

**ZARZĄDZENIE Nr 1589/2022**  
**PREZYDENTA MIASTA KRAKOWA**  
**z dnia 10 czerwca 2022 r.**

**w sprawie funkcjonowania Urzędu Miasta Krakowa i obsługi klientów**

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2022 r. poz. 559, 583, 1005 i 1079) oraz art. 4, 5, 9, 12 i 13 ustawy z dnia 12 marca 2022 r. o pomocy obywatelom Ukrainy w związku z konfliktem zbrojnym na terytorium tego państwa (Dz. U. z 2022 r. poz. 583, 584, 830, 930, 1002, 1087) zarządza się, co następuje:

§ 1. 1. Wszystkie budynki Urzędu Miasta Krakowa są w pełni dostępne dla klientów zewnętrznych a realizacja bezpośredniej obsługi klienta odbywa się w sposób nieograniczony.

2. Szczegółowe godziny obsługi realizowanej przez Urząd Miasta Krakowa określa Dyrektor Magistratu w ramach polecenia służbowego w sprawie godzin obsługi mieszkańców w wydziałach Urzędu Miasta Krakowa.

§ 2. 1. Kontakt 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. Mogilskiej 41;

2) nadawanie przez interesantów przesyłek do UMK odbywa się poprzez stronę internetową [urząd24.inpost.pl](http://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.

2. Punkty Obsługi Mieszkańca w sklepach wielkopowierzchniowych funkcjonują od poniedziałku do piątku w godz. 10.00-18.00.

3. Centralny punkt nadawania numeru PESEL dla uchodźców wojennych z Ukrainy uruchomiony w TAURON Arena Kraków przy ul. Stanisława Lema 7 funkcjonuje do dnia 30 czerwca 2022 r. od poniedziałku do piątku, w godz. 8.00 - 16.00, w ramach stanowisk:

- a) Wydziału Spraw Administracyjnych – nadawanie nr. PESEL;
- b) Krakowskiego Centrum Świadczeń, Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej – zakres świadczeń o charakterze społecznym;
- c) Wydziału Edukacji - zakres wsparcia, opieki i aktywności dla dzieci i ich rodziców/opiekunów;
- d) Grodzkiego Urzędu Pracy – zakres ofert pracy.

§ 3. 1. Pracownicy wymienionych komórek organizacyjnych UMK – w ramach określonych usług – realizują obsługę bezpośrednią w każdy powszedni dzień tygodnia w godzinach 7.40–18.00:

1) w zakresie Wydziału Ewidencji Pojazdów i Kierowców:

- a) rejestracja pojazdów:
  - złożenie wniosku o rejestrację pojazdu,
  - odbiór dowodu rejestracyjnego,
  - adnotacje, zbycia, nabycia, wyrejestrowania, itp.;
- b) prawa jazdy:
  - odbiór uprawnień do kierowania pojazdem,
  - złożenie wniosku o prawo jazdy,

- założenie profilu kandydata na kierowcę;
- 2) w zakresie Wydziału Spraw Administracyjnych:
  - a) przyjmowanie zgłoszeń zameldowania i wymeldowania, wydawanie poświadczeń zameldowania,
  - b) przyjmowanie wniosków w sprawie dowodu osobistego, wydawanie dowodów osobistych,
  - c) składanie wniosków do CEIDG (stanowiska w lokalizacji przy ul. Wielickiej 28A),
  - d) potwierdzanie profilu zaufanego (stanowiska w lokalizacji przy ul. Wielickiej 28A),
  - e) nadawanie nr PESEL dla obywateli Ukrainy;
- 3) w zakresie Urzędu Stanu Cywilnego:
  - a) rejestracja urodzeń,
  - b) rejestracja zgonów,
  - c) sprawy związane z zawarciem związku małżeńskiego,
  - d) wydawanie odpisów i zaświadczeń z rejestru stanu cywilnego,
  - e) przyjmowanie oświadczeń, w tym m.in. o uznaniu ojcostwa/powrocie do nazwiska noszonego przed zawarciem związku małżeńskiego,
  - f) realizacja ceremonii przyjęcia oświadczeń o wstąpieniu w związek małżeński zgodnie z przyjętymi zgłoszeniami i harmonogramem;
- 2. Pracownicy obsługi kas w Wydziale Podatków i Opłat realizują obsługę bezpośrednią w każdy powszedni dzień tygodnia w lokalizacjach:
  - a) Centrum Administracyjne al. Powstania Warszawskiego 10 (w godzinach 7.40-17.45),
  - b) os. Zgody 2 (w godzinach 7.40-17.45),
  - c) ul. Wielicka 28a (w godzinach 7.40-17.45),
  - d) ul. Grunwaldzka 8 (w godzinach 7.40-15.00),
  - e) ul. Nowohucka 1 (w godzinach 7.10-14.45).
- 3. Pracownicy Wydziału ds. Przedsiębiorczości i Innowacji - Punktu Obsługi Przedsiębiorcy realizują obsługę bezpośrednią w każdy powszedni dzień tygodnia:
  - 1) w poniedziałek w godzinach 7.40-18.00;
  - 2) od wtorku do piątku w godzinach 7.40-15.30.

§ 4. Pracownicy komórek organizacyjnych UMK winni w swych działaniach akcentować i promować kontakt i obsługę klienta poprzez funkcjonujące kanały komunikacji elektronicznej czy urzędowe infolinie telefonii stacjonarnej i komórkowej.

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

§ 6. Wykonanie zarządzenia powierza się Dyrektorowi Magistratu.

§ 7. Traci moc zarządzenie nr 762/2022 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 28 marca 2022 r. w sprawie funkcjonowania Urzędu Miasta Krakowa i obsługi klientów.

§ 8. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania, z mocą od dnia 1 czerwca 2022 r., z zastrzeżeniem że § 3 ust. 1 pkt 2 lit e, który wchodzi w życie z dniem 1 lipca 2022 r. |