

ZASADY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW
I KOMÓREK ORGANIZACYJNYCH URZĘDU MIASTA KRAKOWA

§ 1
Postanowienia ogólne.

Ustala się następujące definicje pojęć:

1. Kancelaria Magistratu - Referat w Wydziale Organizacji i Nadzoru zajmujący się organizowaniem obiegu korespondencji między komórkami organizacyjnymi Urzędu Miasta Krakowa. W skład Kancelarii Magistratu wchodzi:
 - punkty obsługi mieszkańców,
 - rozdzielnia poczty,
 - centralny punkt informacji,
 - gospodarz RISS,
 - biblioteka,
2. punkt obsługi mieszkańców - jednostka funkcjonalna działająca w poszczególnych lokalizacjach Urzędu na terenie miasta, obejmująca:
 - merytoryczne stanowiska informacyjno - podawcze,
 - lokalną rozdzielnię poczty,
3. stanowisko informacyjno-podawcze - stanowisko pracy, na którym przyjmowane są pisma składane przez strony oraz udzielane są informacje o kompetencjach komórek organizacyjnych, stosowanych procedurach i przebiegu spraw w Urzędzie Miasta Krakowa,
4. rozdzielnia poczty - miejsce, gdzie dokonywane są: odbiór korespondencji od listonosza oraz kierowców, jej rozdział, wymiana oraz przygotowanie do ekspedycji,
5. korespondencja zewnętrzna - korespondencja której nadawcą lub odbiorcą zawsze jest interesant (strona),
6. korespondencja wewnętrzna - korespondencja, której zarówno nadawcą jak i odbiorcą jest komórka organizacyjna lub stanowisko pracy Urzędu,
7. korespondencja adresowana imiennie - korespondencja, w adresie której wymieniona jest osoba z imienia i nazwiska,
8. korespondencja adresowana nieimiennie - korespondencja, w której adresie brak jest imienia i nazwiska konkretnej osoby, a jedynie nazwa instytucji, komórki organizacyjnej UMK bądź stanowisko lub pełniona funkcja.
9. numer identyfikacyjny (Id) - unikalny numer w ramach całego podsystemu RISS, który otrzymuje pismo wprowadzone do podsystemu,

10. kierowca - pracownik Urzędu Miasta Krakowa przewożący przesyłki przekazywane między punktami wymiany poczty,
11. frankowanie - czynność polegająca na naniesieniu na korespondencję wychodzącą z Urzędu pieczęci określającej datę wysyłki, opłatę za jej dostarczenie oraz dane nadawcy,

§ 2

Kancelaria Magistratu obsługuje mieszkańców i komórki organizacyjne Urzędu Miasta Krakowa w zakresie:

1. przyjmowania korespondencji oraz pobierania od niej stosownej opłaty skarbowej,
2. wprowadzania przeznaczonej do rejestracji korespondencji do podsystemu RISS i przekazania do odpowiedniej komórki merytorycznej zgodnie z posiadanym upoważnieniem,
3. udzielania informacji i porad dla stron (telefonicznie lub bezpośrednio) w zakresie kompetencji, zakresów działania komórek organizacyjnych Urzędu Miasta Krakowa, procedur załatwiania spraw oraz informacji o siedzibach i adresach innych urzędów, instytucji, związków, stowarzyszeń, organizacji pozarządowych itp.,
4. wywieszania informacji na tablicach ogłoszeń w budynkach Urzędu Miasta Krakowa,
5. wydawania przesyłek konsularnych mieszkańcom miasta,
6. zastępczego doręczania przesyłek zgodnie z art. 44 kpa i art. 150 Ordynacji Podatkowej,
7. udostępniania uchwał Rady Miasta Krakowa, uchwał Zarządu Miasta Krakowa podjętych do 18 listopada 2002 r., zarządzeń Prezydenta Miasta Krakowa, Dzienników Ustaw, Monitorów Polskich, Dzienników Urzędowych,
8. rozprowadzania korespondencji zewnętrznej oraz wewnętrznej,
9. ekspediowania korespondencji nadawanej przez Urząd Miasta Krakowa,
10. przyjmowania korespondencji faksowej, doręczania jej adresatom lub informowania o nadejściu,
11. udostępniania zbiorów bibliotecznych.

