

ZARZĄDZENIE Nr 117/2022
PREZYDENTA MIASTA KRAKOWA
z dnia 20 stycznia 2022r.

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 2021 r. poz. 1372, 1834) 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, z 2021 r. poz. 1162) i § 21, 22, 24 oraz 25 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, 879, 905, 957, 1013, 1054, 1116, 1125, 1145, 1262, 1583, 1754, 1878, 1967, 2177, 2311, 2330 i 2378), 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 zwiększanie się ilości przypadków zakażeń wirusem SARS-CoV-2 i zachorowań na Covid-19, przyjmuje się poniższe zasady funkcjonowania Urzędu Miasta Krakowa oraz adekwatne zasady obsługi klientów UMK uwzględniające 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. Budynki UMK co do zasady są niedostępne dla klientów zewnętrznych, z wyłączeniem tych osób, które zamierzają pozostawić przesyłkę w pojemniku wrzutowym oraz osób chcących załatwić sprawę w ramach usług, o których mowa w § 4 ust. 1; UMK realizuje bezpośrednią obsługę klienta w sposób ograniczony, z zastrzeżeniem przepisów Rozdziału II niniejszego zarządzenia.

2. Postanawia się o możliwości realizacji zadań przez pracowników UMK w sposób zdalny.

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

§ 3. 1. We wszystkich lokalizacjach UMK uruchamia się pojemniki wrzutowe na przesyłki dla klientów.

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 pięciu paczkomatów zlokalizowanych przy: al. Powstania Warszawskiego 10, ul. Wielickiej 28a, os. Zgody 2, ul. B. Zaleskiego 23 oraz ul. Mogilska 41;
- 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 do odwołania.

§ 4. 1. W przypadku następujących komórek organizacyjnych UMK i wymienionych usług jest możliwa obsługa bezpośrednia, po uprzednim umówieniu wizyty:

- 1) w zakresie Wydziału Ewidencji Pojazdów i Kierowców:
 - a) rejestracja pojazdów:
 - złożenie wniosku o rejestrację pojazdu;
 - odbiór dowodu rejestracyjnego;
 - udział w postępowaniach w sprawach rejestracji pojazdów;
 - b) prawa jazdy:
 - odbiór uprawnień do kierowania pojazdami;
 - złożenie wniosku o prawo jazdy;
 - założenie profilu kandydata na kierowcę;
 - udział w postępowaniach w sprawach karnych;
 - c) transport i działalność regulowana:
 - udzielanie i zmiany uprawnień transportowych
 - kontrole przedsiębiorców.
- 2) w zakresie Wydziału Spraw Administracyjnych:
 - wnioski o wydanie dowodu osobistego;
 - odbiór gotowego dokumentu dowodu osobistego;
 - składanie wniosków do CEIDG;
 - sprawy meldunkowe;
 - przeprowadzenie zaplanowanych już rozpraw administracyjnych w Referacie Postępowań Administracyjnych.
- 3) w zakresie Urzędu Stanu Cywilnego:
 - rejestracja urodzeń;
 - rejestracja zgonów (bez umawiania się na wizytę);
 - sprawy związane z zawarciem związku małżeńskiego;
 - wydawanie odpisów i zaświadczeń z rejestru stanu cywilnego;
 - przyjmowanie oświadczeń, w tym m.in. o uznaniu ojcostwa/powrocie do nazwiska noszonego przed zawarciem związku małżeńskiego;
 - realizacja ceremonii przyjęcia oświadczeń o wstąpieniu w związek małżeński zgodnie z przyjętymi zgłoszeniami i harmonogramem.
- 4) w zakresie Wydziału Podatków i Opłat:
 - obsługa kas;
 - udział w toczących się postępowaniach podatkowych.
- 5) w zakresie Wydziału ds. Przedsiębiorczości i Innowacji:
 - funkcjonowanie Punktu Obsługi Przedsiębiorcy;
 - wydawanie zaświadczeń z zakresu rewitalizacji;
- 6) w zakresie Wydziału Planowania Przestrzennego:
 - spotkania w ramach realizowanych wyłożeń miejscowych planów zagospodarowania przestrzennego.

2. Pracownicy komórek organizacyjnych UMK realizujący usługi wymienione w ust. 1 pracują w sposób stacjonarny w godz. 7.40-15.30, z wyjątkiem pierwszego dnia tygodnia, w którym pracują w godzinach 7.40–18.00 (nie dotyczy Wydziału Podatków i Opłat). Kasy UMK są czynne w godzinach 7.40–15.15, a w poniedziałki w godzinach 7.40-17.45. W pozostałych lokalizacjach UMK i zakresach obsługi pracownicy obsługują klientów za

pośrednictwem pojemników wrzutowych na dokumenty oraz dostępnych narzędzi teleinformatycznych.

3. Bezpośrednia obsługa klienta odbywa się w następujących lokalizacjach UMK:

- 1) al. Powstania Warszawskiego 10,
- 2) os. Zgody 2,
- 3) ul. Wielicka 28a,
- 5) ul. Lubelska 29,
- 6) ul. Wadowicka 8W,
- 7) ul. Nowohucka 1,
- 8) ul. Mogilska 41.

§ 5. Mając na uwadze generalną zasadę wskazaną w § 2 ust. 1, komórki organizacyjne UMK winny w swych działaniach akcentować i promować kontakt i obsługę klienta poprzez funkcjonujące kanały komunikacji elektronicznej czy urzędowe infolinie stacjonarne i komórkowe.

Rozdział II

Obsługa klientów Urzędu Miasta Krakowa oraz realizacja zadań przez jego pracowników

§ 6. 1. Przyjmuje się następujące zasady obsługi klientów UMK uwzględniające aspekty ochrony zdrowia i życia w związku z występowaniem stanu epidemii:

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, o którym mowa w § 24 ust. 2a rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 6 maja 2021 r. w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii.

2. Celem realizacji przepisu ust. 1 pkt 1 lit. b przyjmuje się następujące zasady oparte o zalecenia Państwowego Powiatowego Inspektora Sanitarnego 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 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 bądź o możliwości zorganizowania jej obsługi w sposób wykluczający ewentualnie ryzykowny w tej sytuacji kontakt fizyczny z innymi osobami.

§ 7. 1. Osoba, która nie przestrzega przepisów § 6 ust. 1 pkt 1 i 3 oraz ust. 2 pkt 2 niniejszego zarządzenia – mając na uwadze przepisy § 24 oraz 25 ww. rozporządzenia Rady Ministrów – może nie zostać wpuszczona na teren UMK lub może być 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 zapewnia Straż Miejska Miasta Krakowa.

§ 8. 1. Zobowiązuję Dyrektora Wydziału Obsługi Urzędu do zorganizowania i przygotowania niezbędnego wyposażenia oraz logistyki celem sprawnego wdrożenia i nadzoru nad funkcjonowaniem 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

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

§ 10. Traci moc zarządzenie Nr 2353/2021 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 19 sierpnia 2021 r. w sprawie funkcjonowania Urzędu Miasta Krakowa, obsługi klientów oraz realizacji zadań przez jego pracowników w okresie obowiązującego stanu epidemii w Polsce

§ 12. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania, z mocą obowiązującą od dnia 24 stycznia 2022 r.