

**ZARZĄDZENIE NR 2106/2024**  
**PREZYDENTA MIASTA KRAKOWA**  
**Z DNIA 30 lipca 2024 r.**

**w sprawie podziału na wewnętrzne komórki organizacyjne oraz szczegółowego zakresu działania Krakowskiego Centrum Kontakt**

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2024 r. poz. 609, 721), art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2024 r. poz. 107), zarządza się, co następuje:

§ 1. 1. Krakowskim Centrum Kontakt, zwanym dalej Wydziałem, kieruje Dyrektor.

2. W skład Wydziału wchodzi następujące wewnętrzne komórki organizacyjne:

- |  |          |
|--|----------|
| 1) Referat Organizacyjny               | CK – 01; |
| 2) Referat Obsługi Infolinii Miejskiej | CK – 02; |
| 3) Referat ds. Zgłoszeń i Analityki    | CK – 03. |

§ 2. Do zakresu działania **Referatu Organizacyjnego (CK-01)** należą następujące sprawy:

- 1) prowadzenie Sekretariatu i obsługi administracyjno - biurowej Wydziału, obsługa skrzynki poczty elektronicznej Wydziału oraz elektronicznych skrzynek podawczych;
- 2) prowadzenie spraw osobowych pracowników Wydziału (lista obecności, wyjścia służbowe/ prywatne, plany urlopów wypoczynkowych, etatyżacja, zakresy czynności, karty badań lekarskich, zestawienia godzin nadliczbowych);
- 3) współpraca z Wydziałem Organizacji i Nadzoru, w szczególności w zakresie wynagrodzeń, nagród kwartalnych, dodatków specjalnych, spraw socjalnych, szkoleń pracowników, delegacji służbowych, naboru na wolne stanowiska urzędnicze;
- 4) prowadzenie i aktualizacja kart użytkowników urządzeń informatycznych i osobistego wyposażenia;
- 5) prowadzenie ewidencji pieczęci urzędowych, w tym składanie zapotrzebowania na pieczęcie, przekazywanie ich pracownikom oraz prowadzenie ewidencji kasacji pieczęci urzędowych;
- 6) prowadzenie spraw związanych z bezpieczeństwem i higieną pracy w Wydziale;
- 7) prowadzenie ewidencji majątku trwałego, gospodarowanie składnikami majątkowymi powierzonymi Wydziałowi, w tym monitorowanie stanu ewidencji składników majątkowych oraz wykonywanie innych zadań wynikających z instrukcji gospodarowania składnikami majątkowymi;
- 8) sporządzanie zamówień na materiały biurowe, wyposażenie biurowe, bilety komunikacji miejskiej oraz ich rozdysponowanie dla potrzeb Wydziału;
- 9) współpraca z wewnętrznymi komórkami organizacyjnymi Wydziału przy przygotowywaniu projektów uchwał, zarządzeń itp.;
- 10) koordynacja spraw w zakresie udostępniania informacji publicznej i ich publikacji w Biuletynie Informacji Publicznej;

