

ZARZĄDZENIE NR 3465/2024
PREZYDENTA MIASTA KRAKOWA
Z DNIA 30 grudnia 2024 r.

w sprawie podziału na wewnętrzne komórki organizacyjne oraz szczegółowego zakresu działania Wydziału Dialogu, Konsultacji i Kontaktu Obywatelskiego

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2024 r. poz. 1465, 1572), zarządza się, co następuje:

§ 1. Wydziałem Dialogu, Konsultacji i Kontaktu Obywatelskiego, zwanym dalej Wydziałem, kieruje Dyrektor, przy pomocy dwóch zastępców.

§ 2. W skład Wydziału wchodzi następujące komórki organizacyjne:

- | | |
|---|--------|
| 1) Referat Organizacyjno-Budżetowy | DK-01 |
| 2) Referat Obsługi Infolinii Miejskiej Krakowskie Centrum Kontakt | DK-02 |
| 3) Referat ds. Bazy Wiedzy i Obsługi Zgłoszeń | DK-03 |
| 4) Referat ds. Partycypacji i Dialogu | DK-04 |
| 5) Samodzielne Stanowisko ds. Analityki Usługi Informacyjnej i Zgłoszeniowej oraz Wykorzystywanych Systemów | DK-05. |

§ 3. 1. Dyrektorowi Wydziału podlegają bezpośrednio:

- 1) Zastępcy Dyrektora Wydziału;
- 2) Referat Organizacyjno-Budżetowy.

2. I Zastępcy Dyrektora Wydziału podlega bezpośrednio Referat ds. Partycypacji i Dialogu.

3. II Zastępcy Dyrektora Wydziału podlegają bezpośrednio:

- 1) Referat Obsługi Infolinii Miejskiej Krakowskie Centrum Kontakt;
- 2) Referat ds. Bazy Wiedzy i Obsługi Zgłoszeń;
- 3) Samodzielne Stanowisko ds. Analityki Usługi Informacyjnej i Zgłoszeniowej oraz Wykorzystywanych Systemów.

§ 4. Do zakresu działania **Referatu Organizacyjno-Budżetowych (DK-01)** należą sprawy:

- 1) prowadzenie Sekretariatu i obsługi administracyjno-biurowej Wydziału, obsługa skrzynki poczty elektronicznej Wydziału oraz elektronicznych skrzynek podawczych;
- 2) prowadzenie spraw osobowych pracowników Wydziału (lista obecności, wyjścia służbowe/prywatne, plany urlopów wypoczynkowych, etatyzacja, zakresy czynności, karty badań lekarskich, zestawienia godzin nadliczbowych);
- 3) współpraca z Wydziałem Organizacji i Nadzoru, w szczególności w zakresie spraw kadrowo-płacowych;
- 4) prowadzenie i aktualizacja kart użytkowników urządzeń informatycznych i osobistego wyposażenia;
- 5) prowadzenie ewidencji pieczęci urzędowych, w tym składanie zapotrzebowania na pieczęcie, przekazywanie ich pracownikom oraz prowadzenie ewidencji kasacji pieczęci urzędowych;
- 6) prowadzenie spraw związanych z bezpieczeństwem i higieną pracy w Wydziale;
- 7) prowadzenie ewidencji majątku trwałego, gospodarowanie składnikami majątkowymi powierzonymi Wydziałowi, w tym monitorowanie stanu ewidencji składników

