

ZARZĄDZENIE Nr 3361/2022
PREZYDENTA MIASTA KRAKOWA
z dnia 21 listopada 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, 1079 i 1561) zarządza się, co następuje:

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

2. Komórki organizacyjne Urzędu Miasta Krakowa, z wyjątkiem komórek wskazanych w załączniku do niniejszego zarządzenia, świadczą bezpośrednią obsługę stron od poniedziałku do piątku w godzinach od 7.40 do 15.30.

§ 2. Kontakt z Urzędem Miasta Krakowa oraz - w przypadku niektórych spraw - odbiór przez strony 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.

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

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

§ 5. Wykonanie zarządzenia powierza się Dyrektorowi Magistratu.

§ 6. Traci moc zarządzenie nr 1589/2022 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 10 czerwca 2022 r. w sprawie funkcjonowania Urzędu Miasta Krakowa i obsługi klientów.

§ 7. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 5 grudnia 2022 r.

GODZINY OBSŁUGI MIESZKAŃCÓW W NIEKTÓRYCH KOMÓRKACH ORGANIZACYJNYCH URZĘDU MIASTA KRAKOWA

Lp.	Lokalizacja	Komórka organizacyjna	Zakres obsługi stron	Godziny obsługi stron
1	2	3	4	5
1.	Centrum Administracyjne – al. Powstania Warszawskiego 10	PD	Obsługa kasowa	Od poniedziałku do piątku: 7.40 – 15.15
2.	os. Zgody 2	PD	Obsługa kasowa	Od poniedziałku do piątku: 7.40 – 15.15
3.	ul. Wielicka 28A	PD	Obsługa kasowa	Od poniedziałku do piątku: 7.40 – 15.15
4.	pl. Wszystkich Świętych 3-4	KS	Telefon interwencyjny	Od poniedziałku do piątku: 8.00 – 16.00
		OU (portiernia)	Przyjmowanie pism i dokumentów	Od poniedziałku do piątku: 15.30 – 18.00
5.	ul. Grunwaldzka 8	PD	Obsługa kasowa	Od poniedziałku do piątku: 7.40 – 15.00
6.	ul. Lubelska 29	SC	<ul style="list-style-type: none"> – 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 	Od poniedziałku do piątku: 7.40 – 18.00
7.	Punkt obsługi mieszkańców w Galerii Bronowice, ul. Stawowa 61, lokale nr 157 i 193	SA	<ul style="list-style-type: none"> – Przyjmowanie wniosków w sprawie dowodu osobistego – Przyjmowanie zgłoszeń zameldowania i wymeldowania, wydawanie poświadczeń zameldowania 	Od poniedziałku do soboty: 10.00 – 18.00
		KM	<ul style="list-style-type: none"> – Przyjmowanie dokumentów dotyczących rejestracji pojazdów, odbiór dowodów rejestracyjnych, rejestracja pojazdów – Przyjmowanie wniosków w sprawie praw jazdy 	

8.	Punkt obsługi mieszkańców w Galerii Bonarka City Center, ul. Kamińskiego 11, lokal nr G26	SA	<ul style="list-style-type: none"> – Przyjmowanie wniosków w sprawie dowodu osobistego – Przyjmowanie zgłoszeń zameldowania i wymeldowania, wydawanie poświadczeń zameldowania 	Od poniedziałku do soboty: 10.00 – 18.00
		KM	<ul style="list-style-type: none"> – Przyjmowanie dokumentów dotyczących rejestracji pojazdów, odbiór dowodów rejestracyjnych, rejestracja pojazdów – Przyjmowanie wniosków w sprawie praw jazdy 	
9.	Punkt obsługi mieszkańców w Galerii „Serenada” al. Bora-Komorowskiego 41	SA	<ul style="list-style-type: none"> – Przyjmowanie wniosków w sprawie dowodu osobistego – Przyjmowanie zgłoszeń zameldowania i wymeldowania, wydawanie poświadczeń zameldowania – Składanie wniosków do CEIDG – Potwierdzanie Profilu Zaufanego 	Od poniedziałku do soboty: 10.00 – 18.00
		KM	<ul style="list-style-type: none"> – Przyjmowanie dokumentów dotyczących rejestracji pojazdów, odbiór dowodów rejestracyjnych, rejestracja pojazdów – Przyjmowanie wniosków i wydawanie praw jazdy 	
10.	ul. Nowohucka 1	PD	Obsługa kasowa	Od poniedziałku do piątku: 7.10 – 14.45
			Obsługa stron	Od poniedziałku do piątku: 7.00 – 15.00