

Rezerwacja wizyty

System rezerwacji wizyt dostępny jest pod adresem: <https://rezerwacja.um.torun.pl> [1]

Jak działa system kolejkowy?

1. Pobierz w automacie biletowym bilet z numerem w kolejce i liczbą osób oczekujących na załatwienie swojej sprawy.
2. Idź do sali obsługi, gdzie na ekranach grupowych wyświetlane są numery biletów oczekujących na obsługę.
3. Czekaj na wezwanie do właściwego okienka – gdy pracownik wywoła twój numer, wyświetli się on na ekranie grupowym i stanowiskowym oraz usłyszysz zapowiedź słowną. W dwóch lokalizacjach, tj. w PIUM-ach w centrach handlowych Plaza i Copernicus, nie są generowane zapowiedzi słowne.

W celu umożliwienia **rezerwacji wizyty przez Internet** został udostępniony mieszkańcom serwis rezerwacja.um.torun.pl [1], w którym w pięciu prostych krokach można umówić się na wizytę w urzędzie:

1. Wskaż rodzaj sprawy, jaką chcesz załatwić.
2. Wybierz lokalizację, gdzie chcesz się zgłosić.
3. Wybierz termin i godzinę załatwienia sprawy (dostępne są terminy na 30 dni do przodu).
4. Uzupełnij pola niezbędne do przeprowadzenia rezerwacji (imię i nazwisko/nazwa firmy, numer telefonu komórkowego lub adres e-mail).
5. Potwierdź swoją rejestrację, wprowadzając kod otrzymany sms-em, a otrzymasz kolejnego sms-a z informacją o zarezerwowanym terminie wizyty oraz numerze biletu.

Należy pamiętać, aby we wskazanym dniu być 5-10 minut przed umówionym terminem wizyty. System automatycznie umieszcza klienta na liście osób do obsłużenia we wskazanej przez klienta godzinie.

W przypadku, gdy klient nie pojawił się w urzędzie w momencie wywoływania przez system, następuje wywołanie numeru klienta zgodnie z kolejnością pobrania biletu lub godzin rezerwacji. Klient nie stawiał się, więc pracownik wybiera na terminalu przycisk „Nie zgłosił się” i przechodzi do wyboru kolejnego klienta. Po jego obsłużeniu, ponownie automatycznie wywoływany jest klient, który nie stawiał się o czasie. Jeśli sytuacja się powtórzy, to znów następuje wezwanie kolejnego klienta. Następnie wykonane jest trzecie wezwanie klienta. Jeśli również wtedy klient nie stawia się, system automatycznie usuwa go z kolejki.

Niezależnie od tego, czy zapiszemy się do kolejki bieżącej, czy też internetowej, możemy skorzystać z tzw. biletu elektronicznego. Wystarczy przy użyciu urządzenia mobilnego zeskanować umieszczony na bilecie QR-kod, który przekieruje nas na stronę e-biletu, gdzie będziemy mieli bieżącą informację o stanie kolejki oraz szacowanym czasie oczekiwania na wezwanie. W ramach e-biletu istnieje możliwość otrzymywania z wyprzedzeniem powiadomień np. SMS o konieczności stawienia się w urzędzie w celu załatwienia sprawy.

Odnośniki:

[1] <https://rezerwacja.um.torun.pl>