- majątkowych oraz wykonywanie innych zadań wynikających z instrukcji gospodarowania składnikami majątkowymi;
- 8) sporządzanie zamówień na materiały biurowe, wyposażenie biurowe, bilety komunikacji miejskiej oraz ich rozdysponowanie dla potrzeb Wydziału;
 - 9) współpraca z wewnętrznymi komórkami organizacyjnymi Wydziału przy przygotowywaniu projektów uchwał, zarządzeń itp.;
 - 10) koordynacja spraw w zakresie udostępniania informacji publicznej i ich publikacji w Biuletynie Informacji Publicznej Miasta Krakowa;
 - 11) koordynacja realizacji działań związanych z Systemem Zarządzania Jakością i Polityką Bezpieczeństwa Informacji; współpraca z Inspektorem Ochrony Danych w zakresie przetwarzania danych oraz obsługa aplikacji informatycznej System Ewidencjonowania Zbiorów, Administrowania i Monitorowania SEZAM;
 - 12) koordynacja publikacji na stronach Miejskiej Platformy Internetowej Magiczny Kraków w zakresie zadań realizowanych przez Wydział oraz na stronie BIP MK;
 - 13) opracowywanie projektów upoważnień, pełnomocnictw Prezydenta Miasta Krakowa we współpracy z wewnętrznymi komórkami organizacyjnymi Wydziału, ich ewidencja i aktualizacja;
 - 14) określanie zadań i wnioskowanie ich ujęcia w budżecie Miasta Krakowa;
 - 15) przygotowywanie projektu budżetu oraz planu finansowego i Wieloletniej Prognozy Finansowej, odpowiednio w zakresie zadań i przedsięwzięć Wydziału;
 - 16) przygotowywanie analiz, opinii, projektów zarządzeń i uchwał oraz innych materiałów w ujęciu ekonomicznym w zakresie:
 - a) rocznych i wieloletnich planów rzeczowo – finansowych,
 - b) sprawozdań z działalności Wydziału;
 - 17) monitorowanie dysponowania środkami finansowymi Wydziału określonymi w budżecie zadań bieżących oraz proponowanie zmian budżetowych;
 - 18) współdziałanie z innymi komórkami organizacyjnymi Urzędu Miasta Krakowa w zakresie realizacji zadań określonych w budżecie Miasta Krakowa;
 - 19) przygotowanie dokumentacji finansowej dla rozliczenia zobowiązań zaciągniętych w ramach zadań budżetowych Wydziału i prowadzenie wewnętrznej ewidencji wydatków budżetu Wydziału;
 - 20) opracowywanie sprawozdań z realizowanych zadań budżetowych Wydziału;
 - 21) opracowywanie i konsultowanie projektów umów, zleceń, porozumień i aneksów, przygotowywanych i zawieranych przez Wydział oraz potwierdzanie finansowe zaangażowanych środków;
 - 22) prowadzenie wydziałowego rejestru umów zawieranych na podstawie ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2024 r. poz. 1320).

§ 5. Do zakresu działania **Referatu Obsługi Infolinii Miejskiej Krakowskie Centrum Kontakt (DK-02)** należą sprawy:

- 1) udzielanie informacji telefonicznej w szczególności w zakresie:
 - a) spraw dotyczących zadań Gminy Miejskiej Kraków, w szczególności: kart usług, zakresów działania gminnych jednostek oraz godzin ich funkcjonowania,
 - b) wydarzeń kulturalnych, sportowych i ogólnomiejskich,
 - c) zapytań członków komisji oraz wyborców, dotyczących zaplanowanych i przeprowadzanych akcji wyborczych w Krakowie;
- 2) przyjmowanie telefonicznych zgłoszeń problemów i pomysłów dotyczących funkcjonowania Krakowa;
- 3) rejestrowanie w aplikacji informatycznej udzielonej informacji telefonicznej, zgłoszeń problemów i pomysłów;

- 4) telefoniczne przeprowadzanie ankiet zleczanych przez Kierowników pionów;
- 5) współpraca z Referatem ds. Bazy Wiedzy i Obsługi Zgłoszeń (DK-03) w zakresie koordynacji działań i standaryzacji prowadzenia Bazy Wiedzy, o której mowa w § 6 pkt 4.

§ 6. Do zakresu działania **Referatu ds. Bazy Wiedzy i Obsługi Zgłoszeń (DK-03)** należą sprawy:

- 1) przyjmowanie zgłoszeń, problemów i pomysłów wpływających do Wydziału poprzez elektroniczne kanały komunikacji;
- 2) przekazywanie zgłoszeń problemów i pomysłów do właściwych komórek organizacyjnych Urzędu Miasta Krakowa, miejskich jednostek organizacyjnych oraz spółek miejskich;
- 3) monitorowanie realizacji zgłoszeń problemów i pomysłów;
- 4) prowadzenie i aktualizacja Bazy Wiedzy koniecznej do realizacji usług informacyjnych świadczonych przez pracowników infolinii miejskiej;
- 5) współpraca z Referatem Obsługi Infolinii Miejskiej Krakowskie Centrum Kontakt (DK-02), komórkami organizacyjnymi Urzędu Miasta Krakowa, miejskimi jednostkami organizacyjnymi oraz innymi podmiotami w zakresie obsługi zgłoszeń problemów, pomysłów i prowadzenia Bazy Wiedzy;
- 6) koordynacja działań związanych z promocją Wydziału oraz współpraca z Referatem Organizacyjno-Budżetowym (DK-01) w zakresie zawierania umów;
- 7) obsługa Krakowskiego Portalu Usług Miejskich w zakresie dostępnych funkcjonalności strony internetowej Krakowskiego Centrum Kontakt.

§ 7. Do zakresu działania **Referatu ds. Partycypacji i Dialogu (DK-04)** należą sprawy:

- 1) podejmowanie działań mających na celu wsparcie i upowszechnianie wśród mieszkańców Krakowa idei społeczeństwa obywatelskiego, samorządności, prowadzenie działań informacyjno-promocyjnych, integrowanie społeczności lokalnej;
- 2) tworzenie standardów dialogu społecznego i konsultacji społecznych,
- 3) współpraca z Radami i Zarządami z Dzielnic w zakresie inicjatyw społecznych;
- 4) koordynacja zadań podejmowanych przez Gminę Miejską Kraków w zakresie Budżetu obywatelskiego w Krakowie;
- 5) przyjmowanie, rejestracja i sprawdzanie pod względem formalnym wniosków o realizację zadania publicznego w ramach inicjatywy lokalnej oraz współdziałanie z komórkami organizacyjnymi Urzędu Miasta Krakowa oraz miejskimi jednostkami organizacyjnymi w zakresie inicjatywy lokalnej;
- 6) konsultowanie z mieszkańcami oraz Krakowską Radą Działalności Pożytku Publicznego lub z organizacjami pozarządowymi projektów aktów prawa miejscowego w dziedzinach dotyczących działalności statutowej tych organizacji;
- 7) wsparcie budowy aktywnego społeczeństwa obywatelskiego, przede wszystkim poprzez:
 - a) podejmowanie działań badawczych - diagnozowanie potrzeb społecznych mieszkańców Krakowa oraz działań informacyjnych - z zakresu komunikacji, dialogu społecznego, konsultacji społecznych,
 - b) planowanie, realizację, koordynację, monitoring i kontrolę działań na rzecz rozwoju społeczeństwa obywatelskiego w sferze instrumentów partycypacyjnych;
- 8) prowadzenie Miejskiego Centrum Dialogu i uczestniczenie w ważnych procesach konsultacyjnych realizowanych przez komórki organizacyjne Urzędu Miasta Krakowa lub miejskie jednostki organizacyjne;
- 9) koordynacja wszystkich procesów konsultacyjnych realizowanych przez komórki organizacyjne Urzędu Miasta Krakowa i miejskie jednostki organizacyjne.

§ 8. Do zakresu działania **Samodzielnego Stanowiska ds. Analityki Usługi Informacyjnej i Zgłoszeniowej oraz Wykorzystywanych Systemów (DK-05)** należą sprawy:

- 1) użytkowanie centralnego systemu słowników, w zakresie tworzenia i odczytu słowników;
- 2) pełnienie roli Gospodarza aplikacji i systemów wykorzystywanych przez Wydział, tj. Atmosfera KCK, KPUM, FENIX CALL CENTER;
- 3) weryfikacja systemów i aplikacji wykorzystywanych przez Wydział celem rozwoju i usprawnienia ich działania, w tym przeprowadzanie testów informatycznych;
- 4) analiza usługi informacyjnej i zgłoszeniowej, tj. wykonywanie analiz, zestawień, opracowywanie raportów z wpływających zgłoszeń, problemów i pomysłów oraz świadczonej przez pracowników infolinii miejskiej usługi informacyjnej;
- 5) koordynowanie wykonywanych czynności związanych z realizacją badań ankietowych zleczanych przez Kierowników pionów;
- 6) wykonywanie raportów zleczonych przez Kierowników pionów;
- 7) współpraca z kierownikami pozostałych referatów w zakresie zgłoszonej awarii aplikacji i systemów wykorzystywanych przez Wydział oraz koordynacja wszelkich czynności związanych z usunięciem awarii;
- 8) zarządzanie wizytówkami kontaktowymi Google komórek organizacyjnych Urzędu Miasta Krakowa.

