

Załącznik nr 1 do Zarządzenia nr 6/2010
Dyrektora Powiatowego Urzędu Pracy w Ostrowie Wielkopolskim
z dnia 7 grudnia 2010r
w sprawie ustalenia Regulaminu świadczenia usługi
dostępu do systemu kolejkowego drogą elektroniczną

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, ze zmianami) zwanej dalej „Ustawą” – Powiatowy Urząd Pracy w Ostrowie Wielkopolskim 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.pup.ostrowwlkp.pl/>

§2

Definicje

Ilekoć w regulaminie jest mowa o:

1. „Administratorze danych osobowych przetwarzanych w celu umówienia terminu wizyty w Powiatowym Urzędzie Pracy w Ostrowie Wielkopolskim w systemie kolejkowym q-matic” - oznacza to Powiatowy Urząd Pracy w Ostrowie Wielkopolskim z siedzibą przy ul. Wolności 29a, 63-400 Ostrów Wielkopolski
2. "ustaleniu terminu wizyty " - oznacza to usługę dostępu do systemu kolejkowego q-matic wykonaną przez PUP w Ostrowie Wielkopolskim, a w szczególności do modułu q-kalendarz, poprzez który odbywa się rezerwacja terminu wizyty celem załatwienia sprawy w Powiatowym Urzędzie Pracy w Ostrowie Wielkopolskim, 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 Ostrowie Wielkopolskim " - oznacza to Powiatowy Urząd Pracy w Ostrowie Wielkopolskim przy ul. Wolności 29a, 63-400 Ostrów Wielkopolski.
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.pup.ostrowwlkp.pl opcja „kolejka on-line”;

- b. usługę odebrania biletu z potwierdzeniem terminu wizyty poprzez terminal z ekranem dotykowym umieszczonym na parterze w siedzibie Powiatowego Urzędu Pracy w Ostrowie Wielkopolskim przy ul. Wolności 29a w Ostrowie Wielkopolskim;
 - c. 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 złożenia odpowiedniego wniosku o zmianę lub usunięcie danych osobowych, który wnioskodawca złoży osobiście w siedzibie PUP w Ostrowie Wielkopolskim.
2. Usługa jest bezpłatna.

§4

Rejestracja terminu wizyty

1. Warunkiem rozpoczęcia świadczenia usługi przez PUP w Ostrowie Wielkopolskim jest prawidłowe wypełnienia wszystkich pól wymaganych formularza rezerwacji wizyty zamieszczonego na stronie internetowej PUP w Ostrowie Wielkopolskim.
2. 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,
3. 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.pup.ostrowwlkp.pl ;
 - b. Wybrać „Rejestrację bezrobotnych”;
 - 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 niebieskim. System kolejkowy umożliwia rezerwację godziny wizyty od godz. 8:00 do 13:00;
 - e. Wpisać poprawny numer PESEL, imię i nazwisko, kod z obrazka i poczekać na potwierdzenie przyjęcia usługi. Wydruk potwierdzenia poprawnego wykonania czynności na końcu procesu rejestracji, jest podstawą dokonania reklamacji terminu wizyty w Urzędzie.
4. Usługobiorca w celu zakończenia procesu rejestracji terminu wizyty poprzez stronę internetową powinien wykonać następujące czynności :
 - a. Potwierdzić swoje przybycie do Urzędu poprzez pobranie biletu z terminala z ekranem dotykowym znajdującym się przy wejściu na parterze w siedzibie Urzędu;
 - b. Potwierdzenie gotowości osoby umówionej powinno nastąpić nie później niż na 15 minut przed wyznaczonym terminem wizyty;
 - c. Przed wydaniem biletu do systemu kolejkowego zarezerwowanej wizyty osoba bezrobotna lub poszukująca pracy zostanie poproszona o podanie numeru 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. Osoby bezrobotne i poszukujące pracy, umówione, mają priorytet przed wszystkimi oczekującymi;
 - f. Osoba z wyznaczonym terminem wizyty nie może ubiegać się o przesunięcie czasu załatwienia sprawy.

