

Załącznik nr 1
do Zarządzenia nr/2022
Burmistrza Miasta Tarnowskie Góry z dnia r.
w sprawie nadania regulaminu
świadczenia usługi Mobilnego Urzędnika
w Urzędzie Miejskim w Tarnowskich Górach.

**Regulamin świadczenia usługi Mobilnego Urzędnika
w Urzędzie Miejskim w Tarnowskich Górach.**

§ 1

Postanowienia ogólne

1. **Mobilny Urzędnik** – usługa publiczna dla mieszkańców Gminy Tarnowskie Góry o szczególnych potrzebach, o których mowa w § 3 niniejszego regulaminu, polegająca na wsparciu i pomocy Pracowników Urzędu Miejskiego w Tarnowskich Górach przy załatwianiu spraw urzędowych poza siedzibą Urzędu Miejskiego w Tarnowskich Górach (usługa mobilna).
2. **Regulamin** – regulamin świadczenia usług w ramach projektu Mobilny Urzędnik.
3. **Usługa** – procedura administracyjna bądź jej część, leżąca w kompetencjach działania Urzędu Miejskiego w Tarnowskich Górach, umożliwiająca przeprowadzenie określonych czynności poza siedzibą Urzędu Miejskiego w Tarnowskich Górach przez upoważnionego Pracownika.
4. **Klient** – osoba uprawniona do skorzystania z obsługi w ramach Mobilnego Urzędnika, spełniająca warunki wymienione w § 3 Regulaminu.
5. **Dni Obsługi Mobilnego Urzędnika** – wyznaczone dni w tygodniu wymienione w § 4 w punkcie 11 Regulaminu, w których realizowana jest obsługa mieszkańców w ramach działania Mobilnego Urzędnika.
6. **Miejsce świadczenia usługi** – lokalizacja poza siedzibą Urzędu Miejskiego w Tarnowskich Górach, w której odbywa się obsługa Klienta w ramach usługi. Jest to miejsce zamieszkania lub pobytu wskazane przez Klienta mieszczące się w granicach administracyjnych Gminy Tarnowskie Góry.
7. **Koordynator** - pracownik Urzędu Miejskiego w Tarnowskich Górach, czuwający nad przebiegiem wykonywanych usług, odpowiedzialny za przyjmowanie zgłoszeń i koordynowanie wszystkich czynności prowadzonych w jej ramach.
8. **Pracownik** - pracownik Urzędu Miejskiego w Tarnowskich Górach odbywający wizytę u Klienta i przejmujący zgłoszenia od Koordynatora.

§ 2

Zakres usług świadczonych w ramach Mobilnego Urzędnika

Usługi świadczone w ramach Mobilnego Urzędnika:

1. Dowóz dziecka niepełnosprawnego do szkoły, przedszkola, ośrodka.
2. Wniosek o zwrot kosztów dowożenia dziecka niepełnosprawnego do szkoły, przedszkola lub ośrodka.
3. Wniosek o przyznanie stypendium szkolnego o charakterze socjalnym w roku szkolnym dla ucznia/uczniów zamieszkałych na terenie Gminy Tarnowskie Góry.
4. Zaświadczenie o ustaleniu miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego dla wskazanej działki.
5. Zaświadczenie o objęciu działki obszarem rewitalizacji.
6. Deklaracja o wysokości opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi.
7. Korekta deklaracji o wysokości opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi.
8. Wniosek o wydanie dowodu osobistego i aktywacja warstwy elektronicznej.
9. Aktywacja certyfikatu identyfikacji i uwierzytelnienia oraz certyfikatu podpisu osobistego.
10. Wniosek o wydanie zezwolenia na usunięcie drzew lub krzewów.
11. Zgłoszenie zamiaru usunięcia drzewa.
12. Dotacja do usuwania, transportu i unieszkodliwiania wyrobów zawierających azbest.
13. Dotacja do podłączenia nieruchomości do sieci kanalizacyjnej.
14. Dotacja o zwrocie podatku akcyzowego zawartego w cenie oleju napędowego wykorzystanego do produkcji rolnej. Usługa dotyczy producentów rolnych.
15. Oświadczenia podmiotu obowiązane do ponoszenia opłaty za usługi wodne z tytułu zmniejszenia naturalnej retencji terenowej.
16. Dotacja do wymiany źródła ciepła w budynku mieszkalnym jednorodzinnym na terenie miasta Tarnowskie Góry.
17. Najem lokali użytkowych.
18. Najem lokalu mieszkalnego w mieszkaniowym zasobie gminy.
19. Wnioskowanie o zamianę mieszkania.
20. Wniosek o wydanie kart Programu Rodzina 5+.
21. Wniosek o przedłużenie ważności kart Programu Rodzina 5+.
22. Informacja o obiekcie dotycząca jego umieszczenia w Gminnej Ewidencji Zabytków lub o formach jego ochrony.