§ 3

Merytoryczne stanowiska informacyjno - podawcze do przyjmowania i obsługi mieszkańców oraz obsługi komórek organizacyjnych Urzędu Miasta Krakowa

1. Do zadań merytorycznych stanowisk informacyjno - podawczych należą:
 - 1) przyjmowanie korespondencji od interesantów oraz pobieranie od niej stosownej opłaty skarbowej,

- 2) pieczętowanie i przeglądanie korespondencji adresowanej do Kancelarii Prezydenta, Kancelarii Rady Miasta i Dzielnic Krakowa oraz innych komórek organizacyjnych Urzędu Miasta Krakowa, dostarczanej przez pracowników rozdzielni poczty,
- 3) niezwłoczne wprowadzanie przeznaczonej do rejestracji korespondencji do podsystemu RISS i przekazywanie do odpowiedniej komórki zgodnie z posiadanym upoważnieniem,
- 4) potwierdzanie odbioru korespondencji przez odcisnięcie na kopii wnoszonego pisma pieczęci wpływu lub wydanie interesantowi komputerowego wydruku potwierdzenia przyjęcia pisma wraz z numerem identyfikacyjnym narzuconym przez podsystem RISS,
- 5) przekazywanie zarejestrowanej korespondencji łącznie z odnośnymi wydrukami pracownikom rozdzielni poczty. Korespondencja winna być opieczętowana, posiadać naniesiony numer identyfikacyjny i być posegregowana zgodnie z kolejnością na wydruku, oddzielnie dla poszczególnych komórek organizacyjnych Urzędu Miasta Krakowa. Korespondencja nie podlegająca rejestracji winna mieć jednoznacznie określonego adresata,
- 6) udzielanie informacji o sposobie załatwiania spraw w Urzędzie zgodnie z kpa oraz obowiązującymi procedurami Urzędu Miasta Krakowa
- 7) udzielanie informacji o przebiegu sprawy na podstawie danych zawartych w podsystemie RISS oraz na podstawie informacji telefonicznych uzyskanych w komórce organizacyjnej Urzędu Miasta Krakowa prowadzącej sprawę,
- 8) przyjmowanie podań składanych do protokołu (sporządzanie protokołu z ustnie wniesionej sprawy) i przekazywanie do załatwienia wg właściwości,
- 9) w przypadku podań składanych osobiście, które nie posiadają wymaganych załączników, sporządzanie wykazu brakujących załączników wraz z oznaczeniem terminu ich uzupełnienia oraz zawiadomienie, że w przypadku niedostarczenia załącznika w terminie, sprawie nie zostanie nadany bieg i pozostanie ona bez rozpatrzenia,
- 10) w przypadku podań nadesłanych pocztą, które nie posiadają wymaganych załączników, sporządzanie i przesyłanie do strony zawiadomienia, o którym mowa w pkt 9, (w obydwu przypadkach informacja o przesłaniu zawiadomienia do strony zostaje przekazana wg właściwości wraz z podaniem),

2. Do każdego merytorycznego stanowiska informacyjno - podawczego przypisane są komórki organizacyjne Urzędu Miasta Krakowa. Stanowiska te obsługują merytoryczni pracownicy oddelegowani z macierzystych komórek organizacyjnych Urzędu Miasta Krakowa. Oddelegowanie pracownika nie zmienia jego podległości służbowej,

3. W sprawach dotyczących organizacji pracy w Kancelarii Magistratu i w punktach obsługi mieszkańców pracownicy merytorycznych stanowisk informacyjno - podawczych podlegają także kierownikowi Kancelarii Magistratu.

4. Pracownik na merytorycznym stanowisku informacyjno - podawczym ponosi pełną odpowiedzialność służbową za wykonanie zadań wymienionych w ust. 1.

