



Zarządzenie Nr 5/2022

z dnia 17 maja 2022 r.

**Kierownika Zakładu Gospodarki Komunalnej w Dąbrowce**

w sprawie Regulaminu Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK) z Zakładzie Gospodarki Komunalnej w Dąbrowce

Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 stawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t. j. Dz.U. z 2020 r. poz. 344) zarządzam, co następuje:

§1.

Wprowadza się do stosowania Regulaminu Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK) z Zakładzie Gospodarki Komunalnej w Dąbrowce w brzmieniu określonym w załączniku do niniejszego Zarządzenia.

§2.

1. Osobami odpowiedzialnymi za realizację niniejszego zarządzenia są osoby w zakresie których leży prowadzenie spraw związanych z obsługą klientów.
2. Nadzór nad realizacją niniejszego zarządzenia powierzam Głównej Księgowej Zakładu Gospodarki Komunalnej w Dąbrowce.

§3.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania z dniem podpisania.



## Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta

### § 1

#### I. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta, w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystywania indywidualnego konta Klienta.
2. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
  - 1) **ZGK** - Zakład Gospodarki Komunalnej w Dąbrowce,
  - 2) **e-BOK** - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta
  - 3) **Klient lub Odbiorca usług** - osoba fizyczna, prawna lub inna jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej z ZGK umowy o zaopatrzenie w wody i/lub odprowadzanie ścieków
  - 4) **Użytkownik** - klient zarejestrowany w e-BOK, posiadający login i hasło
  - 5) **Login** – symbol klienta/identyfikator lub e-mail, który ZGK nadał danemu Klientowi,
  - 6) **Hasło** - kombinacja znaków zapewniająca Klientowi wyłączność dostępu do e-BOK.
3. Serwis e-BOK jest własnością Zakładu Gospodarki Komunalnej w Dąbrowce z siedzibą w Dąbrowce przy ul. T. Kościuszki 14.
4. Dostęp do e-BOK możliwy jest poprzez stronę internetową <https://ebok-zgk.dabrowka.net.pl> lub poprzez zakładkę eBOK na stronie Urzędu Gminy w Dąbrowce <https://www.dabrowka.net.pl/>

### § 2

#### II. Rejestracja

1. Rejestracja Użytkownika w e-BOK może nastąpić wyłącznie drogą internetową poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego umieszczonego na stronie <https://ebok-zgk.dabrowka.net.pl>. Nowy Odbiorca usług może dokonać rejestracji po otrzymaniu pierwszej faktury za dostarczoną wodę i/lub odprowadzone ścieki.
2. Przed rejestracją Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się treścią niniejszego Regulaminu.
3. Rejestracja w e-BOK przez Odbiorcę usług wymaga akceptacji postanowienia niniejszego Regulaminu oraz wyrażenia zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celach obsługi e-BOK.
4. Administrator zastrzega sobie prawo do weryfikacji danych zawartych w formularzu zgłoszeniowym, w tym umocowania osoby składającej formularz zgłoszeniowy.



5. Po weryfikacji danych, login i hasło zostaną wysłane na podany adres e-mail w terminie do 24 godzin od dnia rejestracji w e-BOK.
6. Przy pierwszym logowaniu do e-BOK Użytkownik powinien zmienić hasło na własne. Użytkownik zobowiązany jest przechowywać login i hasło w sposób zabezpieczający je przed dostępem osób trzecich.
7. Minimalne wymagania techniczne dla systemu informatycznego Użytkownika:
  - Komputer z dostępem do internetu i monitorem o rozdzielczość ekranu minimum 800x600 pikseli.
  - Przeglądarka internetowa. Zaleca się używanie następujących przeglądarek: IE 10.x , Mozilla FF 15.x , Opera 12.x , Chrome 2.x . W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż zalecane, Administrator nie gwarantuje poprawności działania eBOK-a.
  - Oprogramowanie do odczytywania plików PDF (Portable Dokument Format). W przypadku braku oprogramowania nie wszystkie usługi udostępnione przez eBOK będą poprawnie działały.

### § 3

#### III. Zasady korzystanie z usług e-BOK

1. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz dyspozycje składane przez e-BOK.
2. Korzystanie z usług e-BOK jest bezpłatne.
3. Funkcjonowanie e-BOK nadzoruje ZGK.
4. ZGK nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu i hasła Użytkownika przez osoby trzecie.
5. ZGK zobowiązany jest do usunięcia danych Użytkownika z listy e-BOK na każde jego żądanie.
6. W przypadku rozwiązania umowy o dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków, ZGK zobowiązany jest zablokować dostęp do konta Użytkownika.