- 11) koordynacja realizacji działań związanych z Systemem Zarządzania Jakością i Polityką Bezpieczeństwa Informacji; współpraca z Inspektorem Ochrony Danych w zakresie przetwarzania danych oraz obsługa aplikacji informatycznej System Ewidencjonowania Zbiorów, Administrowania i Monitorowania SEZAM;
- 12) koordynacja publikacji na stronach Miejskiej Platformy Internetowej Magiczny Kraków w zakresie zadań realizowanych przez Wydział oraz na stronie Biuletynu Informacji Publicznej (BIP MK), udzielanie odpowiedzi w Internetowym Dzienniku Zapytań;
- 13) opracowywanie projektów upoważnień, pełnomocnictw Prezydenta Miasta Krakowa we współpracy z wewnętrznymi komórkami organizacyjnymi Wydziału, ich ewidencja i aktualizacja;
- 14) określanie zadań i wnioskowanie ich ujęcia w budżecie Miasta Krakowa;
- 15) przygotowywanie projektu budżetu oraz planu finansowego i Wieloletniej Prognozy Finansowej odpowiednio w zakresie zadań i przedsięwzięć Wydziału;
- 16) przygotowywanie analiz, opinii, projektów zarządzeń i uchwał oraz innych materiałów w ujęciu ekonomicznym w zakresie:
  - a) rocznych i wieloletnich planów rzeczowo – finansowych,
  - b) sprawozdań z działalności Wydziału;
- 17) monitorowanie dysponowania środkami finansowymi Wydziału określonymi w budżecie zadań bieżących oraz proponowanie zmian budżetowych przy współpracy w tym zakresie z pozostałymi referatami;
- 18) współdziałanie z innymi komórkami organizacyjnymi UMK w zakresie realizacji zadań określonych w budżecie Miasta Krakowa;
- 19) przygotowanie dokumentacji finansowej dla rozliczenia zobowiązań zaciągniętych w ramach zadań budżetowych Wydziału i prowadzenie wewnętrznej ewidencji wydatków budżetu Wydziału;
- 20) opracowywanie sprawozdań z realizowanych zadań budżetowych Wydziału;
- 21) opracowywanie i konsultowanie projektów umów, zleceń, porozumień i aneksów, przygotowywanych i zawieranych przez Wydział oraz potwierdzanie finansowe zaangażowanych środków;
- 22) prowadzenie wydziałowego rejestru umów zawieranych na podstawie ustawy Prawo zamówień publicznych.

§ 3. Do zakresu działania **Referatu Obsługi Infolinii Miejskiej (CK – 02)** należą następujące sprawy:

- 1) udzielanie informacji telefonicznej w zakresie:
  - a) spraw dotyczących zadań Gminy Miejskiej Kraków, w szczególności: kart usług, zakresów działania gminnych jednostek oraz godzin ich funkcjonowania,
  - b) wydarzeń kulturalnych, sportowych zleconych przez kierownictwo wyższego szczebla,
  - c) zapytań członków komisji oraz wyborców, dotyczących trwających wyborów/referendów;
- 2) przyjmowanie telefonicznych zgłoszeń problemów i pomysłów dotyczących funkcjonowania Krakowa;

- 3) rejestrowanie w aplikacji informatycznej udzielonej informacji telefonicznej, zgłoszeń problemów i pomysłów;
- 4) telefoniczne przeprowadzanie ankiet zleczanych przez komórki organizacyjne UMK, miejskie jednostki organizacyjne oraz Kierowników pionów;
- 5) współpraca z Referatem ds. Zgłoszeń i Analityki (CK – 03) w zakresie koordynacji działań i standaryzacji prowadzenia Bazy Wiedzy, o której mowa w § 4 pkt 4.

§ 4. Do zakresu działania **Referatu ds. Zgłoszeń i Analityki (CK – 03)** należą następujące sprawy:

- 1) przyjmowanie zgłoszeń problemów i pomysłów wpływających do Wydziału poprzez elektroniczne kanały komunikacji;
- 2) analizowanie oraz przekazywanie zgłoszeń problemów i pomysłów do właściwych komórek organizacyjnych UMK, miejskich jednostek organizacyjnych oraz spółek miejskich;
- 3) monitorowanie realizacji zgłoszeń problemów i pomysłów;
- 4) prowadzenie i aktualizacja Bazy Wiedzy koniecznej do realizacji usług informacyjnych świadczonych przez pracowników infolinii miejskiej;
- 5) współpraca z Referatem Obsługi Infolinii Miejskiej (CK-02), komórkami organizacyjnymi UMK, miejskimi jednostkami organizacyjnymi oraz innymi podmiotami w zakresie obsługi zgłoszeń problemów, pomysłów i prowadzenia bazy wiedzy;
- 6) koordynacja działań związanych z promocją Wydziału oraz współpraca z Referatem Organizacyjnym (CK-01) w zakresie zawierania umów;
- 7) realizacja badań ankietowych zleczanych przez komórki organizacyjne UMK, miejskie jednostki organizacyjne oraz Kierowników pionów;
- 8) wykonywanie raportów zleczonych przez kierownictwo wyższego szczebla;
- 9) obsługa Krakowskiego Portalu Usług Miejskich w zakresie dostępnych funkcjonalności strony internetowej Krakowskiego Centrum Kontakt.