5. Kierujący komórkami organizacyjnymi Urzędu Miasta Krakowa:

- 1) organizują obsługę merytorycznych stanowisk informacyjno – podawczych w punktach obsługi mieszkańców,
- 2) wyznaczają osoby upoważnione do przyjmowania i wydawania poczty,
- 3) przekazują do Kancelarii Magistratu aktualizację danych dotyczących zakresu prac, obowiązujących przepisów prawnych, procedur oraz wszelkich informacji dotyczących danej komórki organizacyjnej, a mających wpływ na obsługę stron przez pracownika na danym stanowisku,
- 4) na bieżąco kontrolują wykorzystanie przez podległych pracowników funkcji podsystemu RISS.

6. Kierownik Kancelarii Magistratu:

- 1) dostarcza korespondencję do rejestracji na stanowiskach,
- 2) nadzoruje zgodność działań na stanowiskach merytorycznych z Regulaminem Organizacyjnym Urzędu Miasta Krakowa, zarządzeniami i procedurami.

§ 4

Podsystem Rejestracji i Śledzenia Spraw w Urzędzie (RISS).

1. Korespondencja wniesiona przez interesantów we wszystkich lokalizacjach Urzędu Miasta Krakowa podlega rejestracji w podsystemie RISS.

2. Korespondencja po zarejestrowaniu jest przekazywana wg właściwości.

3. Korespondencja zarejestrowana w podsystemie ma naniesioną pieczęć wpływu wraz z numerem identyfikacyjnym narzuconym przez podsystem RISS. Data rejestracji oznaczona na piśmie winna pokrywać się z datą wpływu na kopercie lub poświadczeniu odbioru.

4. Korespondencja składana w punktach obsługi mieszkańców, adresowana do Prezydenta Miasta i Zastępców Prezydenta, lub co do której istnieją wątpliwości z określeniem merytorycznego adresata, przekazywana jest na konto OR - 01 - KIEROWNIK.

5. Kierujący Kancelarią Prezydenta, Kancelarią Rady Miasta i Dzielnic Krakowa oraz innych komórek organizacyjnych UMK wyznaczają uprzednio przeszkolonych pracowników do pracy w podsystemie poprzez udzielenie im pisemnego upoważnienia skierowanego do gospodarza podsystemu.

6. Kierujący Kancelarią Prezydenta, Kancelarią Rady Miasta i Dzielnic Krakowa oraz innych komórek organizacyjnych UMK w zarządzeniu wewnętrznym określają sposób prowadzenia spraw w podsystemie, decydują o formie i biegu ich załatwiania. Każda zmiana wymaga uaktualnienia zarządzenia wewnętrznego.

7. Korespondencja składana w kopiach do wiadomości różnych komórek organizacyjnych Urzędu Miasta Krakowa podlega jednorazowej rejestracji na stanowisku obsługującym głównego adresata pisma. Kopiom nadaje się numer identyfikacyjny pisma głównego. Fakt złożenia kopii do wiadomości zostaje odnotowany w uwagach przy rejestracji pisma. Pisma i kopie zostają doręczone wg rozdzielnika.

8. Niedopuszczalne jest przyjmowanie korespondencji w miejscach innych niż merytoryczne stanowiska informacyjno - podawcze lub sekretariaty Prezydenta Miasta, Zastępców Prezydenta, Sekretarza Miasta, Skarbnika Miasta, Kancelarii Prezydenta, Kancelarii Rady Miasta i Dzielnic Krakowa oraz innych komórek organizacyjnych UMK.

9. W przypadkach, gdy wyżej wymienione sekretariaty przyjmują korespondencję bezpośrednio od interesanta, niezwłocznie rejestrują ją w podsystemie RISS lub w jednym z podsystemów wymienionych w zał. nr 3 do niniejszego zarządzenia.

10. Osoby prowadzące sprawę nioszą w podsystemie (w polu uwagi) kolejne informacje o biegu sprawy aż do ostatecznego załatwienia.

