

ZARZĄDZENIE Nr 200/2023
PREZYDENTA MIASTA KRAKOWA
z dnia 24 stycznia 2023 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 2023 r. poz. 40) 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 informacyjno-interwencyjny z Urzędem Miasta Krakowa prowadzony jest przede wszystkim za pośrednictwem Krakowskiego Centrum Kontakt (nr tel. 12 616 55 55), gdzie można uzyskać informację o usługach realizowanych przez Gminę Miejską Kraków lub zgłosić problem czy pomysł na ulepszenie funkcjonowania miasta, który zostanie przekazany do odpowiednich służb miejskich.

§ 3. 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.

§ 4. Pracownicy komórek organizacyjnych Urzędu Miasta Krakowa winni w swych działaniach akcentować i promować kontakt i obsługę klienta poprzez urzędową infolinię, o której mowa w § 2 oraz funkcjonujące dodatkowo kanały komunikacji elektronicznej.

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

§ 6. Wykonanie zarządzenia powierza się Dyrektorowi Magistratu.

§ 7. Traci moc zarządzenie nr 3361/2022 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 21 listopada 2022 r. w sprawie funkcjonowania Urzędu Miasta Krakowa i obsługi klientów.

§ 8. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania, z mocą od dnia 2 stycznia 2023 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. Kamieńskiego 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 |