§ 5. Wszystkie wewnętrzne komórki organizacyjne Wydziału są odpowiedzialne za:

- 1) rozpatrywanie wniosków w zakresie swojej właściwości;
- 2) współpracę z innymi komórkami organizacyjnymi UMK oraz miejskimi jednostkami organizacyjnymi, w zakresie obsługi zgłoszeń oraz udzielania informacji;
- 3) sporządzanie analiz i sprawozdań w zakresie swojej właściwości;
- 4) udział w komisjach i zespołach problemowych w zakresie swojej właściwości;
- 5) przygotowanie dokumentacji niezbędnej do rozpatrzenia skargi lub wniosku w zakresie swojej właściwości;
- 6) prawidłowe pod względem rzeczowym i terminowym wykonanie postanowień obowiązujących zarządzeń, poleceń, instrukcji dotyczących działalności Wydziału;
- 7) opracowywanie projektów odpowiedzi na interpelacje, wnioski Komisji Rady Miasta Krakowa, interwencje poselskie i senatorskie oraz wnioski o udostępnienie informacji publicznej;
- 8) przygotowanie specyfikacji istotnych warunków zamówienia oraz udział w komisjach przetargowych;

- 9) opracowywanie materiałów informacyjnych i sprawozdawczych;
- 10) przygotowywanie i przekazywanie analitykowi budżetowemu Wydziału:
  - a) materiałów do projektu budżetu,
  - b) informacji do harmonogramu wydatków;
- 11) prawidłowe pod względem formalnym i merytorycznym publikowanie informacji w Biuletynie Informacji Publicznej; współpraca z redakcją Biuletynu Informacji Publicznej Miasta Krakowa w zakresie publikowania informacji;
- 12) prawidłowe pod względem formalnym i merytorycznym publikowanie informacji w Miejskiej Platformie Internetowej Magiczny Kraków;
- 13) prawidłowe pod względem formalnym i merytorycznym publikowanie informacji w Serwisie Informacyjnym UMK;
- 14) dyscyplinę pracy i należyte wykorzystanie czasu pracy;
- 15) przestrzeganie obowiązujących przepisów BHP i ppoż.;
- 16) realizację zadań wynikających ze współpracy z Zespołem Zarządzania Kryzysowego Miasta Krakowa;
- 17) przestrzeganie przepisów ustawy o ochronie informacji niejawnych, przepisów innych ustaw dotyczących tajemnic prawnie chronionych oraz ustawy o ochronie danych osobowych;
- 18) przestrzeganie przepisów Polityki Bezpieczeństwa Informacji Urzędu Miasta Krakowa;
- 19) prawidłowe pod względem formalnym i merytorycznym użytkowanie wskazanych systemów SI UMK;
- 20) należyte dbanie o powierzone wyposażenie biurowe i sprzęt oraz powierzony do eksploatacji sprzęt informatyczny;
- 21) archiwizowanie dokumentacji zgodnie z obowiązującymi przepisami;
- 22) bieżącą aktualizację usług publicznych, w szczególności w zakresie możliwości załatwienia spraw związanych z tymi usługami publicznymi poprzez Internet za pośrednictwem elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej (ePUAP);
- 23) prawidłową publikację, pod względem formalnym i merytorycznym, usług publicznych na elektronicznej Platformie Usług Administracji Publicznej (ePUAP), w Biuletynie Informacji Publicznej Miasta Krakowa oraz dedykowanych internetowych serwisach miejskich;
- 24) wykonywanie poleceń przełożonego w sprawach nieuregulowanych zakresem obowiązków.

§ 6. Graficzny schemat organizacyjny Wydziału stanowi załącznik do zarządzenia.

§ 7. Wykonanie zarządzenia powierza się Dyrektorowi Wydziału.

§ 8. Traci moc zarządzenie nr 3569/2022 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 5 grudnia 2022 r. w sprawie podziału na wewnętrzne komórki organizacyjne oraz szczegółowego zakresu działania Krakowskiego Centrum Kontaktów.

§ 9. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.