**OBSŁUGA KLIENTÓW URZĘDU MIASTA TYCHY W PANDEMII**

**(aktualizacja 10.05.2021 r.)**

Klienci sprawy urzędowe mogą załatwiać telefonicznie, mailowo, czy za pośrednictwem portali <https://eurzad.umtychy.pl>, <https://www.epuap.gov.pl>, <https://www.sekap.pl>. W dalszym ciągu nie ma możliwości poruszania się po całym budynku Urzędu Miasta. **Bezpośrednia obsługa Klienta odbywać się będzie wyłącznie na parterze Urzędu w Biurze Obsługi Klienta, zgodnie z obowiązującymi rygorami sanitarnymi, których przestrzegania pilnować będą nasi pracownicy (obowiązek zakrywania ust i nosa, dezynfekcja rąk)**. Przypominamy, że przy jednym stanowisku obsługi może się znajdować tylko jedna osoba.

Korespondencję kierowaną do Urzędu nadal będzie można składać w punkcie kancelaryjnym w Biurze Obsługi Klienta na parterze budynku, w godzinach pracy Urzędu. Dodatkowo przed wejściem głównym umieszczona została skrzynka na korespondencję kierowaną do Urzędu.

**Pisma składane za pośrednictwem urny korespondencyjnej są rejestrowane następnego dnia z datą poprzedniego dnia roboczego**. Złożenie pisma do urny nie pozwala na uzyskanie potwierdzenia wpływu korespondencji do urzędu, dlatego **nie należy w niej umieszczać pism terminowych** (organ nie ponosi odpowiedzialności za uchybienie terminu). W przypadku pism wymagających uzyskania potwierdzenia złożenia zalecamy ich składanie bezpośrednio w Biurze Obsługi Klienta zlokalizowanym na parterze Urzędu (czynnym w godzinach pracy magistratu).

Na parterze Urzędu Miasta Tychy codziennie w godzinach jego pracy czynna jest jedna kasa. Wejście do kas możliwe jest również od strony Parku Miejskiego. Tutaj również obowiązują rygory sanitarne. W związku z upływającym terminem płatności podatków i opłat lokalnych obserwujemy znacznie większą niż w innych okresach roku liczbę mieszkańców chcących uregulować swoje należności, co skutkuje tworzeniem się kolejek przed pomieszczeniami kas. Zachęcamy do wnoszenia opłaty elektronicznie poprzez przelewy bankowe lub płatności online dostępne w portalu <https://eurzad.umtychy.pl>.

**Obsługa w Biurze Obsługi Klienta:**

W Biurze Obsługi Klienta na parterze Urzędu załatwić można sprawy związane m. in. z zameldowaniem, nadaniem numeru PESEL, odbiorem dowodu osobistego czy zawieszeniem i wznowieniem działalności gospodarczej. Obsługa wszystkich klientów następuje wyłącznie na parterze UM Tychy:

* z **Wydziałem Spraw Obywatelskich** można się kontaktować pod numerem tel. 32 776-35-35, 32 776-35-05. Miejsce załatwiania spraw: stanowisko nr 7 w Biurze Obsługi Klienta,
* z **Wydziałem Dowodów Osobistych** kontakt możliwy pod numerem tel. 32 776-35-14. Miejsce załatwiania spraw: stanowisko nr 8 w Biurze Obsługi Klienta. Zachęcamy do elektronicznego składania wniosków o wydanie dowodu osobistego poprzez platformę <https://www.gov.pl/> lub <https://epuap.gov.pl/>,
* w zakresie spraw realizowanych przez **Urząd Stanu Cywilnego** na stanowisku nr 6 w Biurze Obsługi Klienta wydawane będą odpisy z aktów stanu cywilnego, przyjmowanie wniosków o sprostowanie i uzupełnianie aktów oraz wniosków o nadanie medali za długoletnie pożycie małżeńskie (nr telefonów: 32 776-33-54, 32 776-33-84, 32 776-33-14) a także rejestracja noworodków urodzonych w Tychach (nr telefonu: 32 776-33-15). Sprawy są załatwiane wyłącznie po wcześniejszym telefonicznym ustaleniu terminu,
* z **Wydziałem Ewidencji Działalności Gospodarczej** można kontaktować się pod numerem tel. 32 776-31-03. Miejsce załatwiania spraw: stanowisko nr 5 w Biurze Obsługi Klienta,

**Działalność pozostałych wydziałów:**

Sprawy związane z działalnością **Wydziału Gospodarki Lokalowej** są załatwiane w wydziale (wejście od strony Pałacu Ślubów - parter). Numery tel. 32 776-30-51, 32 776-30-52, 32 776-30-53, 32 776-30-56, 32 776-30-57.

Z pracownikami **Wydziału Podatków i Opłat** można się kontaktować pod numerem tel. 32 776-30-44 lub z pozostałymi numerami, które można znaleźć na stronach internetowych <https://www.umtychy.pl> oraz <https://bip.umtychy.pl>.