### § 4

1. Dla Użytkownik dostępne są w e-BOK następujące informacje i opcje interaktywne:
  - 1) wgląd do swoich danych oraz możliwość zgłoszenia ich zmiany,
  - 2) wgląd do danych związanych z fakturami: sprawdzenie numeru dokumentu, daty wystawienia, wartości, terminu płatności oraz numeru indywidualnego konta bankowego; podgląd odpisu faktury lub korekty faktury; podgląd salda Odbiorcy usług (aktualizacja salda następuje każdorazowo w dniu następnym po zaksięgowaniu operacji na koncie Odbiorcy usług lub wystawieniu faktury),



- 3) możliwość podania wskazań wodomierzy, jak również sprawdzenia odczytów wodomierza, możliwość dodania odczytu wodomierza jeżeli w tym zakresie została wyrażona akceptacji przy rejestracji Użytkownika,
- 4) graficzna prezentacja wartości faktur oraz wskazań wodomierza,
- 5) informacje na temat zawartych umów o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków,
- 6) możliwość dokonania zgłoszenia sprawy według dostępnej w e-BOK klasyfikacji zgłoszeń, z możliwością przesłania plików,
- 7) wgląd w indywidualne powiadomienia Odbiorców usług,
- 8) wyrażenie zgody Odbiorcy usług na wystawianie i przesyłanie e-Faktur i innych dokumentów w formie elektronicznej.

#### § 5

1. ZGK zastrzega sobie prawo do zmiany zasad funkcjonowania e-BOK. Informacje o zmianach są publikowane w e-BOK.
2. W przypadku stwierdzenia korzystania z konta w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami powszechnie obowiązującego prawa, Administrator ma prawo do zablokowania dostępu do konta Użytkownika.
3. Administrator podejmie wszelkie dostępne mu działania, aby zapewnić poprawne funkcjonowanie e-BOK.
4. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szybkość przesyłania danych i ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych oraz łączy transmisyjnych.
5. Informacje uzyskane za pośrednictwem e-BOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez ZGK postanowień umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, w szczególności błędnych rozliczeń. W przypadku, gdy informacje uzyskane przez Użytkownika za pośrednictwem e-BOK są jego zdaniem nieprawidłowe to zgłoszenie wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji dotyczących działania eBOK jest możliwe za pośrednictwem eBOK-a, poczty elektronicznej na adres: [ebok@zgk.dabrowka.net.pl](mailto:ebok@zgk.dabrowka.net.pl) lub pod numerem telefonu 29 642 82 71.
6. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z przyczyn zawnionych przez Użytkownika w związku z korzystaniem przez niego z e-BOK.

#### IV. Przetwarzanie danych osobowych

##### § 6

1. Administratorem danych osobowych Użytkownika podanych przy rejestracji do e-BOK jest ZGK.



**ZGK**  
**Dąbrówka**

**Zakład Gospodarki Komunalnej w Dąbrówce**  
ul. T. Kościuszki 14, 05-252 Dąbrówka, tel. 29 642 82 71,  
e-mail: [zgk@dabrowka.net.pl](mailto:zgk@dabrowka.net.pl), [www.dabrowka.net.pl](http://www.dabrowka.net.pl)



2. Przetwarzanie danych osobowych odbywa się na zasadach określonych w załączniku do niniejszego Regulaminu.

#### V. Postanowienia końcowe

##### § 7

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 lipca 2022 roku.



**Zarządzenie nr 5/2022**  
**z dnia 17 maja 2022 r.**  
**Kierownika Zakładu Gospodarki**  
**Komunalnej w Dąbrowce**

## **KLAUZULA REALIZACJI OBOWIĄZKU INFORMACJI W ZAKRESIE OCHRONY DANYCH OSÓB FIZYCZNYCH**

Na podstawie art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego 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), dalej: „RODO”, informujemy, że:

1. Administratorem Danych Osobowych (ADO), czyli podmiotem decydującym o celach i sposobach przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest **Zakład Gospodarki Komunalnej w Dąbrowce**, reprezentowany przez Kierownika, z siedzibą przy ul. T. Kościuszki 14, 05-252 Dąbrowka. NIP: 1251336488. REGON: 140043340. Kontakt z ADO jest możliwy za pomocą poczty tradycyjnej, poczty mailowej: [zgk@dabrowka.net.pl](mailto:zgk@dabrowka.net.pl) lub pod numerem telefonu: 29 642 82 71.
2. W Zakładzie Gospodarki Komunalnej w Dąbrowce wyznaczony został Inspektor Ochrony Danych, z którym może Pani/Pan skontaktować się za pomocą adresu e-mail: [iod@dabrowka.net.pl](mailto:iod@dabrowka.net.pl)
3. Celem przetwarzania Pani/Pana danych osobowych w ściśle określonym zakresie jest wykonywanie zadań Administratora, które wynikają z przepisów prawa, na podstawie zawartych umów oraz udzielonych zgód. Celem działalności Zakładu jest bieżące i ciągle zaspakajanie potrzeb ludności Gminy Dąbrowka w zakresie podstawowych usług komunalnych.
4. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane:
  - a) gdy jest to niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze (zgodnie z art. 6 ust. 1 lit c) RODO);
  - b) gdy jest to niezbędne do wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej powierzonej administratorowi (zgodnie z art. 6 ust. 1 lit e) RODO);
  - c) gdy jest to niezbędne do ochrony żywotnych interesów osoby, której dane dotyczą (zgodnie z art. 6 ust. 1 lit d) RODO);
  - d) gdy jest to niezbędne do realizacji prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez ADO - ustalenie, dochodzenie i obrona roszczeń, prowadzenie korespondencji (zgodnie z art. 6 ust. 1 lit f) RODO);