11. Nowi pracownicy są przygotowywani do pracy w podsystemie przez już przeszkolonych pracowników komórek organizacyjnych Urzędu Miasta Krakowa. Szkolenia organizują i wyznaczają pracowników do przeszkolenia kierujący Kancelarią Prezydenta, Kancelarią Rady Miasta i Dzielnic Krakowa oraz innymi komórkami organizacyjnymi Urzędu Miasta Krakowa. Na ich wniosek gospodarz podsystemu RISS upoważnia nowych pracowników do pracy w podsystemie.

§ 6

Przyporządkowanie komórek organizacyjnych do poszczególnych stanowisk w Kancelarii Magistratu i w punktach obsługi mieszkańców.

1. Obsługę mieszkańców w zakresie przyjmowania korespondencji do wszystkich komórek organizacyjnych UMK zapewnia Kancelaria Magistratu przy Placu Wszystkich Świętych 3/4.

2. Komórki organizacyjne UMK, których siedziby mieszczą się w poszczególnych lokalizacjach Urzędu przyjmują korespondencję na merytorycznych stanowiskach informacyjno - podawczych w punktach obsługi mieszkańców.

3. Jeżeli komórka organizacyjna UMK nie posiada merytorycznego stanowiska informacyjno - podawczego w swojej siedzibie, korespondencja do niej adresowana jest przyjmowana w sekretariacie lub w punkcie obsługi mieszkańców, na merytorycznym stanowisku informacyjno - podawczym innej komórki organizacyjnej UMK mieszczącej się w tej samej siedzibie.

4. Wykaz merytorycznych stanowisk informacyjno - podawczych w poszczególnych lokalizacjach Urzędu Miasta Krakowa przedstawiony jest poniżej:

Kancelaria Magistratu przy Pl. Wszystkich Świętych 3/4.

Stanowisko nr 1.

1. Prezydent Miasta Krakowa,
2. Zastępcy Prezydenta Miasta Krakowa,
3. Sekretarz Miasta,
4. Dyrektor Magistratu,

5. Kancelaria Prezydenta,
 6. Biuro Współpracy Zagranicznej,
 7. Zespół Radców Prawnych,
 8. Zespół Audytu Wewnętrznego Urzędu Miasta Krakowa,
 9. Wydział Kontroli Wewnętrznej,
 10. Wydział Informatyki i Infrastruktury,
 11. Wydział Organizacji i Nadzoru,
- Stanowisko obsługuje pracownik Wydziału Organizacji i Nadzoru.

Stanowisko nr 2.

1. Przewodniczący Rady Miasta Krakowa,
 2. Rady i Zarządy Dzielnic,
 3. Kancelaria Rady Miasta i Dzielnic Krakowa.
- Stanowisko obsługuje pracownik Kancelarii Rady Miasta i Dzielnic Krakowa.

Stanowisko nr 3.

1. Wydział Gospodarki Komunalnej i Ochrony Środowiska,
 2. Wydział Skarbu Miasta,
 3. Wydział Spraw Społecznych,
 4. Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego.
- Stanowisko obsługuje pracownik Wydziału Organizacji i Nadzoru.

Stanowisko nr 4.

1. Skarbnik Miasta,
 2. Wydział Budżetu Miasta,
 3. Wydział Finansowy,
 4. Wydział Podatków i Opłat,
 5. Wydział Spraw Administracyjnych,
 6. Wydział Komunikacji,
 7. Urząd Stanu Cywilnego.
- Stanowisko obsługuje pracownik Wydziału Organizacji i Nadzoru.

Stanowisko nr 5.

1. Wydział Architektury i Urbanistyki,
 2. Wydział Geodezji,
 3. Wydział Mieszkalnictwa,
 4. Wydział Strategii i Rozwoju Miasta,
 5. Wydział Promocji i Turystyki,
 6. Biuro Inwestycji,
 7. Biuro Planowania Przestrzennego.
- Stanowisko obsługuje pracownik Wydziału Organizacji i Nadzoru.

Stanowisko nr 6.

