

Warszawa, 16 sierpnia 2024 r.

**Zasady obsługi klientów w biurze podawczym w kancelarii ogólnej Mazowieckiego
Urzędu Wojewódzkiego w Warszawie (wejście F od al. Solidarności 81)**

1. Biuro podawcze Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego w Warszawie znajdujące się w wejściu F od al. Solidarności 81 w Warszawie (pokoje nr 1 i nr 16) obsługuje klientów w zakresie:
 - przyjęcia korespondencji składanej osobiście adresowanej do Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego w Warszawie,
 - potwierdzania klientom profilu zaufanego oraz ich unieważniania.
2. Obsługa klientów w biurze podawczym odbywa się wyłącznie na podstawie biletu pobranego z biletomatu lub rezerwacji internetowej wizyty dostępnej na stronie <https://www.e-uslugi.mazowieckie.pl/>
3. Regulamin rezerwacji wizyt internetowych dostępny jest na stronie <https://www.e-uslugi.mazowieckie.pl/regulamin-dokonywania-zapisow-internetowych>
4. Biletomat znajdujący się w siedzibie Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego w Warszawie w wejściu F od al. Solidarności 81 w Warszawie wydaje następujące rodzaje biletów do biura podawczego:
 - A - Biuro Podawcze. Dokumenty pozostałych wydziałów,
 - C - Biuro Podawcze. Przyjmowanie korespondencji do Wydziału Spraw Cudzoziemców,
 - R - Biuro Podawcze. Przyjmowanie korespondencji do Wydziału Rynku Pracy,
 - T - Biuro Podawcze. Potwierdzanie profilu zaufanego,
 - W -Potrzeba wsparcia dla osób niepełnosprawnych- Wnioski.
5. Biletomat wydaje numerki od poniedziałku do piątku w następujących godzinach:
 - poniedziałek 08.00 – 17.30,
 - wtorek – piątek 08.00 – 15.30.
6. Dla korespondencji do Wydziału Spraw Cudzoziemców ustalony jest **limit dzienny 100 numerków wydawanych przez biletomat**. Biletomat wydaje numerki C od poniedziałku do piątku od godz. 8.00 – do momentu wyczerpania dziennego limitu numerków.
7. Numerki A, R, T, W wydawane są bez limitu w godzinach pracy biletomatu.
8. Na jeden numer A, C, R, W – złożyć można maksymalnie do 8 szt. spraw.
9. Pracownicy biura podawczego weryfikują, czy pobrany rodzaj biletu odpowiada rodzajowi sprawy / usługi. W przypadku stwierdzenia nieadekwatności pobranego biletu do rodzaju załatwianej sprawy w biurze podawczym, pracownik kancelarii kieruje klienta do biletomatu w celu pobrania właściwego rodzaju biletu.
10. O kolejności obsługi poszczególnych rodzajów numerków decydują pracownicy biura podawczego.
11. Klient składający korespondencję może maksymalnie pobrać dwa numerki z biletomatu tego samego dnia.
12. Pracownicy biura podawczego:
 - nie udzielają merytorycznych informacji w prowadzonych sprawach,

- nie weryfikują dokumentów,
- nie potwierdzają dokumentów za zgodność z oryginałem,
- nie udostępniają formularzy wniosków poza formularzami wniosków o wydanie decyzji ustalającej poziom potrzeby wsparcia,
- nie wykonują usługi kserowania dokumentów,
- nie zakładają aplikacji m obywatel i diia.pl

13. Biuro podawcze nie przyjmuje wniosków paszportowych.

14. Kurierzy, listonosze, pracownicy delegatur Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego w Warszawie, Urzędów dzielnic m. st. Warszawy, Urzędu Marszałkowskiego, Wojewódzkiego Inspektoratu Nadzoru Budowlanego są obsługiwani bez kolejki.

DYREKTOR GENERALNY URZĘDU

Katarzyna Jędruszczak

/podpisano kwalifikowanym
podpisem elektronicznym/