23. Zwrot nadpłaty w podatku.
24. Wniosek o wydanie zaświadczenia w sprawach podatków i opłat.
25. Złożenie wniosku o zwrot opłaty skarbowej.
26. Zgłoszenie obowiązku podatkowego – podatek od nieruchomości dla osób fizycznych.
27. Zgłoszenie obowiązku podatkowego – podatek leśny dla osób fizycznych.
28. Zgłoszenie obowiązku podatkowego – podatek rolny dla osób fizycznych.
29. Podatek od środków transportowych.
30. W szczególnych przypadkach za zgodą Koordynatora ds. Projektu Mobilnego Urzędnika, pozostałe nie wymienione w Regulaminie usługi mogą być świadczone ramach Mobilnego Urzędnika.

Szczegółowy zakres czynności, jakie mogą być świadczone w ramach usługi, określa **załącznik nr 1** do niniejszego Regulaminu - Szczegółowy katalog usług świadczonych w ramach projektu „Mobilny Urzędnik. Poprawa dostępności usług publicznych dla mieszkańców o szczególnych potrzebach”.

§ 3

Osoby uprawnione do skorzystania z Mobilnego Urzędnika.

1. Osobami uprawnionymi do skorzystania z usługi są mieszkańcy Gminy Tarnowskie Góry o szczególnych potrzebach, którzy z powodu niepełnosprawności lub wieku mają ograniczenia w poruszaniu się w stopniu uniemożliwiającym samodzielną wizytę w Urzędzie Miejskim w Tarnowskich Górach i spełniają przynajmniej jeden z wymogów wyszczególnionych poniżej:
 - a) posiadają orzeczenie o niepełnosprawności,
 - b) posiadają orzeczenie o całkowitej lub częściowej niezdolności do pracy,
 - c) są w wieku powyżej 65 lat,
 - d) są osłabione chorobami, z czasowym lub trwałym ograniczeniem możliwości poruszania się i dotarcia do miejsca świadczenia usług,
 - e) są osobami zależnymi w wieku powyżej 15 lat,
 - f) są opiekunami faktycznymi osób zależnych,
 - g) są opiekunami w ramach pieczy zastępczej.
2. Klient zgłaszający się lub zgłoszony przez osobę trzecią do usługi, jest zobowiązany podczas umówionej wizyty do pisemnego potwierdzenia, w formularzu stanowiącym

załącznik nr 2 do Regulaminu, że spełnia wyszczególnione w **§ 3** Regulaminu wymogi do skorzystania z usługi.

3. Za mieszkańca Gminy Tarnowskie Góry uznaje się osobę zamieszkałą w granicach administracyjnych Gminy Tarnowskie Góry. Usługa nie jest realizowana poza granicami administracyjnymi Gminy Tarnowskie Góry.

§ 4

Zasady wykonywania usługi „Mobilnego Urzędnika”.

