



<https://www.kuratorium.waw.pl/pl/informacje/aktualnosci/14603,Zasady-obslugi-klienta-w-Kuratorium-Oswi-aty-w-Warszawie.html>  
2020-09-19, 13:47

## Zasady obsługi klienta w Kuratorium Oświaty w Warszawie

Do odwołania w Kuratorium Oświaty w Warszawie obowiązują ograniczenia w obsłudze klientów. Zmiany spowodowane są koniecznością zapobiegania rozprzestrzenianiu się koronawirusa SARS-CoV-2.

Wszyscy klienci Kuratorium proszeni są o ograniczenie wizyt. Wizyta w uzasadnionych przypadkach jest możliwa po uprzednim uzgodnieniu na poniższych zasadach.

## Zasady obsługi bezpośredniej Interesanta w Kuratorium Oświaty w Warszawie

1. Z uwagi na obowiązujący stan epidemii dostęp Interesantów do Urzędu jest nadal ograniczony i możliwy tylko dla osób wcześniej umówionych, za pośrednictwem środków komunikacji zdalnej (m.in. telefon, mail). Osoby, które nie otrzymały z Urzędu potwierdzenia terminu wizyty nie będą mogły wejść do Urzędu.
2. Stawienie się w innym terminie, w tym o innej godzinie niż ustalona będzie skutkowało odmową wejścia do Urzędu.
3. Do Urzędu mogą przyjść osobiście tylko osoby bez objawów chorobowych takich jak: gorączka, kaszel lub inne objawy grypopodobne.
4. W przypadkach budzących wątpliwość co do stanu zdrowia Interesanta z uwagi na jego zewnętrzne objawy chorobowe Interesant może wyrazić zgodę na zmierzenie temperatury termometrem bezdotykowym. Brak ww. zgody lub pomiar temperatury z wynikiem wskazującym na gorączkę, z uwagi na bezpieczeństwo pracowników Urzędu, uniemożliwia wejście do Urzędu.
5. Na teren Urzędu wraz z osobą umówioną nie mogą wchodzić osoby trzecie, z wyjątkami wynikającymi z przepisów.
6. Interesant przez cały czas wizyty w Urzędzie powinien mieć założoną własną maseczkę lub innego rodzaju zasłonę ust i nosa, z wyjątkami wynikającymi z przepisów.
7. Przed wejściem do Urzędu każdy Interesant powinien zdezynfekować dłonie dostępnym środkiem dezynfekującym w miejscu do tego wyznaczonym.
8. Na terenie Urzędu obowiązuje zasada właściwego dystansu od innych osób i pracowników Urzędu (odległość 1,5/ 2 m).
9. Zdjęcie maseczki lub innej zasłony ust i nosa może być wykonane wyłącznie na wyraźne polecenie pracownika Urzędu w celu identyfikacji tożsamości, po cofnięciu się do bezpiecznej odległości.
10. W trakcie przebywania na terenie Urzędu Interesant ma obowiązek przestrzegać określonych komunikatami i oznaczeniami zasad przemieszczania się.

11. Obsługa Interesanta odbywa się wyłącznie w miejscach wyznaczonych do obsługi. Interesant nie ma prawa samodzielnie przemieszczać się do innych miejsc i pomieszczeń niż wyznaczone stanowiska obsługi.
12. Interesant, niezależnie od zasad określonych niniejszymi Zarządzeniem ma obowiązek stosowania się do procedur określonych przez zarządcę budynku.
13. Interesant powinien posiadać wszystkie niezbędne dokumenty związane ze sprawą, ustalone podczas komunikacji zdalnej z pracownikiem Urzędu oraz dokument tożsamości.
14. Powiadomienie o terminie stawienia się w Urzędzie, nie zwalnia z obowiązku odbywania kwarantanny lub innej formy izolacji związanej z zagrożeniem epidemicznym.
15. W przypadku naruszenia powyższych zasad wizyta w Urzędzie nie będzie możliwa.
16. Na terenie Urzędu mogą być wprowadzane ograniczenia związane z korzystaniem przez Interesantów z toalet znajdujących się w Urzędzie.

