

ZARZĄDZENIE NR 1510/2025 PREZYDENTA MIASTA KRAKOWA Z DNIA 18 czerwca 2025 r.

w sprawie funkcjonowania Urzędu Miasta Krakowa i obsługi klientów

Na podstawie art. 30 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2024 r. poz. 1465, 1572, 1907 i 1940) zarządza się, co następuje:

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

2. Komórki organizacyjne Urzędu Miasta Krakowa, z wyjątkiem komórek wskazanych w załączniku do zarządzenia, świadczą bezpośrednią obsługę klientów od poniedziałku do środy oraz w piątek w godzinach od 7.40 do 15.30, a w czwartek w godzinach od 8.00 do 15.30.

§ 2. Kontakt informacyjno-interwencyjny z Urzędem Miasta Krakowa prowadzony jest przede wszystkim za pośrednictwem Krakowskiego Centrum Kontakt (nr tel. 12 616 55 55), gdzie można uzyskać informację o usługach realizowanych przez Gminę Miejską Kraków lub zgłosić problem czy pomysł na ulepszenie funkcjonowania miasta, który zostanie przekazany do odpowiednich służb miejskich.

§ 3. Kontakt z Urzędem Miasta Krakowa oraz - w przypadku niektórych spraw - odbiór przez klientów 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. Bohdana Zaleskiego 23 oraz ul. Mogilskiej 41;

2) nadawanie przez interesantów przesyłek do Urzędu Miasta Krakowa 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. Pracownicy komórek organizacyjnych Urzędu Miasta Krakowa winni w swych działaniach akcentować i promować kontakt i obsługę klienta poprzez urzędową infolinię, o której mowa w § 2 oraz funkcjonujące dodatkowe kanały komunikacji elektronicznej.

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

§ 6. Wykonanie zarządzenia powierza się Dyrektorowi Magistratu.

§ 7. Tracą moc następujące zarządzenia Prezydenta Miasta Krakowa:

1) nr 200/2023 z dnia 24 stycznia 2023 r. w sprawie funkcjonowania Urzędu Miasta Krakowa i obsługi klientów;

2) nr 901/2023 z dnia 6 kwietnia 2023 r. zmieniające zarządzenie nr 200/2023 w sprawie funkcjonowania Urzędu Miasta Krakowa i obsługi klientów;

3) nr 1159/2023 z dnia 28 kwietnia 2023 r. zmieniające zarządzenie nr 200/2023 w sprawie funkcjonowania Urzędu Miasta Krakowa i obsługi klientów;

4) nr 1839/2024 z dnia 28 czerwca 2024 r. zmieniające zarządzenie nr 200/2023 w sprawie funkcjonowania Urzędu Miasta Krakowa i obsługi klientów;

5) nr 2102/2024 z dnia 30 lipca 2024 r. zmieniające zarządzenie nr 200/2023 w sprawie funkcjonowania Urzędu Miasta Krakowa i obsługi klientów;

6) nr 325/2025 z dnia 18 lutego 2025 r. zmieniające zarządzenie nr 200/2023 w sprawie funkcjonowania Urzędu Miasta Krakowa i obsługi klientów.

§ 8. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 lipca 2025 r.

PREZYDENT MIASTA KRAKOWA

Aleksander Miszalski

GODZINY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW W NIEKTÓRYCH KOMÓRKACH ORGANIZACYJNYCH URZĘDU MIASTA KRAKOWA

Lp.	Lokalizacja	Komórka organizacyjna	Zakres obsługi klientów	Godziny obsługi klientów
1	2	3	4	5
1.	Centrum Administracyjne – al. Powstania Warszawskiego 10	KM	– Przyjmowanie dokumentów dot. rejestracji pojazdów, odbiór dowodów rejestracyjnych, rejestracja pojazdów – Przyjmowanie wniosków i wydawanie praw jazdy	poniedziałek-środa i piątek: 7.40 – 18.00, czwartek: 8.00 – 18.00
		SA	– Przyjmowanie zgłoszeń zameldowania i wymeldowania, wydawanie poświadczeń zameldowania – Przyjmowanie wniosków w sprawie dowodu osobistego, wydawanie dowodów osobistych	
		PD	Obsługa kasowa	poniedziałek-środa i piątek: 7.40 – 17.45, czwartek: 8.00 – 17.45
2.	os. Zgody 2	KM	– Przyjmowanie dokumentów dot. rejestracji pojazdów, odbiór dowodów rejestracyjnych, rejestracja pojazdów – Przyjmowanie wniosków w sprawie praw jazdy (z wyłączeniem wymiany zagranicznych praw jazdy oraz profili kierowców zawodowych (PKZ))	poniedziałek-środa i piątek: 7.40 – 18.00, czwartek: 8.00 – 18.00
		SC	– Rejestracja urodzeń, małżeństw i zgonów – Obsługa klientów w zakresie zawarcia związku małżeńskiego – Przyjmowanie oświadczeń z zakresu rejestracji stanu cywilnego – Wydawanie odpisów i zaświadczeń z rejestru stanu cywilnego – Przyjmowanie innych wniosków z zakresu działania Urzędu Stanu Cywilnego	
		SA	– Przyjmowanie zgłoszeń zameldowania i wymeldowania, wydawanie poświadczeń zameldowania – Przyjmowanie wniosków w sprawie dowodu osobistego, wydawanie dowodów osobistych	
		PD	Obsługa kasowa	poniedziałek-środa i piątek: 7.40 – 17.45, czwartek: 8.00 – 17.45