1. W ramach działania Mobilnego Urzędnika świadczone są wybrane usługi znajdujące się w zakresie działania Urzędu Miejskiego w Tarnowskich Górach, wymienione w **§ 2** Regulaminu oraz szczegółowo w **załączniku nr 1** do Regulaminu, a obsługa Klienta odbywa się poza Urzędem Miejskim w Tarnowskich Górach.
2. Miejscem świadczenia usługi jest miejsce zamieszkania lub pobytu osoby uprawnionej do skorzystania z niej, znajdujące się w granicach administracyjnych Gminy Tarnowskie Góry.
3. Aby skorzystać z usługi należy dokonać zgłoszenia, na jeden z poniżej wymienionych sposobów:
 - a. Telefonicznie pod numerem: + 48 668 872 486, codziennie od poniedziałku do piątku w godzinach od 9:00 do 14:00.
 - b. Wysyłając email ze zgłoszeniem sprawy na adres mu@um.tgory.pl
 - c. Za pośrednictwem osoby trzeciej (np. członka rodziny, opiekuna faktycznego) w siedzibie Urzędu Miejskiego w Tarnowskich Górach przy ul. Rynek 4 w pokoju numer 6. Zgłoszenia są przyjmowane codziennie od poniedziałku do piątku w godzinach: 09:00 do 14:00.
 - d. Poprzez wiadomość SMS w przypadku osoby, która z przyczyn zdrowotnych nie ma możliwości komunikacji głosowej (np. osoby Głuche, słabosłyszące, ze schorzeniami w obrębie aparatu mowy itp.) pod numerem +48 668 872 486.
4. Zgłoszenie może być dokonane przez osobę zainteresowaną lub też za pośrednictwem osoby trzeciej (np. członka rodziny, opiekuna faktycznego).
5. Zgłoszenie jest dokumentowane przez Koordynatora i Pracownika na formularzu zgłoszeniowym do usługi, stanowiącym **załącznik numer 2** do niniejszego Regulaminu. W zgłoszeniu Klient powinien krótko wyjaśnić czego sprawa dotyczy, czy jest osobą upoważnioną do skorzystania z usługi, podać imię i nazwisko, adres pod

którym ma być ona świadczona oraz numer telefonu do kontaktu lub adres email.

Klient powinien też określić preferowaną przez niego formę kontaktu.

6. Koordynator przyjmujący zgłoszenie przeprowadzi wstępną rozmowę z osobą zgłaszającą chęć skorzystania z usługi, po czym przekazuje sprawę Pracownikowi odpowiedzialnemu merytorycznie za jej wykonanie.
7. Klient podczas rozmowy zostanie poinformowany o zasadach przetwarzania jego danych osobowych, a podczas wizyty u Klienta zostanie mu przedstawiona pełna informacja o przetwarzaniu jego danych osobowych oraz otrzyma do podpisania oświadczenie o tym, że jest osobą uprawnioną do skorzystania z usługi zgodnie z **§ 3** Regulaminu.
8. Koordynator po weryfikacji zgłoszenia i udzieleniu wszelkich wyjaśnień w związku ze zgłoszeniem osoby zainteresowanej daną usługą, przekaże sprawę Pracownikowi merytorycznemu, który będzie odpowiedzialny za jej dalszą realizację.
9. Pracownik merytoryczny udzieli wszelkich wyjaśnień w związku ze zgłoszeniem osoby zainteresowanej daną usługą oraz umówi termin wizyty.
10. Zgłoszenia, o których mowa w **§ 4 w punkcie 3** Regulaminu, są realizowane w kolejności ich przyjęcia¹ w terminie ostatecznie potwierdzonym przez Koordynatora.
11. Usługi realizowane są od poniedziałku do piątku w godzinach od 09:00 do 14:00. Dni te stanowią dni obsługi Mobilnego Urzędnika.
12. Usługa zostanie zrealizowana w najbliższym możliwym dniu obsługi Mobilnego Urzędnika, w którym dostępny będzie wolny termin.
13. W przypadku, gdy z przyczyn leżących po stronie Klienta, usługa nie może zostać zrealizowana w ustalonym wcześniej terminie, Klient jest zobowiązany do odwołania terminu wizyty najpóźniej w dniu poprzedzającym dzień obsługi, do godziny 12:00.
14. W przypadku, gdy Klient trzykrotnie nie dopełni obowiązku określonego w **§ 4 w punkcie 13**, z wyłączeniem szczególnych przypadków losowych, kolejne jego zgłoszenia nie będą przyjmowane.
15. W przypadku, gdy usługa nie może być zrealizowana z przyczyn leżących po stronie Urzędu Miejskiego w Tarnowskich Górach, Klienci będą o tym informowani nie później niż 3 godziny przed ustalonym terminem, z wyłączeniem szczególnych przypadków losowych.
16. W celu zapewnienia bezpieczeństwa Klientom, wizyty w ramach usługi są za każdym razem potwierdzane najpóźniej na dwie godziny przed jej wykonaniem.

