

ZARZĄDZENIE NR 1231/2025
PREZYDENTA MIASTA KRAKOWA
Z DNIA 23 maja 2025 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, 1907, 1940), 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 |
| 6) Referat ds. Komunikacji i Promocji Dialogu Obywatelskiego | DK-06. |

§ 3. 1. Dyrektorowi Wydziału podlegają bezpośrednio:

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

2. I Zastępcy Dyrektora podlegają bezpośrednio:

- 1) Referat ds. Partycypacji i Dialogu;
- 2) Referat ds. Komunikacji i Promocji Dialogu Obywatelskiego.

3. II Zastępcy Dyrektora 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-Budżetowego (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 Biuletynu Informacji Publicznej 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, z 2025r. poz. 620).

§ 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 konsultacji społecznych z mieszkańcami 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. Do zakresu działania **Referat ds. Komunikacji i Promocji Dialogu Obywatelskiego (DK-06)** należą sprawy:

- 1) kształtowanie i realizacja strategii komunikacyjnej oraz promocyjnej wspierającej dialog obywatelski, konsultacje społeczne, w szczególności poprzez:
 - a) budowanie spójnego wizerunku Wydziału jako platformy współpracy z mieszkańcami,
 - b) monitorowanie i analizę potrzeb informacyjnych społeczności lokalnej oraz inicjowanie działań zwiększających dostępność i przejrzystość procesów konsultacyjnych,
 - c) opracowywanie narzędzi komunikacyjnych ułatwiających partycypację mieszkańców w życiu miasta;
- 2) koordynacji polityki informacyjnej i promocyjnej Wydziału, we współpracy z właściwą komórką organizacyjną Urzędu Miasta Krakowa, w tym:
 - a) prawidłowego funkcjonowania i usprawniania systemu wymiany informacji wewnątrz Wydziału oraz nadzór nad spójnością informacji,
 - b) budowania bazy danych o projektach, produktach, ofercie, kampaniach, wydarzeniach w obszarze dialogu i partycypacji,
 - c) nadzoru nad spójnością przekazów medialnych oraz materiałów informacyjnych Wydziału,
 - d) tworzeniu i aktualizacji bazy danych dotyczącej projektów konsultacyjnych, kampanii społecznych oraz wydarzeń związanych z dialogiem i partycypacją,
 - e) przygotowywaniu i zarządzaniu harmonogramami akcji i kampanii edukacyjnych i informacyjnych w obszarze dialogu i partycypacji;
- 3) współpracy z komórkami organizacyjnymi Urzędu Miasta Krakowa, jednostkami miejskimi, Radami Dzielnic oraz organizacjami pozarządowymi w celu integracji działań informacyjno-promocyjnych związanych z dialogiem i partycypacją;
- 4) organizacji i promocji wydarzeń (m.in. debaty, warsztaty, panele obywatelskie, konsultacje społeczne), we współpracy z innymi referatami Wydziału, w tym przygotowanie materiałów informacyjnych podsumowujących oraz upowszechnianie rezultatów;
- 5) przygotowywania i realizacja kampanii informacyjnych dot. konsultacji społecznych i mechanizmów partycypacji, w tym:
 - a) tworzenia treści multimedialnych (np. ulotki, plakaty, filmy, webinary),
 - b) wykorzystania narzędzi cyfrowych do angażowania mieszkańców (np. platformy e-konsultacji, formularze online);
- 6) zarządzania kanałami komunikacji Wydziału, w szczególności:
 - a) prowadzenia profili społecznościowych Wydziału,
 - b) aktualizacji treści na dedykowanych stronach internetowych oraz portalu Magiczny Kraków,
 - c) wdrażanie rozwiązań poprawiających dostępność informacji dla osób ze szczególnymi potrzebami;
- 7) przygotowywania i publikacji materiałów prasowych, komunikatów oraz raportów z konsultacji, a także koordynacja ich dystrybucji w mediach tradycyjnych i cyfrowych;
- 8) obsługi Systemu Koordynacji Promocji Urzędu Miasta Krakowa w zakresie działań Wydziału oraz nadzór nad zgodnością przekazów z wytycznymi wizerunkowymi Miasta.
- 9) prowadzenia zakładki Wydziału w Biuletynie Informacji Publicznej oraz zapewnienia aktualności i przejrzystości zamieszczanych informacji;

10) współpracy z partnerami zewnętrznymi (m.in. uczelniami, mediami, NGO) w ramach programów CSR, mających na celu wsparcie dialogu i partycypacji obywatelskiej.

§ 10. 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, 1222), 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 Biuletynie Informacji Publicznej 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 zarządzenia.

§ 11. Wykonanie zarządzenia powierza się Dyrektorowi Wydziału.

§ 12. Traci moc 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.

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

PREZYDENT MIASTA KRAKOWA
Aleksander Miszański