

ZARZĄDZENIE Nr 1276/2021
PREZYDENTA MIASTA KRAKOWA
z dnia 12 maja 2021 r.

w sprawie funkcjonowania Urzędu Miasta Krakowa, obsługi klientów oraz realizacji zadań przez jego pracowników w okresie obowiązującego stanu epidemii w Polsce

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2020 r. poz. 713 i 1378) oraz w związku z art. 207 § 1 i 2 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. – Kodeks pracy (Dz. U. z 2020 r. poz. 1320) i § 21 i 23 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 6 maja 2021 r. w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii (Dz. U. z 2021 r. poz. 861 i 879), zarządza się, co następuje:

Wstęp

§ 1. Mając na uwadze z jednej strony obowiązujący stan epidemii w Polsce wraz z odpowiednimi wymogami i obostrzeniami sanitarnymi wprowadzonymi przez Ministerstwo Zdrowia i Główny Inspektorat Sanitarny a z drugiej, aktualne zmniejszanie się ilości przypadków zakażeń wirusem SARS-CoV-2 i zachorowań na Covid-19 oraz decyzje strony rządowej, znoszące czy uelastyczniające szereg epidemicznych ograniczeń w życiu społecznym i gospodarczym, postanawia się o przyjęciu poniższych etapów uchylania ograniczeń w funkcjonowaniu UMK oraz adekwatnych zasad obsługi klientów UMK uwzględniających aspekty ochrony zdrowia i życia, tak klientów korzystających z usług realizowanych przez UMK jak i jego pracowników obsługujących realizację tych usług.

Rozdział I
Funkcjonowanie Urzędu Miasta Krakowa

§ 2. 1. Określa się etapy uchylania ograniczeń w funkcjonowaniu UMK w zakresie bezpośredniej obsługi klienta, wymienione poniżej.

2. Postanawia się o możliwości realizacji zadań przez pracowników UMK zgodnie ze swoimi zakresami czynności, w sposób zdalny lub naprzemienny (określona grupa pracowników pracuje naprzemiennie, w wyznaczonych okresach, w sposób stacjonarny i zdalny), z zastrzeżeniem brzmienia zapisów odpowiedniego polecenia służbowego Prezydenta Miasta Krakowa oraz uprzednich uzgodnień Dyrektora Magistratu.

3. Wyłącza się z zakresu pracy zdalnej lub hybrydowej zadania, których realizacja jest niezbędna do zapewnienia pomocy obywatelom lub inne zadania, niezbędne ze względu na przepisy prawa lub potrzeby urzędu lub jednostki.

§ 3. 1. W okresie do 21 maja br. kontakt interesantów z UMK, co do zasady, odbywa się poprzez funkcjonujące kanały komunikacji elektronicznej, urzędowej telefonii stacjonarnej i komórkowej bądź za pośrednictwem operatora pocztowego.

2. Od dnia 17 maja br. likwiduje się specjalne pojemniki wrzutowe na przesyłki a w 9 następujących lokalizacjach:

- 1) al. Powstania Warszawskiego 10
- 2) os. Zgody 2
- 3) pl. Wszystkich Świętych 3-4
- 4) Rynek Podgórski 1
- 5) ul. Grunwaldzka 8
- 6) ul. Kasprowicza 29

- 7) ul. Mogilska 41
- 8) ul. Stachowicza 18
- 9) ul. Wielicka 28a

- rozpoczynają funkcjonowanie stacjonarne dzienniki podawcze i informacyjne.

3. Kontakt interesantów z UMK oraz, w przypadku niektórych spraw, odbiór przez interesantów dokumentów, których nadawcą jest Urząd, prowadzony jest także za pośrednictwem usługi Paczkomat Urząd 24:

- 1) odbiór przesyłek (bezpłatny) odbywa się w jednym z czterech paczkomatów zlokalizowanych przy: al. Powstania Warszawskiego 10, ul. Wielickiej 28a, os. Zgody 2 oraz ul. B. Zaleskiego 23;
- 2) nadawanie przez interesantów przesyłek do UMK odbywa się poprzez stronę internetową urząd24.inpost.pl, wypełnienie formularza, dokonanie opłaty oraz umieszczenie przesyłki w jednym z ww. paczkomatów lub w jakimkolwiek innym paczkomacie InPost zlokalizowanym na terenie Krakowa.