Z pracownikami **Wydziału Spraw Społecznych i Zdrowia** możliwy jest kontakt telefoniczny pod numerem 32 776-35-09 lub e-mailowy: zdrowie@umtychy.pl. Informacje dotyczące programów społecznych można również uzyskać pod numerem tel. 32 776-30-30 oraz 32 776-35-41.

Wniosek o przyznanie Karty Dużej Rodziny można złożyć w formie elektronicznej poprzez Platformę Informacyjno-Usługową Emp@tia. Aby złożyć wniosek elektroniczne, konieczne jest posiadanie podpisu elektronicznego lub profilu zaufanego. Sprawy związane z Kartą Dużej Rodziny, programem 3+ liczna rodzina oraz aktywni60plus (uzupełnienie wniosku, wydanie karty) załatwiane będą po uprzednim uzgodnieniu terminu pod nr tel. 32 776-35-41. Wnioski o wydanie wszystkich wymienionych powyżej kart można również złożyć w formie papierowej do umieszczonej przed Urzędem skrzynce na korespondencję lub przesłać pocztą tradycyjną. Dodatkowe informacje można znaleźć pod poniższymi linkami: program 3+ liczna rodzina – <https://umtychy.pl/liczna-rodzina>, program aktywni60plus – <https://umtychy.pl/aktywni-60>, Karta Dużej Rodziny – <https://umtychy.pl/karta-duzej-rodziny>.

Pozostałe sprawy związane z działalnością **Urzędu Stanu Cywilnego** są załatwiane wyłącznie po wcześniejszym ustaleniu terminu, za wyjątkiem rejestracji zgonów.

W związku z obostrzeniami ogłoszonymi dla całego obszaru RP od 24 października br. ślub cywilny może się odbyć z udziałem maksymalnie 5 osób. Oznacza to, że poza parą młodą i świadkami, w uroczystości może wziąć udział tylko jeszcze jedna osoba.

W Pawilonie Ślubów realizowane będą sprawy: rejestracji zgonów, złożenia dokumentów do zawarcia małżeństwa (śluby cywilne, zaświadczenia do ślubu konkordatowego, zaświadczenia do ślubu za granicą), wydawania zaświadczeń o stanie cywilnym, wpisania zagranicznego aktu stanu cywilnego do systemu rejestrów państwowych, powrotu do nazwiska po rozwodzie, wpisania wyroku rozwodowego orzeczonego za granicą, uznania ojcostwa, zmiany imienia i nazwiska (numer tel. 32 776-30-11, 32 776-30-12).

Sprawy z zakresu **Wydziału Komunikacji** realizowane są bezpośrednio w budynku przy ul. Budowlanych 59. Wydział czynny jest od poniedziałku do czwartku od 7.30 do 17.00, a w piątek od 7.30 do 12.00. W wydziale otwarta jest również kasa czynna w opisanych powyżej godzinach. Kontakt z wydziałem pod numerami tel. 32 780-09-50, 32 780-09-55, 32 780-09-65.

Sprawy z zakresu **Referatu Gospodarki Odpadami** realizowane są bezpośrednio w budynku przy ul. Budowlanych 67. Kontakt z wydziałem pod numerem tel. 32 438-22-06, 32 438-22-10. Sprawy można załatwiać również elektronicznie za pośrednictwem skrzynki ePUAP oraz poprzez adres poczty elektronicznej odpadykom@umtychy.pl. Wpłaty przyjmowane są w kasie Referatu Gospodarki Odpadami Komunalnymi tym niemniej nadal prosimy o dokonywanie wpłat przelewem.

Sprawy obsługiwane przez pracowników **Wydział Budownictwa** przy ul. Barona 30 – dokumenty należy wysyłać za pośrednictwem Poczty Polskiej lub złożyć do skrzynki na korespondencję znajdującej się przed budynkiem Urzędu Miasta Tychy przy Al. Niepodległości 49. Możliwe jest także ich dostarczenie lub odbiór osobisty, jednak wyłącznie po wcześniejszym ustaleniu terminu pod numerem tel. 32 776-34-60. Sprawy można załatwiać także elektronicznie za pośrednictwem skrzynki ePUAP, SEKAP oraz poprzez adres poczty elektronicznej budownictwo@umtychy.pl.

Sprawy związane z działalnością **Wydziału Gospodarki Nieruchomościami** są załatwiane wyłącznie po wcześniejszym ustaleniu terminu. Sprawy można załatwiać również elektronicznie za pośrednictwem skrzynki ePUAP, SEKAP oraz poprzez adres poczty elektronicznej nieruchomosci@umtychy.pl. Wszelkie informacje udzielane są pod numerami tel. 32 776-37-18 (służebności, sieci), 32 776-37-19 (zakup działek), 32 776-37-20 (wykup mieszkań), 32 776-37-21 (odszkodowania za drogi), 32 776-37-40 (dzierżawy), 32 776-37-11, 32 776-37-41, 32 776-37-12, 32 776-37-14, 32 776-37-22 (użytkowanie wieczyste i przekształcenia). Druki wniosków dostępne są na <https://bip.umtychy.pl/jednostki-organizacyjne-um/22>.

