

**ZARZĄDZENIE Nr 596/2022**  
**PREZYDENTA MIASTA KRAKOWA**  
**z dnia 9 marca 2022 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, 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 § 23 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 25 lutego 2022 r. w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii (Dz. U. z 2022 r. poz. 473), 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 zmniejszający się 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. Mogilskiej 41;
- 2) nadawanie przez interesantów przesyłek do UMK odbywa się poprzez stronę internetową [urząd24.inpost.pl](http://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 pojazdem,
  - 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. 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 ma obowiązek posiadania środków ochrony osobistej, tj. założonej maseczki zakrywającej nos i usta;
- 2) każda osoba przebywająca w budynku UMK, w przestrzeni współdzielonej z innymi osobami, jest zobowiązana do przestrzegania przepisu pkt 1;
- 3) zaleca się, aby każda osoba wchodząca do budynku UMK dezynfekowała dłonie przy użyciu urządzenia zamontowanego przy wejściu do budynku;
- 4) zaleca się aby podczas bezpośredniej obsługi klientów zachowywany był dystans społeczny, tj. utrzymywana była odległość 1,5 m pomiędzy osobami.

§ 7. 1. Osoba, która nie przestrzega przepisów § 6 pkt 1 i 2 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. Traci moc zarządzenie nr 380/2022 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 17 lutego 2022 r. w sprawie funkcjonowania Urzędu Miasta Krakowa, obsługi klientów oraz realizacji zadań przez jego pracowników w okresie obowiązującego stanu epidemii w Polsce.

§ 11 Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.