## Customer Service Rules at Education Office

1. Due to the COVID-19 epidemics, Customers' access to the Office is limited and possible only upon prior appointment made by means of remote communication (phone 664-663-628, mail [kuratorium@kuratorium.waw.pl](mailto:kuratorium@kuratorium.waw.pl)). Customers who have not received a visit confirmation from the Office will not be allowed in.
2. Customer visits at times other than agreed (incl. different hours) will make the Office visit impossible.
3. The Office may only be accessed by Customers not suffering from fever, cough or other flu symptoms.
4. Should a customer bear COVID-19 symptoms, s/he may be required to undergo a temperature check by means of a non-contact thermometer. Lack of consent to a temperature check or a temperature check indicating a fever will make the Office visit impossible.
5. Individuals other than customers will not be allowed in with the exception set out in regulations.
6. Unless the law specifies otherwise, while in the Office the customer must be wearing his/her own mask covering the mouth and nose.
7. Before entering the Office, each Customer must disinfect hands in the specified place with provided disinfecting liquid.
8. Within the Office grounds, social distance must be kept (1,5/2m).
9. Removal of a mask or other mouth and nose protection may only take place upon a clear request of an Office employee in order to confirm the Customer's identity.
10. While on the Office grounds, the Customer must follow the movement indicators.
11. Customer service may only take place in designated areas. Customers may not

visit other Office rooms and facilities than indicated service desks.

12. Regardless of the rules set herein, Customers must follow the procedures specified by the building administrator.
13. Customers must be in possession of all documents specified by the Office employee while making an appointment and a document confirming their identity.
14. An Office visit confirmation does not constitute grounds for interrupting a quarantine or other form of isolation that the Customer may be required to undergo in relation to COVID-19.
15. A violation of the above rules will make the Office visit impossible.
16. There may be introduced limitations on use of office toilets.

Podstawa prawna:

[Zarządzenie Mazowieckiego Kuratora Oświaty Nr 43 z dnia 11 sierpnia 2020 r. w sprawie ustalenia zasad obsługi bezpośredniej Interesanta w Kuratorium Oświaty w Warszawie.](#)

## Zachęcamy do kontaktu z urzędem za pośrednictwem podanych numerów telefonów, poczty elektronicznej oraz platformy ePUAP

Klienci Kuratorium mogą także złożyć dokumenty do skrzynki umieszczonej w wejściu do budynku, bez potrzeby wcześniejszego umawiania wizyty (interesant może otrzymać potwierdzenie złożenia dokumentów - [zasady](#)). W innym przypadku złożenie dokumentów w punkcie kancelaryjny urzędu, odbywa się po wcześniejszym umówieniu wizyty na zasadach określonych powyżej.

Customers may submit the documents to the document box located at the main entrance without prior appointment (the office may confirm the receipt of documents - [the rules](#)). In all other cases, the customer may submit the documents in the office log only upon prior appointment.

## Telefon interwencyjny do godziny 18.00

Uprzejmie informujemy, że do godziny 18.00 w sprawach nagłych czynny jest telefon pod numerem: 506 073 554.

## Obsługa Wydziałów Kuratorium Oświaty w Warszawie

Wydział Wychowania i Kształcenia Specjalnego

Bezpośrednia obsługa klienta zostaje ograniczona na zasadach wskazanych powyżej. Kontakt z pracownikami w godzinach 8.00 - 16.00 możliwy jest poprzez:

- numer telefonu: 22 551 24 00, wew. 3121
- pocztę elektroniczną: [zse@kuratorium.waw.pl](mailto:zse@kuratorium.waw.pl)

#### Wydział Kształcenia Ogólnego

Bezpośrednia obsługa klienta zostaje ograniczona na zasadach wskazanych powyżej. Kontakt z pracownikami w godzinach 8.00 - 16.00 możliwy jest poprzez:

- numer telefonu: 22 551 24 00, wew. 4131
- pocztę elektroniczną: [kog@kuratorium.waw.pl](mailto:kog@kuratorium.waw.pl)

#### Wydział Kształcenia Ponadpodstawowego i Zawodowego

Bezpośrednia obsługa klienta zostaje ograniczona na zasadach wskazanych powyżej. Kontakt z pracownikami w godzinach 8.00 - 16.00 możliwy jest poprzez:

- numer telefonu: 22 551 24 00, wew. 5081
- pocztę elektroniczną: [kpu@kuratorium.waw.pl](mailto:kpu@kuratorium.waw.pl)

