

---

# *Regulamin użytkownika usług świadczonych drogą elektroniczną*

---

*Załącznik Nr 31 do Zarządzenia 78/2015*

*z dnia 15 września 2015 r.*



## Użyte pojęcia skróty

---

**SD** – System Dziedzinowy wdrożony w urzędzie. Moduły merytoryczne SD – oprócz bezpośredniej obsługi merytorycznej urzędu wspierają obsługę dokumentów elektronicznych przychodzących jak i są miejscem tworzenia nowych dokumentów elektronicznych.

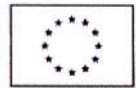
**Serwal** - dostarcza bezpieczny i wygodny wgląd dla wszystkich rodzajów należności obsługiwanych w SD. Pozwala zarejestrowanym użytkownikom portalu na weryfikację aktualnych zobowiązań oraz ich uregulowanie on-line.

**ePUAP** - Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej, dostępna publicznie. Zapewnia możliwość tworzenia i wysyłki dokumentów elektronicznych. Przygotowanie dokumentu elektronicznego sprowadza się do zalogowania na ePUAP, wybrania odpowiedniego formularza (usługi) z katalogu spraw, wypełnienie danych formularza oraz wysyłki dokumentu. Wszystkie czynności związane z wysyłaniem i odbieraniem dokumentów wykonywane są z poziomu przeglądarki internetowej.

## Regulamin

---

1. Regulamin opracowano na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2013 r. poz. 1422).
2. Regulamin określa zasady oraz zakres świadczenia usług elektronicznych przez Urząd Gminy Kętrzyn za pośrednictwem:
  - 2.1. platformy ePUAP,
  - 2.2. system obsługi należności Serwal.
3. Przed rozpoczęciem korzystania z usług usługobiorca jest zobowiązany do zapoznania się z niniejszym regulaminem i potwierdzenia jego przyjęcia. Usługobiorca ponosi całkowitą odpowiedzialność z tytułu korzystania z udostępnianych usług w zakresie przestrzegania regulaminu i powszechnie obowiązującego prawa.
4. Usługi udostępniane za pośrednictwem ePUAP:
  - 4.1. W celu uzyskania dostępu do usług świadczonych drogą elektroniczną za pośrednictwem ePUAP, użytkownik musi posiadać konto w serwisie ePUAP [www.epuap.gov.pl](http://www.epuap.gov.pl).
  - 4.2. Używanie usług udostępnionych na ePUAP jest możliwe dla posiadaczy potwierdzonego profilu zaufanego albo za pomocą bezpiecznego podpisu elektronicznego weryfikowanego za pomocą ważnego kwalifikowanego certyfikatu.
  - 4.3. Dokumenty elektroniczne doręczane do Urzędu zawierające niebezpieczne elementy będą automatycznie odrzucane i nie zostaną wprowadzone do systemu teleinformatycznego Urzędu.
  - 4.4. Podstawę prawną funkcjonowania elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej, zwanej dalej ePUAP, stanowi ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz. U. z 2005 r. poz. 565 oraz z 2014 r. poz. 183.), zwana dalej ustawą.
  - 4.5. Zgodnie z art. 19a ust. 1 ustawy funkcjonowanie ePUAP zapewnia minister właściwy do spraw informatyzacji.
  - 4.6. Zgodnie z art. 19a ust. 2 ustawy minister właściwy do spraw informatyzacji jest administratorem danych użytkowników ePUAP w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 29



- sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. 2014 poz. 1182). siedzibą administratora jest Warszawa, ul. Królewska 27.
- 4.7. Zgodnie z art. 19a ust. 3 ustawy minister właściwy do spraw informatyzacji określił zakres i warunki korzystania z ePUAP, z uwzględnieniem roli ePUAP w procesie realizacji zadań publicznych drogą elektroniczną oraz zasad przetwarzania i ochrony danych osobowych, w drodze rozporządzenia z dnia 6 maja 2014 r. w sprawie zakresu i warunków korzystania z elektronicznej platformy usług administracji publicznej (Dz. U. poz. 584).
  - 4.8. Na podstawie art. 20a ust. 1 ustawy profil zaufany ePUAP ma zastosowanie do identyfikacji użytkowników systemów teleinformatycznych udostępnianych przez podmioty publiczne. Minister właściwy do spraw informatyzacji wydał w tej materii rozporządzenie z dnia 5 czerwca 2014 r w sprawie zasad potwierdzania, przedłużania ważności, unieważniania oraz wykorzystania profilu zaufanego elektronicznej platformy usług administracji publicznej (Dz.U. poz. 778).
  - 4.9. Na podstawie art. 20b ustawy ePUAP umożliwia podpisywanie dokumentów elektronicznych podpisem potwierdzanym profilem zaufanym ePUAP.
  - 4.10. Dokumenty i wnioski doręczane do Urzędu za pomocą ePUAP powinny być zgodnie z art. 63 k.p.a. opatrzone bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym ważnym kwalifikowanym certyfikatem w rozumieniu ustawy o podpisie elektronicznym lub profilem zaufanym ePUAP. Brak wymaganego podpisu stanowi brak formalny, który może zostać usunięty w trybie art. 64 k.p.a. Wyjątek stanowią te usługi, do załatwienia których przepisy nie wymagają złożenia podpisu.
  - 4.11. Dokument wysłany za pośrednictwem ePUAP uznaje się za doręczony do Urzędu po dostarczeniu urzędowego potwierdzenia odbioru (UPO), wygenerowanego i odesłanego automatycznie przez ePUAP, na konto usługobiorcy. UPO stanowi poświadczenie przedłożenia w znaczeniu art. 57 § 5 ust. 1 k.p.a.
  - 4.12. Użytkownikowi ePUAP przysługuje prawo dostępu i poprawiania treści danych, a ich podanie jest dobrowolne.
5. Usługi udostępniane za pośrednictwem systemu obsługi należności Serwal:
- 5.1. System zapewnia dostęp do danych stanów kont kontrahentów. Zapewnia możliwość uzyskania powiadomień wysyłanych na pocztę elektroniczną z informacjami o zbliżających się terminach płatności należności jak i powiadomień o aktualnych istotnych wydarzeniach.
  - 5.2. Aby uzyskać dostęp do systemu należy wypełnić formularz rejestracyjny (dostępny na [www.gminaketrzyn.pl](http://www.gminaketrzyn.pl) w zakładce e-urząd). Z wypełnionym formularzem, dowodem osobistym oraz oświadczeniem udać się do siedziby urzędu.
    - 5.2.1. Formularz rejestracyjny wypełniają osoby fizyczne i prawne.
    - 5.2.2. Oświadczenia składają osoby prowadzące działalność gospodarczą.
    - 5.2.3. Upoważnienia składają wyłącznie osoby, którym udzielono upoważnienie do rejestracji konta w systemie dla podmiotu prawnego, firmy.Alternatywnie można założyć konto z wykorzystaniem posiadanego potwierdzonego profilu zaufanego na stronie internetowej systemu Serwal <http://serwal.gminaketrzyn.pl>
  - 5.3. Po rejestracji należy aktywować konto przy pomocy linku aktywacyjnego otrzymanego na adres poczty elektronicznej podany podczas rejestracji.
  - 5.4. Usługobiorca zobowiązuje się nie ujawniać swojego loginu i hasła osobom trzecim. W przypadku ich ujawnienia, usługobiorca ponosi pełną odpowiedzialność za czynności dokonane z wykorzystaniem loginu lub hasła. Urząd nie ponosi wówczas jakiegokolwiek odpowiedzialności za wyrządzoną w ten sposób szkodę.
  - 5.5. W przypadku podejrzenia uzyskania loginu lub hasła do konta przez osoby nieuprawnione, usługobiorca powinien niezwłocznie powiadomić o tym fakcie Urząd.
  - 5.6. Usługobiorca zgadza się na przetwarzanie przez Urząd jego danych osobowych w celu świadczenia usług przez Urząd.



- 5.7. W przypadku naruszenia zasad niniejszego regulaminu, a w szczególności bezprawnych działań usługobiorcy, Urząd może odmówić świadczenia usług lub zablokować dostęp do konta, powiadamiając jednocześnie usługobiorcę o przyczynach odmowy bądź dokonanej blokady. Urząd nie ponosi z tego tytułu odpowiedzialności. Po usunięciu przez usługobiorcę naruszenia i jego skutków, Urząd może przywrócić możliwość korzystania z usług, na jego wniosek. Urząd nie ponosi odpowiedzialności za szkody związane z brakiem dostępu Użytkownika do jego konta.
6. Reklamacje w zakresie świadczenia elektronicznych usług składa się w Urzędzie Gminy Kętrzyn.
7. Urząd zastrzega sobie prawo zmiany treści niniejszego regulaminu, użytkownicy o zmianach zostaną poinformowani drogą elektroniczną za pośrednictwem email lub pisma wysłanego na skrytkę ePUAP.
8. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie znajdują zastosowanie przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

## Załączniki

1. Formularz rejestracji Serwal – dla osób fizycznych i przedsiębiorstw.
2. Oświadczenie o prowadzeniu działalności – dla firm.
3. Upoważnienie do rejestracji konta Serwal – dla firm.



## Formularz rejestracyjny w systemie SERWAL

IMIĘ*	
NAZWISKO*	
Adres zamieszkania*	
PESEL*/NIP**	
E-mail*	
Telefon	
Login ePUAP*	

Wyrażam zgodę na otrzymywanie informacji drogą elektroniczną, za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz krótkich wiadomości tekstowych (SMS), zgodnie z ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. nr 144, poz. 1204, z późn. zm.).

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jedn. Dz. U. z 2002 r., Nr 101, poz. 926 z późn. zm.) przez Urząd Gminy Kętrzyn z siedzibą w Kętrzynie przy ul. Tadeusza Kościuszki 2 w celu uzyskania dostępu do systemu SERWAL.

.....  
data i podpis użytkownika

\* pola wymagane

\*\* pola wymagane dla firmy

Wyrażam zgodę na komunikację drogą elektroniczną z urzędem, za pośrednictwem Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej (ePUAP), zgodnie z art. 39 Kodeksu postępowania administracyjnego (Dz.U. Nr 2013 poz. 267).

adres skrytki na ePUAP: .....

*PROSZĘ WYPEŁNIAĆ CZYTELNIE (w przypadku adresu skrytki zwracać uwagę na wielkość liter)*

.....  
data i podpis

Nr zgłoszenia:

--	--	--	--

Potwierdzam tożsamość i przyjęcie zgłoszenia.

.....  
data oraz podpis pracownika  
Urzędu Gminy Kętrzyn

## OŚWIADCZENIE

Oświadczam, że firma .....  
z siedzibą .....  
o numerze NIP ..... prowadzi działalność gospodarczą.

.....  
podpis właściciela

## UPOWAŻNIENIE

Ja, niżej podpisany/a, upoważniam Pana/Panią,.....  
legitymującego/ą się dowodem osobistym seria/nr:.....  
do złożenia formularza rejestracyjnego w celu aktywacji konta w systemie SERWAL.

.....  
podpis właściciela