1. Wydział Edukacji,
 2. Wydział Świadczeń Socjalnych,
 3. Wydział Kultury i Dziedzictwa Narodowego.
- Stanowisko obsługuje pracownik Wydziału Organizacji i Nadzoru.

Zastępstwa na stanowiskach informacyjno - podawczych w Kancelarii Magistratu zapewniają pracownicy komórek organizacyjnych UMK obsługiwanych na danym stanowisku.

Punkt obsługi mieszkańców przy ul. Grunwaldzkiej 8

Stanowiska nr 1-3.

- Wydział Geodezji Stanowiska obsługują pracownicy Wydziału Geodezji.
Zastępstwo zapewnia Wydział Geodezji.

Punkt obsługi mieszkańców przy ul. Wielopole 17 a.

Stanowiska nr 1-3.

- Wydział Mieszkalnictwa
Stanowiska obsługują pracownicy Wydziału Mieszkalnictwa.
Zastępstwo zapewnia Wydział Mieszkalnictwa.

Punkt obsługi mieszkańców w Rynku Podgórskim 1.

Stanowiska 1-3

- Wydział Architektury i Urbanistyki
Stanowiska obsługują pracownicy Wydziału Architektury i Urbanistyki.
Zastępstwo zapewnia Wydział Architektury i Urbanistyki.

Punkt obsługi mieszkańców na Osiedlu Zgody 2.

Stanowisko nr 1.

- Wydział Podatków i Opłat
Stanowisko obsługuje pracownik Wydziału Podatków i Opłat.
Zastępstwo zapewnia Wydział Podatków i Opłat.

Stanowiska nr 2-3.

- Wydział Gospodarki Komunalnej i Ochrony Środowiska
Stanowiska obsługują pracownicy Wydziału Organizacji i Nadzoru.
Zastępstwo zapewnia Wydział Gospodarki Komunalnej i Ochrony Środowiska.

Stanowisko nr 4

- Wydział Komunikacji
Stanowisko obsługuje pracownik Wydziału Komunikacji.
Zastępstwo zapewnia Wydział Komunikacji.

Punkt obsługi mieszkańców przy Al. Powstania Warszawskiego 10.

Stanowisko nr 1.

- Wydział Podatków i Opłat
Stanowisko obsługuje pracownik Wydziału Podatków i Opłat.
Zastępstwo zapewnia Wydział Podatków i Opłat.

Stanowisko nr 2

- Wydział Komunikacji,
Stanowisko obsługuje pracownik Wydziału Komunikacji.
Zastępstwo zapewnia Wydział Komunikacji.

Stanowisko nr 3.

- Wydział Spraw Administracyjnych
Stanowisko obsługuje pracownik Wydziału Spraw Administracyjnych.
Zastępstwo zapewnia Wydział Spraw Administracyjnych.

Stanowisko nr 4.

- Wydział Spraw Administracyjnych,
Stanowisko obsługuje pracownik Wydziału Spraw Administracyjnych.
Zastępstwo zapewnia Wydział Spraw Administracyjnych.

Punkt obsługi mieszkańców przy ul. Kasprowicza 29

Stanowiska nr 1-3.

- Wydział Skarbu Miasta.
Stanowiska obsługują pracownicy Wydziału Skarbu Miasta.
Zastępstwo zapewnia Wydział Skarbu Miasta.

Punkt obsługi mieszkańców przy ul. Stachowicza 18

Stanowisko nr 1

- Wydział Edukacji
Stanowisko obsługuje pracownik Wydziału Edukacji.
Zastępstwo zapewnia Wydział Edukacji.

Stanowisko nr 2

-Wydział Świadczeń Socjalnych
Stanowisko obsługuje pracownik Wydziału Organizacji i Nadzoru.
Zastępstwo zapewnia Wydział Świadczeń Socjalnych.

Punkt obsługi mieszkańców przy ul. Za Torem 22

Stanowisko nr 1

- Biuro Planowania Przestrzennego
Stanowisko obsługuje pracownik Biura Planowania Przestrzennego.
Zastępstwo zapewnia Biuro Planowania Przestrzennego.