- e) gdy jest to niezbędne do wykonania umowy lub do podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy (zgodnie z art. 6 ust. 1 lit b) RODO);
  - f) w pozostałych przypadkach Pani/Pana dane osobowe są przetwarzane wyłącznie na podstawie wcześniej udzielonej zgody w zakresie i celu określonym w treści zgody (zgodnie z art. 6 ust. 1 lit a) RODO);.
  - g) jeżeli Pani/Pana dane osobowe będą ujawniały pochodzenie rasowe lub etniczne, poglądy polityczne, przekonania religijne lub światopoglądowe, przynależność do związków zawodowych, lub będą danymi genetycznymi, danymi biometrycznymi lub danymi dotyczącymi zdrowia, seksualności lub orientacji seksualnej, przetwarzane będą zgodnie z art. 9 ust. 2 lit. a) i c) RODO.
5. Przetwarzanie danych osobowych odbywa się przede wszystkim na podstawie uchwały nr XXXVI/234/2006 Rady Gminy Dąbrówka z dnia 14 marca 2006 r. w sprawie utworzenia jednostki budżetowej pod nazwą Zakład Gospodarki Komunalnej w Dąbrówce oraz innych przepisów prawa powszechnie obowiązującego, z których wynikają zadania i obowiązki nałożone na Administratora.
6. Wymagamy podania przez Państwa określonego zakresu danych osobowych, który jest:
- a) niezbędny, aby móc wykonać zadania nałożone na Zakład Gospodarki Komunalnej w Dąbrówce przez obowiązujące przepisy prawa lub wykonywania zadań realizowanych w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej, jak też przetwarzać dane osobowe w celu ochrony żywotnych interesów osoby, której dane dotyczą. Niepodanie danych w zakresie wymaganym przez powszechnie obowiązujące przepisy, skutkować będzie brakiem możliwości podjęcia działań w celu właściwego rozpatrzenia sprawy;
  - b) dobrowolny w przypadku przetwarzania danych osobowych w związku z zawarciem lub realizacją umowy, ich niepodanie będzie skutkowało niemożliwością zawarcia umowy;
  - c) dobrowolny w przypadku gdy przetwarzanie danych osobowych odbywa się na podstawie zgody osoby, której dane dotyczą.
7. Gwarantujemy spełnienie Państwa praw wynikających z ogólnego rozporządzenia o ochronie danych - RODO. Aby skorzystać z poniższych praw, proszę skontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych za pośrednictwem adresu e-mail: [iod@dabrowka.net.pl](mailto:iod@dabrowka.net.pl)
- a) żądania dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania;
  - b) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Pani/Pana danych osobowych;
  - c) przenoszenia swoich danych osobowych;
  - d) cofnięcia zgody na przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem



przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

8. Jeżeli uważa Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych przez Administratora odbywa się niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa dotyczącymi ochrony danych osobowych, przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa).
9. Udostępnianie danych osobowych przez Administratora odbywa się na podstawie zawartych wcześniej umów o powierzenie przetwarzania danych osobowych (zgodnych z art. 28 RODO) oraz obowiązujących przepisów prawa, które mogą nakładać na Administratora obowiązek ich ujawnienia. Państwa dane osobowe mogą być udostępniane:
  - a) upoważnionym z mocy prawa podmiotom – na udokumentowany wniosek;
  - b) dostawcom systemów IT, z którymi współpracuje Administrator – w celu utrzymania ciągłości oraz poprawności działania systemów;
  - c) kancelariom prawnym, firmom doradczym i serwisowym;
  - d) podmiotom prowadzącym działalność pocztową lub kurierską – w celu dostarczenia korespondencji.
10. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celów przetwarzania, a po tym czasie przez okres oraz w zakresie wymaganym przez przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności: zgodnie z instrukcją kancelaryjną lub zgodnie z ustawą z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach.
11. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane na podstawie wyrażonej zgody będą przechowywane do czasu jej odwołania. Cofnięcie zgody nie ma wpływu na zgodność przetwarzania z obowiązującym prawem, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.