2 jest dzień obciążenia rachunku bankowego klienta zgodnie z art. 60 § 1 pkt 2 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Ordynacja podatkowa.

9. Termin dokonania zapłaty zobowiązań cywilnoprawnych wymienionych w § 8 ust. 1 pkt. 3-5 określają zapisy umowy, której zobowiązania dotyczą, a w przypadku braku stosownych regulacji za termin dokonania zapłaty przyjmuje się dzień uznania rachunku bankowego Gminy zgodnie z art. 454 §1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.

10. W przypadku niedostępności lub awarii usługi płatności elektronicznych online udostępnionych w portalu, klient zobowiązany jest dokonać wpłaty przelewem tradycyjnym na indywidualny numer rachunku bankowego.

§ 11. Powiadomienia

1. Klient w ramach portalu może korzystać z modułu subskrypcji powiadomień przesyłanych na adres e-mail, wiadomość SMS, jako powiadomienia push na aplikację mobilną lub na skrytkę ePUAP.

2. Na adres e-mail wskazany we wniosku klient może być informowany o sprawach związanych z jego kontem w portalu.

§ 12. Reklamacje

1. Wszelkie reklamacje, w tym reklamacje dotyczące transakcji, przyjmowane są za pośrednictwem elektronicznej skrzynki podawczej ePUAP Gminy: /6u96c5hmwj/SkrytkaESP lub poprzez formularz zgłoszeniowy dostępny po zalogowaniu w sekcji „Twoje konto”.

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 poczty elektronicznej lub adres skrzynki ePUAP klienta, z której wpłynęła reklamacja, w terminie do 7 dni roboczych od daty prawidłowego zgłoszenia reklamacji.

6. W przypadku niewystarczających informacji zgłaszającemu zostanie przesłana wiadomość na adres poczty elektronicznej klienta lub skrzynki ePUAP, z której wpłynęła reklamacja, 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. 5, pozostawia się bez rozpatrzenia.

§ 13. Korzystanie z aplikacji mobilnej

1. Aplikacja mobilna przeznaczona jest na urządzenia przenośne działające pod kontrolą systemów operacyjnych Android lub iOS.

2. Usługi świadczone za pośrednictwem aplikacji mobilnej polegają w szczególności na:

- 1) dostarczaniu klientom portalu informacji ogólnych oraz spersonalizowanych;
- 2) wysyłaniu informacji do klienta w formie powiadomień push;
- 3) dostarczaniu informacji o zobowiązaniach klienta w zakresie obsługiwanym przez portal;
- 4) umożliwieniu dokonania 10 najbliższych płatności.

3. Aplikacja mobilna możliwa jest do pobrania ze sklepu internetowego Google Play (dla systemu Android) oraz AppStore (dla systemu iOS).

4. Pobranie aplikacji mobilnej z wskazanego w ust. 3 sklepu jest bezpłatne.

5. Koszty transmisji danych wymaganych do pobrania, instalacji, uruchomienia i korzystania z aplikacji mobilnej pokrywają jej użytkownicy we własnym zakresie, na podstawie umów zawartych z operatorami telekomunikacyjnymi lub innymi dostawcami usług internetowych.

§ 14. Wymagania techniczne i zasady dostępu do aplikacji mobilnej

1. Aplikacja mobilna dostępna jest dla klientów korzystających z urządzeń przenośnych, które spełniają następujące minimalne wymagania dotyczące wersji systemu operacyjnego:

- 1) aplikacja mobilna pobrana ze sklepu Google Play – system operacyjny Android w wersji 5.1,
- 2) aplikacja mobilna pobrana ze sklepu AppStore – system operacyjny iOS w wersji 11.0.

2. Pobranie i zainstalowanie aplikacji mobilnej z innych źródeł niż wskazane powyżej, stanowi naruszenie regulaminu i z tego tytułu klient ponosi wszelką odpowiedzialność.

3. Do uruchomienia i pełnego działania aplikacji mobilnej niezbędne jest aktywowanie następujących funkcji urządzenia:

- 1) aktywne połączenie internetowe;
- 2) aktywne połączenie lokalizacji.

4. Aby korzystać z pełnej funkcjonalności aplikacji mobilnej, klient powinien dokonać rejestracji za pośrednictwem aplikacji mobilnej w zakładce „Twoje konto”.

§ 15. Rejestracja klienta w aplikacji mobilnej

1. W trakcie pierwszego uruchomienia aplikacji mobilnej zostanie nadany unikalny numer urządzenia przenośnego i zostanie on przekazany do portalu w celu powiązania konta klienta portalu z urządzeniem, na którym została zainstalowana aplikacja mobilna.

2. Do dokonania rejestracji wymagane jest podanie przez klienta następujących danych:

- 1) numeru PESEL;
- 2) kodu PIN – opcja ustawienia kodu PIN dostępna jest w zakładce „Twoje konto” po zalogowaniu się do portalu w przeglądarce internetowej przez adres <https://eurzad.chojna.pl>.

