

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

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2021 r. poz. 1372) 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 i 1262), 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 zmniejszanie się ilości przypadków zakażeń wirusem SARS-CoV-2 i zachorowań na Covid-19 oraz decyzje strony rządowej, znoszące czy uelastyczniające szereg epidemicznych ograniczeń w życiu społecznym i gospodarczym, przyjmuje się poniższe zasady funkcjonowania UMK 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. UMK realizuje bezpośrednią obsługę klienta, z zastrzeżeniem przepisów Rozdziału II niniejszego zarządzenia.

2. Postanawia się o możliwości realizacji zadań przez pracowników UMK zgodnie ze swoimi zakresami czynności, w sposób zdalny lub naprzemienny (określona grupa pracowników pracuje naprzemiennie, w wyznaczonych okresach, w sposób stacjonarny i zdalny), z zastrzeżeniem brzmienia zapisów odpowiedniego polecenia służbowego Prezydenta Miasta Krakowa oraz uprzednich uzgodnień Dyrektora Magistratu.

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

§ 3. 1. Bezpośrednia obsługa klienta odbywa się we wszystkich lokalizacjach UMK a w 9 poniższych lokalizacjach:

- 1) al. Powstania Warszawskiego 10
- 2) os. Zgody 2
- 3) pl. Wszystkich Świętych 3-4
- 4) Rynek Podgórski 1
- 5) ul. Grunwaldzka 8
- 6) ul. Kasprowiczka 29
- 7) ul. Mogilska 41
- 8) ul. Stachowicza 18
- 9) ul. Wielicka 28a

- funkcjonują stacjonarne dzienniki podawcze i informacyjne.

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 czterech paczkomatów zlokalizowanych przy: al. Powstania Warszawskiego 10, ul. Wielickiej 28a, os. Zgody 2 oraz ul. B. Zaleskiego 23;
- 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.

§ 4. 1. Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców, Wydział Spraw Administracyjnych, Urząd Stanu Cywilnego oraz Wydział Podatków i Opłat (obsługa kas) - realizujące zadania związane z bezpośrednią obsługą klienta jak również obsługą branżowych infolinii - rozpoczynają obsługę interesantów w każdy powszedni dzień tygodnia w godzinach 7.40 – 18.00 (w przypadku kas UMK w godzinach 7.40 – 17.45).

2. Punkty Obsługi Mieszkańca w sklepach wielkopowierzchniowych rozpoczynają funkcjonowanie w każdy powszedni dzień tygodnia w godzinach 10.00 – 18.00.

§ 5. Niezależnie od generalnej zasady wskazanej 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. 2 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 przez okres 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-CoV-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 nie przestrzegająca przepisów § 6 ust. 1 pkt 1 i 3 oraz ust. 2 pkt 2 niniejszego zarządzenia – uwzględniając przepisy § 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 – 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 zapewnienia sprawnego funkcjonowania 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.

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

§ 11. Traci moc zarządzenie Nr 1276/2021 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 12 maja 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 7 czerwca 2021 r.