Sprawy obsługiwane przez pracowników **Wydziału Geodezji** – zgłoszenia robót geodezyjnych oraz dane wynikowe (operat) będą przyjmowane tylko drogą elektroniczną przez portal geodety, który jest dostępny pod adresem <https://geodezja.umtychy.pl>. Osoby, które nie posiadają jeszcze konta w portalu geodety proszone są o kontakt pod nr telefonu 32 776-36-04. Wniosek rejestracyjny dostępny jest na podanej powyżej stronie internetowej w zakładce „Wnioski”. Wniosek o udostępnienie map i innych materiałów oraz informacji stanowiących państwowy zasób geodezyjny i kartograficzny realizowany jest zgodnie z procedurą określoną pod adresem <https://bip.umtychy.pl/jednostki-organizacyjne-um/sprawy/1461>, natomiast wypisy i wyrysy wykonuje się w oparciu o procedurę opisaną na stronie <https://bip.umtychy.pl/jednostki-organizacyjne-um/sprawy/1521>. Pozostałe sprawy wydziału wykonuje się zgodnie z kartami usług dostępnymi na stronie BIP pod adresem <https://bip.umtychy.pl/jednostki-organizacyjne-um/sprawy/GWG>.

Sprawy obsługiwane przez pracowników **Wydziału Komunalnego, Ochrony Środowiska i Rolnictwa** można załatwiać pod numerami tel. 32 776-38-01 (pozwolenia zintegrowane), 32 776-38-32 (decyzje o środowiskowych uwarunkowaniach realizacji inwestycji), 32 776-38-02 (decyzje zezwalającej na wycinkę drzew lub krzewów) 32 776-38-05 (odbiory i wydawanie warunków technicznych w zakresie kanalizacji deszczowej), 32 776-38-06 (wydawanie zaświadczeń dotyczących planu urządzenia lasu, karty wędkarskie), 32 776-38-31, 32 776-38-06 – (dotacje do wymiany źródeł ciepła), w pozostałych sprawach prosimy o kontakt z sekretariatem tel. 32 776-38-34 oraz mailowo: komunalny@umtychy.pl.

**Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów** przy ul. Barona 30. Poradę bądź informację prawną w sprawach konsumenckich można uzyskać wyłącznie telefonicznie pod numerem telefonu
32 776-36-77 lub 32 780-50-63, pisząc wiadomość na adres poczty elektronicznej rzecznik.konsumenta@umtychy.pl, przez Messenger lub składając wniosek o nazwie Rozpatrywanie indywidualnych spraw konsumentów poprzez platformę ePUAP: <https://epuap.gov.pl/wps/myportal/strefa-klienta/katalog-spraw/opis-uslugi/rozpatrywanie-indywidualnych-spraw-konsumentow>. Wniosek o interwencję można złożyć za pośrednictwem platformy ePUAP (link jak wyżej) lub pisemnie na adres rzecznika. Od 10 maja br. przywrócono możliwość umówienia się na spotkanie w biurze rzecznika.

### **Sprawy obsługiwane przez pracowników **Wydziału Obsługi Rady Miasta**:** z radnymi Rady Miasta Tychy oraz z pracownikami wydziału można kontaktować się telefonicznie lub wykorzystując adresy poczty elektronicznej – informacje kontaktowe radnych dostępne są na stronie internetowej <https://bip.umtychy.pl/sklad-rady-miasta>.

### ****Nieodpłatna pomoc prawna** –** Ministerstwo Sprawiedliwości informuje o konieczności podjęcia działań mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa wykonawcom i osobom korzystającym z usług określonych w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej w związku z tym do odwołania zawieszone są porady udzielane osobiście. Zapisy w czasie funkcjonowania punktów w sposób zdalny przyjmowane są telefonicznie pod nr tel. 32 776-30-31 lub poprzez pobraniewniosku ze strony [http://umtychy.pl/pomoc-prawna](http://umtychy.pl/upload/misc/folders/144/zmiana-wniosek-pomoc-prawna.docx), i wysłanie wypełnionego wniosku na adres npp@umtychy.pl. Na podstawie przesłanego wniosku zostanie wyznaczony termin porady. O przywróceniu działania punktów będziemy informować na bieżąco.

Telefonicznie i mailowo można nadal kontaktować się **z pracownikami pozostałych wydziałów Urzędu Miasta** – numery telefonów i adresy można znaleźć na stronach internetowych <https://www.umtychy.pl> oraz <https://bip.umtychy.pl>.

Zachęcamy do korzystania ze stron internetowych: <https://obywatel.gov.pl>, <https://eurzad.umtychy.pl>, <https://epuap.gov.pl>, <https://www.sekap.pl>, <https://umtychy.pl/koronawirus>.

Przypominamy, że posiadając konto na <https://eurzad.umtychy.pl>, [https://epuap.gov.pl](https://epuap.gov.pll) lub <https://www.sekap.pl> istnieje możliwość załatwienia wielu spraw drogą elektroniczną.

**numer telefoniczny centrali Urzędu Miasta Tychy**: 32 776-33-33

**e-mail główny:** poczta@umtychy.pl

**a**dres skrzynki ePUAP: /UMTychy/skrytka