#### Wydział Rozwoju Edukacji

Bezpośrednia obsługa klienta zostaje ograniczona na zasadach wskazanych powyżej. Kontakt z pracownikami w godzinach 8.00 - 16.00 możliwy jest poprzez:

- numer telefonu: 22 551 24 00, wew. 6106
- pocztę elektroniczną: [red@kuratorium.waw.pl](mailto:red@kuratorium.waw.pl)

#### Wydział Informacji i Programów Rządowych

Bezpośrednia obsługa klienta zostaje ograniczona na zasadach wskazanych powyżej. Kontakt z pracownikami w godzinach 8.00 - 16.00 możliwy jest poprzez:

- numer telefonu: 22 551 24 00, wew. 5121
- pocztę elektroniczną: [ipr@kuratorium.waw.pl](mailto:ipr@kuratorium.waw.pl)

#### Archiwum zakładowe

Bezpośrednia obsługa klienta zostaje ograniczona na zasadach wskazanych powyżej. Kontakt z pracownikami w godzinach 8.00 - 16.00 możliwy jest poprzez:

- numer telefonu: 22 620 30 33
- pocztę elektroniczną: [archiwum@kuratorium.waw.pl](mailto:archiwum@kuratorium.waw.pl)

#### Wydział - Biuro Kuratora Oświaty

Bezpośrednia obsługa klienta zostaje ograniczona na zasadach wskazanych powyżej. Kontakt z pracownikami w godzinach 8.00 - 16.00 możliwy jest poprzez:

- numer telefonu: 22 551 24 00, wew. 2122
- pocztę elektroniczną: [komunikacja@kuratorium.waw.pl](mailto:komunikacja@kuratorium.waw.pl)

## Obsługa Delegatur Kuratorium Oświaty w Warszawie

#### Delegatura w Ciechanowie

Bezpośrednia obsługa klienta zostaje ograniczona na zasadach wskazanych powyżej. Kontakt z pracownikami w godzinach 8.00 - 16.00 możliwy jest poprzez:

- numer telefonu: 23 672 44 71/73
- pocztę elektroniczną: [delegatura.ciechanow@kuratorium.waw.pl](mailto:delegatura.ciechanow@kuratorium.waw.pl)

#### Delegatura w Ostrołęce

Bezpośrednia obsługa klienta zostaje ograniczona na zasadach wskazanych powyżej. Kontakt z pracownikami w godzinach 8.00 - 16.00 możliwy jest poprzez:

- numer telefonu: 29 760 42 91/93
- pocztę elektroniczną: [delegatura.ostroleka@kuratorium.waw.pl](mailto:delegatura.ostroleka@kuratorium.waw.pl)

#### Delegatura w Płocku wew. 200

Bezpośrednia obsługa klienta zostaje ograniczona na zasadach wskazanych powyżej. Kontakt z pracownikami w godzinach 7.30 - 15.30 możliwy jest poprzez:

- numer telefonu: 24 262 64 50
- pocztę elektroniczną: [delegatura.plock@kuratorium.waw.pl](mailto:delegatura.plock@kuratorium.waw.pl)

#### Delegatura w Radomiu

Bezpośrednia obsługa klienta zostaje ograniczona na zasadach wskazanych powyżej. Kontakt z pracownikami w godzinach 7.30 - 15.30 możliwy jest poprzez:

- numer telefonu: 48 362 82 84

- pocztę elektroniczną: [delegatura.radom@kuratorium.waw.pl](mailto:delegatura.radom@kuratorium.waw.pl)

## Delegatura w Siedlcach

Bezpośrednia obsługa klienta zostaje ograniczona na zasadach wskazanych powyżej. Kontakt z pracownikami w godzinach 8.00 - 16.00 możliwy jest poprzez:

- numer telefonu: 25 632 61 00

- pocztę elektroniczną: [delegatura.siedlce@kuratorium.waw.pl](mailto:delegatura.siedlce@kuratorium.waw.pl)

### Podstawa prawna

*Ograniczenie obsługi następuje na podstawie § 21 ust.1, 2, 3 i 5 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 7 sierpnia 2020 r. w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii (Dz. U. z 2020 r., poz. 1356 ze zm.).*

Data publikacji 16.03.2020  
Data modyfikacji 17.08.2020

Osoba wytwarzająca/odpowiadająca za informację:  
Andrzej Kulmatycki

Osoba udostępniająca informację:  
Kornelia Szczepaniak