4. Określa się następujące sposoby i zakresy realizacji zadań przez komórki organizacyjne UMK świadczące usługi dotyczące aktów stanu cywilnego, ewidencji ludności oraz pojazdów i kierowców:

- 1) w zakresie Urzędu Stanu Cywilnego:

- a) składanie dokumentów i wniosków odbywa się w sposób opisany w § 3 (przede wszystkim wydawanie odpisów, zaświadczeń, transkrypcji), z wyjątkiem spraw dotyczących rejestracji bieżącej zgonów, sporządzania aktów zgonów, zawierania małżeństw i składania oświadczeń w ramach prowadzonych rejestrów przez USC (w tych sprawach pracownicy USC obsługują interesantów w sposób bezpośredni, w trzech lokalizacjach Urzędu Miasta Krakowa: ul. Lubelska 29, os. Zgody 2 oraz ul. Wadowicka 8 W),
- b) interesanci w zakresie rejestracji bieżącej zgonów będą przyjmowani bezpośrednio, bez wcześniejszego umówienia,
- c) dla spraw dotyczących zawarcia związku małżeńskiego i składania oświadczeń (uznanie ojcostwa, powrót do nazwiska noszonego przed ślubem po rozwodzie) należy umawiać wizyty w USC poprzez internetowy system kolejkowy (bip.krakow.pl), mailowo lub telefonicznie (oświadczenia muszą być składane osobiście, a dotyczą uznania ojcostwa czy powrotu do nazwiska noszonego przed ślubem po uzyskaniu rozwodu),
- d) w sprawach niecierpiących zwłoki, innych niż określone w lit. c, możliwe jest umówienie wizyty,

- 2) w zakresie Wydziału Spraw Administracyjnych składanie dokumentów i wniosków dotyczących:

- a) dowodów osobistych – możliwe jest wyłącznie w formie elektronicznej za pośrednictwem platformy www.obywatel.gov.pl, a w uzasadnionych przypadkach możliwa jest obsługa bezpośrednia, po wcześniejszym umówieniu się na wizytę; odbiór dowodu osobistego możliwy jest po wcześniejszym umówieniu wizyty, jeżeli klient nie posiada innego ważnego dokumentu tożsamości (paszportu) albo w sprawach niecierpiących zwłoki,
- b) spraw meldunkowych - odbywa się w sposób opisany w § 3, a w uzasadnionych przypadkach możliwa jest obsługa bezpośrednia, po wcześniejszym umówieniu się na wizytę,
- c) spraw z zakresu Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (założenie działalności gospodarczej przez osobę fizyczną,

zmiana/zawieszenie/wznowienie/zaprzestanie) – możliwe jest w formie elektronicznej za pośrednictwem platformy www.ceidg.gov.pl, a w uzasadnionych przypadkach możliwa jest obsługa bezpośrednia, po wcześniejszym umówieniu się na wizytę,

3) w zakresie Wydziału Ewidencji Pojazdów i Kierowców składanie dokumentów i wniosków odbywa się w sposób opisany w § 3, z zastrzeżeniem, że klienci zgłaszający się po odbiór wnioskowanych wcześniej dokumentów obsługiwani są bezpośrednio, jak również klienci w uzasadnionych przypadkach, po wcześniejszym umówieniu się na wizytę przy użyciu komunikacji elektronicznej lub telefonicznej. Usługa dostarczania poniższych przesyłek urzędowych realizowana może być za pośrednictwem Paczkomatu Urząd 24, tj.:

- a) odbiór dowodu rejestracyjnego wydanego w związku z brakiem miejsca na kolejne wpisy dotyczące terminu badania technicznego oraz wydanego w związku ze zmianą danych w nim zamieszczonych,
- b) odbiór wtórników prawa jazdy, karty pojazdu, dowodu rejestracyjnego,
- c) odbiór wtórnika tablicy rejestracyjnej, dodatkowej tablicy na bagażnik lub tablic o nowym wyróżniku wydanych w skutek ich utraty bądź zniszczenia,
- d) wydanie zaświadczeń, za wyjątkiem postanowień o odmowie wydania zaświadczenia, na które służy zażalenie.

5. Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców, Wydział Spraw Administracyjnych, Urząd Stanu Cywilnego oraz Wydział Podatków i Opłat (obsługa kas) - realizujące zadania związane z bezpośrednią obsługą klienta jak również obsługą branżowych infolinii – od dnia 17 maja br. rozpoczynają obsługę interesantów w każdy pierwszy dzień tygodnia w godzinach 7.40 – 18.00 (w przypadku kas UMK w godzinach 7.40 – 17.45).

6. Punkty Obsługi Mieszkańca w sklepach wielkopowierzchniowych pozostają nieczynne.

§ 4. 1. W okresie 24 maja – 4 czerwca br. kontakt interesantów z UMK odbywa się w ramach bezpośredniej obsługi uwzględniającej niezapowiedzianą, fizyczną wizytę klienta w Urzędzie oraz w ramach wcześniejszego umówienia się na wizytę przy użyciu komunikacji elektronicznej lub telefonicznej.

2. Kontakt interesantów z UMK oraz, w przypadku niektórych spraw, odbiór przez interesantów dokumentów, których nadawcą jest Urząd, prowadzony jest także za pośrednictwem usługi Paczkomat Urząd 24:

- 1) odbiór przesyłek (bezpłatny) odbywa się w jednym z czterech paczkomatów zlokalizowanych przy: al. Powstania Warszawskiego 10, ul. Wielickiej 28a, os. Zgody 2 oraz ul. B. Zaleskiego 23;
- 2) nadawanie przez interesantów przesyłek do UMK odbywa się poprzez stronę internetową urząd24.inpost.pl, wypełnienie formularza, dokonanie opłaty oraz umieszczenie przesyłki w jednym z ww. paczkomatów lub w jakimkolwiek innym paczkomacie InPost zlokalizowanym na terenie Krakowa.

3. Punkty Obsługi Mieszkańca w sklepach wielkopowierzchniowych pozostają nieczynne.

§ 5. 1. W okresie od 7 czerwca br. Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców, Wydział Spraw Administracyjnych, Urząd Stanu Cywilnego oraz Wydział Podatków i Opłat (obsługa kas) - realizujące zadania związane z bezpośrednią obsługą klienta jak również obsługą branżowych infolinii - rozpoczynają obsługę interesantów w każdy powszedni dzień tygodnia w godzinach 7.40 – 18.00 (w przypadku kas UMK w godzinach 7.40 – 17.45).

2. Punkty Obsługi Mieszkańca w sklepach wielkopowierzchniowych rozpoczynają funkcjonowanie w każdy powszedni dzień tygodnia w godzinach 10.00 – 18.00.

§ 6. Niezależnie od zasad obowiązujących w okresach opisanych w § 3-5, komórki organizacyjne UMK winny w swych działaniach promować i akcentować kontakt i obsługę klienta poprzez funkcjonujące kanały komunikacji elektronicznej czy urzędowych infolinii stacjonarnych i komórkowych.

Rozdział II

Obsługa klientów Urzędu Miasta Krakowa oraz realizacja zadań przez jego pracowników

§ 7. 1. Przyjmuje się następujące zasady obsługi klientów UMK uwzględniające aspekty ochrony zdrowia i życia:

- 1) każda osoba wchodząca do budynku UMK jest zobowiązana do przestrzegania poniższych uwarunkowań:
 - a) bezwzględny obowiązek posiadania środków ochrony osobistej, tj. założonej maseczki zakrywającej nos i usta oraz ewentualnie założonych rękawiczek ochronnych;
 - b) bezwzględny obowiązek poddania się automatycznemu pomiarowi temperatury ciała przy użyciu odpowiedniego urządzenia zamontowanego przy wejściu/ach do budynku lub przez pomiar ręczny dokonany przez upoważnionego pracownika urzędu albo podmiotu zewnętrznego świadczącego usługę ochrony mienia i osób;
 - 2) zaleca się aby każda osoba wchodząca do budynku UMK dezynfekowała dłonie przy użyciu odpowiedniego urządzenia zamontowanego przy wejściu do budynku;
 - 3) każda osoba przebywająca w budynku UMK, w przestrzeni współdzielonej z innymi osobami, jest zobowiązana do bezwzględnego przestrzegania przepisu ust. 1 pkt 1 lit. a;
 - 4) obsługa bezpośrednia klientów odbywa się na stanowiskach pracy, z zachowaniem dystansu społecznego oraz uwzględniając brzmienie przepisu rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 6 maja 2021 r. w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii, określającego dopuszczalną liczbę interesantów przebywających w tym samym czasie, w jednym pomieszczeniu, jako nie większą niż 1 osoba na jedno stanowisko obsługi.
2. Celem realizacji przepisu ust. 1 pkt 1 lit. b, przyjmuje się następujące zasady oparte o uzgodnienie z Państwowym Powiatowym Inspektorem Sanitarnym w Krakowie:
- 1) w przypadku gdy automatyczny pomiar temperatury ciała osoby wchodzącej do budynku UMK wykazuje poziom większy lub równy 37,5 °C, osoba taka, po odczekaniu przez okres ok. 3 min., jest poddawana powtórnemu badaniu i jeśli wykazuje ono poziom mniejszy lub równy 37,4 °C osoba ta może poruszać się po budynku UMK;
 - 2) jeśli powtórne badanie, o którym mowa w pkt. 1 wykazuje poziom większy lub równy 37,5 °C, osoba taka jest informowana przez służby urzędu lub podmiotu zewnętrznego świadczącego usługę ochrony mienia i osób, o możliwym podejrzeniu zakażenia wirusem SARS COVID-2. Taka osoba nie jest wpuszczana na teren UMK – wówczas służby urzędu lub podmiotu zewnętrznego świadczącego usługę ochrony mienia i osób są zobowiązane poinformować taką

osobę o zaistniałej sytuacji i obowiązujących regulacjach oraz konieczności skontaktowania się z lekarzem pierwszego kontaktu celem zweryfikowania stanu zdrowia.

§ 8. 1. Osoba nie przestrzegająca przepisów § 7 ust. 1 pkt 1 i 3 oraz ust. 2 pkt 2 niniejszego zarządzenia, nie będzie wpuszczona na teren UMK lub będzie zobowiązana do jego opuszczenia na polecenie służb urzędu lub podmiotu zewnętrznego świadczącego usługę ochrony mienia i osób.

2. W sytuacjach problemowych wymagających interwencji i reakcji innych niż administracyjne, odpowiednie wsparcie zapewnią Straż Miejska Miasta Krakowa.

§ 9. 1. Zobowiązuję Dyrektora Wydziału Obsługi Urzędu do zorganizowania i przygotowania niezbędnego wyposażenia oraz logistyki celem zapewnienia sprawnego funkcjonowania zasad, o których mowa w niniejszym zarządzeniu.

2. Zobowiązuję Dyrektora Wydziału Komunikacji Społecznej, Dyrektora Magistratu oraz Dyrektora Wydziału Obsługi Urzędu do odpowiedniego upowszechnienia treści zawartych w niniejszym zarządzeniu

§ 10. Wykonanie zarządzenia powierza się Kierownikom pionów oraz kierującym komórkami organizacyjnymi UMK.

§ 11. Tracą moc zarządzenia:

- 1) Nr 2365/2020 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 24 września 2020 r. w sprawie zasad obsługi klientów Urzędu Miasta Krakowa w okresie obowiązującego stanu epidemii w Polsce;
- 2) Nr 696/2021 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 18 marca 2021 r. w sprawie zamknięcia Urzędu Miasta Krakowa dla bezpośredniej obsługi klienta i realizacji zadań przez pracowników Urzędu Miasta Krakowa w sposób zdalny;
- 3) Nr 1063/2021 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 21 kwietnia 2021 r. zmieniające zarządzenie Nr 696/2021 w sprawie zamknięcia Urzędu Miasta Krakowa dla bezpośredniej obsługi klienta i realizacji zadań przez pracowników Urzędu Miasta Krakowa w sposób zdalny.

§ 12. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.