3. W trakcie rejestracji, jak również w trakcie korzystania z aplikacji mobilnej, klient zobowiązany jest do:

- 1) podawania danych zgodnych z prawdą, dokładnych i aktualnych oraz niewprowadzających w błąd;
- 2) zachowania w tajemnicy kodu PIN oraz nieudostępniania go innym osobom.

4. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za niezgodność podanych przez siebie danych.

§ 16. Zasady korzystania z aplikacji mobilnej

1. Klienci zobowiązani są do korzystania z aplikacji mobilnej w sposób zgodny z obowiązującym prawem, regulaminem i regulaminami sklepów, z których aplikacja mobilna została pobrana, a także z zasadami współżycia społecznego, w tym ogólnymi zasadami korzystania z sieci Internet i aplikacji mobilnych.

2. Klienci akceptują przyjmowanie powiadomień typu push w aplikacji mobilnej w zakresie usług świadczonych na portalu.

3. Klienci mogą w dowolnym czasie zaprzestać korzystania z aplikacji mobilnej, w szczególności wówczas, gdy nie zaakceptują zmian wprowadzonych w niniejszym regulaminie.

§ 17. Ochrona danych osobowych

1. Przetwarzanie danych odbywa się zgodnie z przepisami RODO, a Administrator danych dokłada wszelkich starań, aby zapewnić odpowiedni stopień ich ochrony.

2. Administratorem danych jest Gmina Chojna reprezentowana przez Burmistrza Gminy Chojna z siedzibą w Urzędzie Miejskim w Chojnie, ul. Jagiellońska 4, 74-500 Chojna.

3. W sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych można kontaktować się pisemnie z Inspektorem Ochrony Danych, e-mail: iod@chojna.pl ze wskazaniem formy odpowiedzi i podaniem danych kontaktowych niezbędnych do jej udzielenia.

4. Dane są zbierane w celu założenia konta i uzyskania dostępu do kanału komunikacji z odbiorcami usług – mieszkańcami i przedsiębiorcami zainteresowanymi dostępem do informacji o własnych zobowiązaniach wobec Gminy Chojna wraz z możliwością obsługi opłat za te zobowiązania online w ramach portalu.

5. Przetwarzanie danych osobowych odbywa się w związku z realizacją obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze (art. 6 ust. 1 lit. c RODO) oraz wykonywaniem przez Administratora zadań realizowanych w interesie publicznym lub sprawowania władzy publicznej powierzonej Administratorowi (art. 6 ust. 1 lit. e RODO) w zakresie niezbędnym do świadczenia usług i na zasadach zgodnych z obowiązującymi przepisami.

6. 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 dane klienta.

7. Dane klienta będą przechowywane jedynie w okresie niezbędnym do spełnienia celu, dla którego zostały zebrane lub w okresie wskazanym przepisami prawa.

8. Klient ma prawo dostępu do treści swoich danych i żądania ich sprostowania (poprawienia), ograniczenia przetwarzania i usunięcia danych osobowych, w sytuacji, gdy przetwarzanie danych nie następuje w celu wywiązania się z obowiązku wynikającego z przepisu prawa lub w ramach sprawowania władzy publicznej.

9. Żądanie usunięcia danych jest równoznaczne z dezaktywacją konta na portalu.

10. Podanie danych osobowych przez klienta jest dobrowolne, ale niezbędne do korzystania z portalu. Konsekwencją niepodania danych jest brak możliwości założenia konta na portalu.

11. W przypadku stwierdzenia naruszenia przepisów dotyczących ochrony danych osobowych, klientowi przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, na adres Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.

§ 18. Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie w dniu publikacji zarządzenia Burmistrza Gminy Chojna w sprawie ogłoszenia tekstu Regulaminu świadczenia usług w ramach portalu „Urząd – chojeński portal informacyjno-płatniczy” w Biuletynie Informacji Publicznej.

2. Tekst regulaminu jest dostępny na stronie internetowej portalu pod adresem <https://eurzad.chojna.pl> oraz w Biurze Obsługi Interesanta.

3. Administrator portalu zastrzega sobie prawo zmiany treści niniejszego regulaminu.

4. Zmiana regulaminu wymaga trybu przewidzianego dla jego wprowadzenia.

5. O zmianach dokonywanych w regulaminie klient każdorazowo będzie informowany. W przypadku, gdy klient nie wyraża zgody na zmiany dokonane w regulaminie, jest on zobowiązany do przekazania, za pośrednictwem poczty elektronicznej, zwrotnej informacji w tym zakresie. Brak zgody klienta na zmianę regulaminu uniemożliwia dalsze korzystanie z portalu.

6. W kwestiach nieuregulowanych regulaminem stosuje się przepisy obowiązującego prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

7. W przypadku naruszenia zasad niniejszego regulaminu, w szczególności bezprawnych działań klienta, Urząd może odmówić klientowi świadczenia usług na portalu lub zablokować dostęp do konta, powiadamiając jednocześnie klienta o przyczynach odmowy bądź dokonanej blokady. Urząd nie ponosi z tego tytułu odpowiedzialności.