

**Regulamin spotkań z Dyrektorem lub Zastępcą w trybie online  
w Zarządzie Transportu Miejskiego w Poznaniu  
(dalej: Regulamin)**

**§ 1**

**Postanowienia ogólne**

1. Niniejszy Regulamin określa warunki uczestnictwa w spotkaniach z Dyrektorem Zarządu Transportu Miejskiego (ZTM) lub jego Zastępcą w trybie online (dalej: wideospotkania, spotkania, wideokonferencja), organizowanych przez ZTM, a także zasady przetwarzania danych osobowych.
2. Udział w spotkaniach jest równoznaczny z przyjęciem do wiadomości i zaakceptowaniem niniejszego Regulaminu wraz z załącznikiem.
3. Spotkanie w trybie online – spotkanie z Dyrektorem Zarządu Transportu Miejskiego (ZTM) lub jego Zastępcą realizowane za pomocą komputera lub smartfona, polegające na przesyłaniu obrazu oraz dźwięku w czasie rzeczywistym.

**§ 2**

**Organizacja spotkania**

1. Spotkania odbywają się za pośrednictwem wskazanej przez ZTM platformy do wideospotkań jaką jest ZOOM (dalej: platforma lub usługa) dostępnej przy użyciu programu komputerowego, aplikacji mobilnej lub przeglądarki internetowej.
  - a) Program komputerowy oraz aplikacja mobilna dostępne są na stronie internetowej dostawcy platformy – platforma do wideokonferencji ZOOM (program ZOOM Desktop Client, dostępny pod adresem [zoom.us/download](https://zoom.us/download)).
  - b) Dostęp do platformy za pośrednictwem przeglądarki internetowej możliwy jest przy użyciu panelu logowania znajdującego się na stronie internetowej dostawcy usługi.
2. Organizacja spotkania online (w tym rejestracja spotkania, przygotowanie do spotkania jak i udział w spotkaniu, wymagania techniczne i organizacyjne) odbywa się z zachowaniem zasad określonych w niniejszym Regulaminie i w załączniku do niniejszego Regulaminu.

**§ 3**

**Procedura rejestracji uczestnictwa**

1. Rejestracja na spotkania odbywa się za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej ZTM lub poprzez elektroniczną korespondencję z ZTM lub rozmowy telefonicznej.

2. Niezbędnym elementem rejestracji jest potwierdzenie zapoznania się z Regulaminem oraz z zasadami przetwarzania danych osobowych dostępnymi na stronie internetowej ZTM.
3. Każdorazowo wraz z zaproszeniem na wideospotkanie zostanie przesłany załącznik do Regulaminu
4. Spotkania online trwają maksymalnie 20 minut, a po zakończeniu rozmowy lub po upływie wyznaczonego czasu, pracownik ZTM zakończy spotkanie.
5. Przebieg rejestracji spotkania online:
  - a) Osoba zainteresowana udziałem w spotkaniach online (Wnioskodawca) rejestruje wizytę:
    - przez formularz kontaktowy na stronie internetowej ZTM w zakładce KONTAKT
    - w przypadku braku możliwości zarejestrowania spotkania przez formularz, może również zarejestrować wizytę telefonicznie lub zgłosić się do osoby wskazanej do kontaktu po stronie ZTM na stronie [www.ztm.poznan.pl](http://www.ztm.poznan.pl) w zakładce kontakt (BOK) - która dokona tych czynności za Wnioskodawcę.
  - b) Po wybraniu terminu spotkania, Wnioskodawca otrzymuje od ZTM automatyczną wiadomość, na wskazany w formularzu adres e-mail celem potwierdzenia wskazanego adresu e-mail oraz terminu spotkania;
  - c) Wnioskodawca potwierdza adres e-mail oraz termin spotkania poprzez kliknięcie w link zamieszczony w treści wiadomości e-mail od ZTM. Na akceptację powyższego Wnioskodawca ma 1 godzinę od momentu otrzymania wiadomości e-mail od ZTM. Po tym czasie link będzie nieaktywny;
  - d) Po potwierdzeniu adresu e-mail oraz terminu spotkania Wnioskodawca otrzymuje od ZTM automatyczną wiadomość o przyjęciu wniosku lub możliwości anulowania spotkania. Potwierdzenie spotkania przez Wnioskodawcę jest jednoznaczne z deklaracją obecności na danym spotkaniu online. Oznacza również akceptację postanowień niniejszego Regulaminu, a także przestrzegania przepisów porządkowych oraz pozostałych ustaleń dokonanych między Wnioskodawcą a organizatorem ZTM.
6. Zmiana terminu spotkania
  - a) Zmiana terminu spotkania możliwa jest po wcześniejszym anulowaniu umówionego spotkania
  - b) W przypadku anulowania spotkania Wnioskodawca może ponownie wybrać nowy termin spotkania i zarejestrować się zgodnie z punktami 5a-5d.
7. Najpóźniej dzień przed spotkaniem wysłany zostanie e-mail z linkiem do spotkania.
8. We wskazanym terminie, 5 minut przed spotkaniem, Wnioskodawca powinien kliknąć w link otrzymany w e-mailu w celu połączenia się z pracownikami ZTM;

9. W spotkaniu online może brać udział osoba trzecia, jednak jej udział należy zgłosić na formularzu lub na początku spotkania;
10. Na początku spotkania Wnioskodawca poproszony zostanie o okazanie dokumentu tożsamości i skierowanie go do kamery urządzenia. Pracownik może zadać dodatkowe pytania, aby uwierzytelnić tożsamość;
11. W trakcie spotkania online należy przebywać w zasięgu kamery i jej nie wyłączać – bez uzasadnionej przyczyny. Może to spowodować zakończenie spotkania online.