3.	ul. Wielicka 28A	KM	– Przyjmowanie dokumentów dotyczących rejestracji pojazdów, odbiór dowodów rejestracyjnych, rejestracja pojazdów – Przyjmowanie wniosków w sprawie praw jazdy (z wyłączeniem wymiany zagranicznych praw jazdy oraz profili kierowców zawodowych (PKZ))	poniedziałek-środa i piątek: 7.40 – 18.00, czwartek: 8.00 – 18.00
		SA	– Przyjmowanie zgłoszeń zameldowania i wymeldowania, wydawanie poświadczeń zameldowania – Przyjmowanie wniosków w sprawie dowodu osobistego, wydawanie dowodów osobistych	
		PD	Obsługa kasowa	poniedziałek-środa i piątek: 7.40 – 17.45, czwartek: 8.00 – 17.45
4.	ul. Grunwaldzka 8	PD	Obsługa kasowa	poniedziałek-środa i piątek: 7.40 – 15.00, czwartek: 8.00 – 15.00
5.	ul. Lubelska 29	SC	– Rejestracja urodzeń, małżeństw i zgonów – Obsługa klientów w zakresie zawarcia związku małżeńskiego – Przyjmowanie oświadczeń z zakresu rejestracji stanu cywilnego – Wydawanie odpisów i zaświadczeń z rejestru stanu cywilnego – Przyjmowanie innych wniosków z zakresu działania Urzędu Stanu Cywilnego	poniedziałek-środa i piątek: 7.40 – 18.00, czwartek: 8.00 – 18.00
6.	ul. Wadowicka 8W	SC	– Rejestracja urodzeń, małżeństw i zgonów – Obsługa klientów w zakresie zawarcia związku małżeńskiego – Przyjmowanie oświadczeń z zakresu rejestracji stanu cywilnego – Wydawanie odpisów i zaświadczeń z rejestru stanu cywilnego – Przyjmowanie innych wniosków z zakresu działania Urzędu Stanu Cywilnego	poniedziałek-środa i piątek: 7.40 – 18.00, czwartek: 8.00 – 18.00
7.	Punkt obsługi mieszkańców w Galerii Bronowice, ul. Stawowa 61, lokale nr 157 i 193	SA	– Przyjmowanie wniosków w sprawie dowodu osobistego – Przyjmowanie zgłoszeń zameldowania i wymeldowania, wydawanie poświadczeń zameldowania	poniedziałek-sobota: 10.00 – 18.00
		KM	– Przyjmowanie dokumentów dotyczących rejestracji pojazdów, odbiór dowodów rejestracyjnych, rejestracja pojazdów – Przyjmowanie wniosków w sprawie praw jazdy (z wyłączeniem wymiany zagranicznych praw jazdy oraz profili kierowców zawodowych (PKZ))	

8.	Punkt obsługi mieszkańców w Galerii Bonarka City Center, ul. Kamieńskiego 11, lokal nr M01	SA	– Przyjmowanie wniosków w sprawie dowodu osobistego – Przyjmowanie zgłoszeń zameldowania i wymeldowania, wydawanie poświadczeń zameldowania	poniedziałek-sobota: 10.00 – 18.00
		KM	– Przyjmowanie dokumentów dotyczących rejestracji pojazdów, odbiór dowodów rejestracyjnych, rejestracja pojazdów – Przyjmowanie wniosków w sprawie praw jazdy (z wyłączeniem wymiany zagranicznych praw jazdy oraz profili kierowców zawodowych (PKZ))	
9.	Punkt obsługi mieszkańców w Galerii „Serenada” al. Bora-Komorowskiego 41, lokal 217	SA	– Przyjmowanie wniosków w sprawie dowodu osobistego – Przyjmowanie zgłoszeń zameldowania i wymeldowania, wydawanie poświadczeń zameldowania	poniedziałek-sobota: 10.00 – 18.00
		PI	– Składanie wniosków do CEIDG – Potwierdzanie Profilu Zaufanego	
		KM	– Przyjmowanie dokumentów dotyczących rejestracji pojazdów, odbiór dowodów rejestracyjnych, rejestracja pojazdów – Przyjmowanie wniosków w sprawie praw jazdy (z wyłączeniem wymiany zagranicznych praw jazdy oraz profili kierowców zawodowych (PKZ))	
10.	ul. Nowohucka 1	PD	Obsługa kasowa	poniedziałek-piątek 7.10 – 13.00
			Obsługa klientów	poniedziałek-piątek: 7.00 – 15.00
11.	Krakowskie Centrum Świadczeń ul. Stachowicza 18	SO	– Przyjmowanie wniosków w sprawie zasiłków rodzinnych, świadczeń opiekuńczych, funduszu alimentacyjnego, dodatków mieszkaniowych, refundacji VAT za gaz, czystego powietrza, świadczeń pieniężnych z tytułu zapewnienia pomocy obywatelom Ukrainy, Krakowskiej Karty Rodzinnej 3+, Karty Krakowskiej, Karty Dużej Rodziny – Wydawanie zaświadczeń	poniedziałek-środa i piątek: 7.40 – 18.00, czwartek: 8.00 – 18.00
			Obsługa kasowa – płatności bezgotówkowe	poniedziałek-środa i piątek: 7.40 – 17.45, czwartek 8.00 – 17.45
12.	Rynek Podgórski 1, pok. 8	WS	Punkt konsultacyjno-doradczy Krakowskiego Centrum Doradztwa Energetycznego	poniedziałek-środa: 7:40 - 15:30, czwartek: 8.00 – 15.30, piątek: 7:30 -15:30
13.	ul. Zabłocie 22	PI	– Składanie wniosków do CEIDG – Potwierdzanie Profilu Zaufanego	poniedziałek-środa i piątek: 7.40 – 18.00, czwartek: 8.00 – 18.00