§5

Prawa Usługobiorcy w procesie rejestracji terminu wizyty :

1. Przekazany poprzez stronę internetową www.pup.ostrowwlkp.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. 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 Ostrowie Wielkopolskim przy ulicy Wolności 29a.

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

- a. uzyskania wyczerpującej informacji, czy taki zbiór istnieje;
- b. uzyskania informacji o celu, zakresie i sposobie przetwarzania danych zawartych w takim zbiorze;
- c. uzyskania informacji, od kiedy przetwarza się w zbiorze dane jej dotyczące, oraz podania w powszechnie zrozumiałej formie treści tych danych;
- d. 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;
- e. uzyskania informacji o sposobie udostępniania danych, a w szczególności informacji o odbiorcach lub kategoriach odbiorców, którym dane te są udostępniane;
- f. 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;
- g. wniesienia, w przypadkach wymienionych w art. 23 ust. 1 pkt 4 i 5 ustawy o ochronie danych osobowych, pisemnego, umotywowanego żądania zaprzestania przetwarzania jej danych ze względu na jej szczególną sytuację;
- h. wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania jej danych w przypadkach, wymienionych w art. 23 ust. 1 pkt 4 i 5 ustawy o ochronie danych osobowych, gdy administrator danych zamierza je przetwarzać w celach marketingowych lub wobec przekazywania jej danych osobowych innemu administratorowi danych;
- i. wniesienia do administratora danych żądania ponownego, indywidualnego rozpatrzenia sprawy rozstrzygniętej z naruszeniem art. 26a ust. 1 ustawy o ochronie danych osobowych.

§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 Ostrowie Wielkopolskim przysługuje prawo do przetwarzania danych osobowych Usługobiorcy w zakresie niezbędnym do ustalenia jego odpowiedzialności. PUP w Ostrowie Wielkopolskim 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 Ostrowie Wielkopolskim urzędowego zawiadomienia lub wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze przechowywanych danych, dostarczonych przez Usługobiorcę, PUP w Ostrowie Wielkopolskim może uniemożliwić dostęp do tych danych. PUP w Ostrowie Wielkopolskim nie będzie ponosić odpowiedzialności względem Usługobiorcy za szkodę powstałą w wyniku uniemożliwienia dostępu do danych o treści bezprawnej. PUP w Ostrowie Wielkopolskim zawiadomi Usługobiorcę o zamiarze uniemożliwienia dostępu do danych.

§7

Warunki zawierania i rozwiązywania umowy

1. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część zawieranych przez PUP w Ostrowie Wielkopolskim 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 Ostrowie Wielkopolskim.

§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 Ostrowie Wielkopolskim, ul. Wolności 29a, 63-400 Ostrów Wielkopolski.
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 Ostrowie Wielkopolskim dołoży wszelkich starań, aby reklamacje były rozpatrzone w terminie 14 dni od ich otrzymania przez PUP w Ostrowie Wielkopolskim.
6. W wypadku niedochowania terminu, o którym mowa w ust. 5, PUP w Ostrowie Wielkopolskim niezwłocznie powiadomienia o tym Usługobiorcę podając przyczynę opóźnienia oraz przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji.
7. PUP w Ostrowie Wielkopolskim 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 Ostrowie Wielkopolskim lub obowiązującymi przepisami, PUP w Ostrowie Wielkopolskim ma prawo do przetwarzania danych osobowych Usługobiorcy w zakresie niezbędnym do ustalenia odpowiedzialności Usługobiorcy. W takim przypadku PUP w Ostrowie

Wielkopolskim 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 Ostrowie Wielkopolskim urzędowego zawiadomienia lub wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze przechowywanych danych dostarczonych przez Usługobiorcę, PUP w Ostrowie Wielkopolskim może uniemożliwić dostęp do tych danych. PUP w Ostrowie Wielkopolskim 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 Ostrowie Wielkopolskim. Dane te nie będą sprzedawane ani udostępniane innym urzędom, organizacjom ani osobom nie będącym 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 07-12-2010 r.

2. PUP w Ostrowie Wielkopolskim 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 Ostrowie Wielkopolskim, a dotyczących świadczenia Usług pierwszeństwo mają postanowienia tych umów.