§ 9. Wszystkie wewnętrzne komórki organizacyjne Wydziału są odpowiedzialne za:

- 1) prawidłowe pod względem rzeczowym i terminowym wykonanie postanowień obowiązujących zarządzeń, instrukcji oraz innych poleceń dotyczących działalności Wydziału;
- 2) opracowywanie projektów odpowiedzi na interpelacje, wnioski radnych i komisji Rady Miasta Krakowa oraz interwencje poselskie i senatorskie, wnioski o udostępnienie informacji publicznej;
- 3) przygotowywanie projektów aktów kierowania;
- 4) przygotowanie specyfikacji istotnych warunków zamówienia oraz udział w komisjach przetargowych;
- 5) przygotowywanie materiałów i informacji prasowych oraz dbałość o zapewnienie informacji wizualnej dla stron;
- 6) opracowywanie materiałów informacyjnych i sprawozdawczych;
- 7) przygotowywanie i przekazywanie analitykowi budżetowemu Wydziału:
 - a) materiałów do projektu budżetu,
 - b) informacji do harmonogramu i prognozy wydatków;
- 8) prawidłowe pod względem formalnym i merytorycznym publikowanie informacji w Biuletynie Informacji Publicznej Miasta Krakowa;
- 9) prawidłowe pod względem formalnym i merytorycznym publikowanie informacji w Miejskiej Platformie Internetowej Magiczny Kraków;
- 10) prawidłowe pod względem formalnym i merytorycznym publikowanie informacji w Serwisie Informacyjnym (SI) UMK;
- 11) dyscyplinę pracy i należyte wykorzystanie czasu pracy;
- 12) przestrzeganie obowiązujących przepisów BHP i ppoż.;
- 13) realizację zadań wynikających ze współpracy z Zespołem Zarządzania Kryzysowego Miasta Krakowa;
- 14) przestrzeganie przepisów ustawy z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych (Dz. U. z 2024 r. poz. 632), przepisów innych ustaw dotyczących tajemnic prawnie chronionych oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1781);
- 15) przestrzeganie przepisów Polityki Bezpieczeństwa Informacji Urzędu Miasta Krakowa;

- 16) prawidłowe pod względem formalnym i merytorycznym użytkowanie wskazanych systemów SI UMK;
- 17) skutki prawne i szkody materialne wynikłe z tytułu niedopełnienia obowiązków służbowych;
- 18) należyte dbanie o powierzone wyposażenie biurowe i sprzęt oraz powierzony do eksploatacji sprzęt informatyczny;
- 19) archiwizowanie dokumentacji zgodnie z obowiązującymi przepisami;
- 20) bieżącą aktualizację usług publicznych, w szczególności w zakresie możliwości załatwienia spraw związanych z tymi usługami publicznymi poprzez Internet za pośrednictwem elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej (ePUAP);
- 21) prawidłową publikację, pod względem formalnym i merytorycznym, usług publicznych na elektronicznej Platformie Usług Administracji Publicznej (ePUAP), w BIP Miasta Krakowa oraz dedykowanych internetowych serwisach miejskich;
- 22) kompletowanie ukazujących się aktów prawnych i monitorowanie zmian w przepisach;
- 23) wykonywanie poleceń przełożonego w sprawach nieuregulowanych zakresem obowiązków.

§ 10. Schemat organizacyjny Wydziału stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 11. Wykonanie zarządzenia powierza się Dyrektorowi Wydziału.

§ 12. Traci moc zarządzenie nr 2106/2024 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 30 lipca 2024 r. w sprawie podziału na wewnętrzne komórki organizacyjne oraz szczegółowego zakresu działania Krakowskiego Centrum Kontaktów.

§ 13. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2025 r.

PREZYDENT MIASTA KRAKOWA
Aleksander Miszański