

ZARZĄDZENIE Nr 380/2022
PREZYDENTA MIASTA KRAKOWA
z dnia 17 lutego 2022r.

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, 1834) 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, 1262, 1583, 1754, 1878, 1967, 2177, 2311, 2330 i 2378, z 2022 r. poz. 149, 210, 353), 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, aktualny spadkowy trend w zakresie liczby przypadków zakażeń wirusem SARS-CoV-2 i zachorowań na Covid-19, przyjmuje się poniższe zasady funkcjonowania Urzędu Miasta Krakowa 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 te usługi.

Rozdział I
Funkcjonowanie Urzędu Miasta Krakowa

§ 2. Wszystkie budynki UMK są dostępne dla klientów zewnętrznych a realizacja bezpośredniej obsługi klienta odbywa się w sposób nieograniczony, z zastrzeżeniem przepisów Rozdziału II niniejszego zarządzenia.

§ 3. 1. Kontakt 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 pięciu paczkomatów zlokalizowanych przy: al. Powstania Warszawskiego 10, ul. Wielickiej 28a, os. Zgody 2, ul. B. Zaleskiego 23 oraz ul. Mogilska 41;
- 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.

2. Punkty Obsługi Mieszkańca w sklepach wielkopowierzchniowych pozostają nieczynne do odwołania.

§ 4. Pracownicy poniższych komórek organizacyjnych UMK – w ramach wymienionych usług – realizują obsługę bezpośrednią w każdy powszedni dzień tygodnia w godzinach 7.40–18.00:

- 1) w zakresie Wydziału Ewidencji Pojazdów i Kierowców:
 - a) rejestracja pojazdów:
 - złożenie wniosku o rejestrację pojazdu;

- odbiór dowodu rejestracyjnego;
- adnotacje, zbycia, nabycia, wyrejestrowania, itp.;
- b) prawa jazdy:
 - odbiór uprawnień do kierowania pojazdami;
 - złożenie wniosku o prawo jazdy;
 - założenie profilu kandydata na kierowcę;
- 2) w zakresie Wydziału Spraw Administracyjnych:
 - wnioski o wydanie dowodu osobistego;
 - odbiór gotowego dokumentu dowodu osobistego;
 - składanie wniosków do CEIDG;
 - sprawy meldunkowe;
- 3) w zakresie Urzędu Stanu Cywilnego:
 - rejestracja urodzeń;
 - rejestracja zgonów;
 - sprawy związane z zawarciem związku małżeńskiego;
 - wydawanie odpisów i zaświadczeń z rejestru stanu cywilnego;
 - przyjmowanie oświadczeń, w tym m.in. o uznaniu ojcostwa/powrocie do nazwiska noszonego przed zawarciem związku małżeńskiego;
 - realizacja ceremonii przyjęcia oświadczeń o wstąpieniu w związek małżeński zgodnie z przyjętymi zgłoszeniami i harmonogramem;
- 4) w zakresie Wydziału Podatków i Opłat:
 - obsługa kas (w godzinach 7.40-17.45);
- 5) w zakresie Wydziału ds. Przedsiębiorczości i Innowacji:
 - funkcjonowanie Punktu Obsługi Przedsiębiorcy (tylko w pierwsze dni tygodnia).

§ 5. Pomimo generalnej zasady wskazanej w § 2, komórki organizacyjne UMK winny w swych działaniach akcentować i promować kontakt i obsługę klienta poprzez funkcjonujące kanały komunikacji elektronicznej czy urzędowe infolinie telefonii stacjonarnej i komórkowej.

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;
 - 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 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. 2a 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 nieodpowiedni poziom, osoba taka, po odczekaniu ok. 3 min., jest poddawana powtórnemu badaniu i jeśli wykazuje ono odpowiedni poziom osoba ta może poruszać się po budynku UMK;

2) jeśli powtórne badanie, o którym mowa w pkt. 1 wykazuje nieodpowiedni poziom, taka osoba nie jest wpuszczana na teren UMK. Osoba taka jest informowana przez służby urzędu lub podmiotu zewnętrznego świadczącego usługę ochrony mienia i osób, o możliwym podejrzeniu zakażenia wirusem SARS COVID-2 i obowiązujących regulacjach oraz konieczności skontaktowania się z lekarzem pierwszego kontaktu celem zweryfikowania stanu zdrowia bądź o możliwości zorganizowania jej obsługi w sposób wykluczający ryzykowny w tej sytuacji kontakt fizyczny z innymi osobami.

§ 7. 1. Osoba, która nie przestrzega przepisów § 6 ust. 1 pkt 1 i 3 oraz ust. 2 pkt 2 niniejszego zarządzenia – mając na uwadze przepisy § 24 oraz § 25 rozporządzenia Rady Ministrów, o którym mowa w § 6 ust. 1 pkt 4 – 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. Zobowiązuję Dyrektora Wydziału Komunikacji Społecznej, Dyrektora Magistratu oraz Dyrektora Wydziału Obsługi Urzędu do odpowiedniego upowszechnienia treści zawartych w niniejszym zarządzeniu.

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

§ 10. Tracą moc:

1) zarządzenie nr 117/2022 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 20 stycznia 2022 r. w sprawie funkcjonowania Urzędu Miasta Krakowa, obsługi klientów oraz realizacji zadań przez jego pracowników w okresie obowiązującego stanu epidemii w Polsce;

2) zarządzenie nr 153/2022 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 25 stycznia 2022 r. zmieniające zarządzenie nr 117/2022 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 28 lutego 2022 r. |