¹ W szczególnych przypadkach uwzględniony będzie stan zdrowia klienta aby w razie konieczności przystąpić do natychmiastowej realizacji zgłoszenia.

17. W ramach potwierdzenia wizyty, Klientowi zostanie podane imię i nazwisko Pracownika, który będzie wykonywał usługę.
18. Przed rozpoczęciem świadczenia usługi, Pracownik okazuje legitymację służbową oraz identyfikator z numerem zgodne ze wzorem stanowiącym **załącznik numer 3** do Regulaminu.
19. Przed rozpoczęciem świadczenia usługi, Pracownik sprawdza tożsamość Klienta oraz spełnienie wymagań określonych w **§ 3** Regulaminu.
20. W przypadku stwierdzenia przez Pracownika braku przesłanek określonych w **§ 3** Regulaminu następuje odmowa wykonania usługi. W formularzu stanowiącym **załącznik nr 2** do Regulaminu, Pracownik odnotowuje odmowę wykonania usługi wraz z podaniem przyczyny odmowy.
21. W trakcie przygotowania do świadczenia usługi oraz po jej zakończeniu, Koordynator i Pracownik wypełniają formularz stanowiący **załącznik numer 2** do Regulaminu.
22. W przypadku złej sytuacji epidemiologicznej COVID-19 lub innych nieprzewidzianych sytuacji, Usługa może nie zostać zrealizowana.
23. Zarówno Pracownik jak i Klient zobowiązani są do przestrzegania wymogów obowiązującego w danym momencie reżimu sanitarnego.
24. Jeżeli Usługa realizowana jest w czasie, w którym obowiązuje reżim sanitarny, Pracownik podczas jej świadczenia jest zobowiązany do posiadania maseczki, rękawiczek oraz płynu do dezynfekcji.
25. Klient powinien dołożyć wszelkich starań aby miejsce świadczenia usługi nie stwarzało zagrożenia dla wykonującego usługę Pracownika. W przypadku posiadania zwierzęcia w miejscu świadczenia usługi, wymaga się aby pozostawało ono w odrębnym pomieszczeniu bez kontaktu z Pracownikiem. W przeciwnym wypadku Pracownik ma prawo do odmowy wykonania usługi. Wymóg ten nie dotyczy psów asystujących.
26. Pracownik ma prawo do odmowy świadczenia usługi lub jej zaprzestania w przypadku gdy uważa, że jego bezpieczeństwo może być zagrożone. Odczucie to może być subiektywne.
27. Usługa jest bezpłatna. Pracownik nie pobiera żadnych opłat oraz należności od osób uprawnionych z tytułu wykonywania usługi.
28. Uwagi dotyczące wykonywania usługi należy kierować do Urzędu Miejskiego w Tarnowskich Górach:
 - a) pocztą na adres: Urząd Miejski w Tarnowskich Górach, ul. Rynek 4, 42-600 Tarnowskie Góry, z dopiskiem „Mobilny Urzędnik”;
 - b) pocztą elektroniczną na adres: mu@um.tgory.pl;

- c) telefonicznie - pod numerem + 48 668 872 486;
- d) poprzez wiadomość SMS - pod numerem +48 668 872 486 z dopiskiem „Mobilny Urzędnik”.

Burmistrz Miasta Tarnowskie Góry

Arkadiusz Czech