#### **§ 4**

##### **Zakres informacji, które mogą być udostępnione podczas spotkania online**

Podczas spotkania online jest możliwość uzyskania:

- informacji o aktualnej taryfie, układzie komunikacyjnym miasta, systemie PEKA, objazdach, promocjach itp.,
- informacji o zadłużeniu z tytułu nałożonych wezwań do zapłaty, które znajdują się na etapie postępowania sądowego i komorniczego,
- informacji dotyczących organizacji i funkcjonowania komunikacji miejskiej, taryfy biletowej, przebiegu linii komunikacyjnych,
- informacji dotyczących lokalizacji przystanków,
- informacji dotyczących modernizacji przystanków,
- informacji na temat czasowych zmian przebiegu linii komunikacyjnych, wynikających z wyłączenia określonych tras komunikacyjnych z ruchu, infrastruktury torowo-sieciowej,
- informacji na tematy związane z obsługą Klientów tj. sprzedażą biletów i kontrolą biletów.

#### **§ 5**

##### **Zakres spraw, które nie mogą być procedowane w trybie online**

Podczas spotkania online nie jest możliwe:

- złożenie reklamacji, skargi lub wniosku,
- złożenie wniosku o udzielenie ulgi w spłacie zadłużenia,
- złożenie odwołania od negatywnie rozpatrzonej reklamacji.

#### **§ 6**

##### **Ochrona danych osobowych**

Zgodnie z rozporządzeniem 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, tzw. „RODO”) informujemy, że:

Administratorem Państwa danych osobowych jest Zarząd Transportu Miejskiego z siedzibą w Poznaniu przy ulicy Matejki 59.

1. Wyznaczono inspektora ochrony danych, z którym można się kontaktować poprzez e-mail [iod@ztm.poznan.pl](mailto:iod@ztm.poznan.pl). Można również kierować korespondencję w sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych na adres: ul. Matejki 59, 60-770 Poznań.
2. Państwa dane uzyskaliśmy bezpośrednio od Państwa, czyli od osób rezerwujących termin e-wizyty w ZTM.
3. Państwa dane osobowe będą przetwarzane w celu:
  - a) zorganizowania i przeprowadzenia wideospotkania przez ZTM;
  - b) przechowywania danych dla celów statystycznych, wewnętrznego raportowania oraz archiwalnych.
4. Udział w wideospotkaniu wymaga podania imienia, nazwiska numeru telefonu oraz adresu poczty elektronicznej, a w przypadku sprawy związanej z zadłużeniem względem ZTM również numeru PESEL.
5. Dane osobowe będą przechowywane jedynie w okresie niezbędnym do spełnienia celu, dla którego zostały zebrane.
6. Przysługuje Państwu prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz prawo do ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych w każdym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. Ponadto każda osoba, której dane dotyczą ma prawo do wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania oraz prawo wniesienia skargi do organu nadzorującego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
7. Dane osobowe nie będą przetwarzane w sposób opierający się wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu.
8. Odbiorcą danych jest podmiot zajmujący się obsługą informatyczną Administratora
9. Podanie przez użytkownika danych osobowych jest dobrowolne, ale jest niezbędne do uzyskania hiperłącza do wirtualnego miejsca spotkań oraz do weryfikacji prawa uczestnictwa w spotkaniach.

Załącznik do Regulaminu spotkań z Dyrektorem lub Zastępcą w trybie online  
w Zarządzie Transportu Miejskiego w Poznaniu

Zasady spotkań online z Dyrektorem lub Zastępcą w trybie online w Zarządzie Transportu Miejskiego w Poznaniu	
Przygotowanie do spotkania	
Wymagania techniczne	Otoczenie i wizerunek
<ul style="list-style-type: none"><li>przygotuj komputer z kamerą i mikrofonem lub smartfon</li><li>Twój sprzęt powinien spełniać następujące minimalne wymagania:<ul style="list-style-type: none"><li>Komputer z systemem Windows 7 i nowszym</li><li>komputer MAC z systemem MacOS 10.12 lub nowszym</li><li>iPhone i iPad - z systemem iOS 12.0 i nowszym i iPadOS 13.1 i nowsze</li><li>smartfony z systemem Android</li><li>Internet – ostatnie dwie główne wersje jednej z tych przeglądarek: Google Chrome, Mozilla Firefox, Apple Safari i Microsoft Edge na komputerach z systemem Windows, Mac lub Linux;</li><li>kamera z minimalną rozdzielczością 1280x720</li></ul></li></ul> lub inne wymagania techniczne sprzętu umożliwiające obsługę oprogramowania do wideospotkań	<ul style="list-style-type: none"><li>wybierz pomieszczenie gwarantujące w miarę możliwości spokój i ciszę (poza miejscem publicznym, gdzie panuje duży hałas i w zasięgu kamery mogą pojawić się osoby trzecie)</li><li>zamknij okna w celu redukcji szumu</li><li>zadbaj o to co, zobaczy rozmówca – przygotuj odpowiedni kadr (stałe tło: ściana, regał) – unikaj w tle lustra, szyby</li><li>zadbaj o odpowiednie oświetlenie</li><li>wyłącz niepotrzebne urządzenia i aplikacje (mogą tworzyć niepotrzebny hałas podczas spotkania oraz dekoncentrować)</li><li>zadbaj o swój wizerunek</li><li>odłóż posiłek i inne obowiązki na później</li></ul>