ZARZĄDZENIE NR 1725/2026
PREZYDENTA MIASTA KRAKOWA
Z DNIA 13 sierpnia 2026 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 2026 r. poz. 662 i 912) oraz pisma Prezesa Rady Ministrów z dnia 26 maja 2026 r. w zw. z art. 67 ust. 4 ustawy z dnia 15 września 2000 r. o referendum lokalnym (Dz. U. z 2025 r. poz. 472) zarządza się, co następuje:

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

§ 2. W skład Wydziału wchodzą następujące komórki organizacyjne:

1) Referat Organizacyjno-Budżetowy DK-01;
2) Referat Obsługi Infolinii Miejskiej Krakowskie Centrum Kontaktu 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 DK-01;

2. I Zastępcy Dyrektora podlegają bezpośrednio:

1) Referat ds. Partycypacji i Dialogu DK-04;
2) Referat ds. Komunikacji i Promocji Dialogu Obywatelskiego DK-06.

3. II Zastępcy Dyrektora podlegają bezpośrednio:

1) Referat Obsługi Infolinii Miejskiej Krakowskie Centrum Kontaktu DK-02;
2) Referat ds. Bazy Wiedzy i Obsługi Zgłoszeń DK-03;
3) Samodzielne Stanowisko ds. Analityki Usługi Informacyjnej i Zgłoszeniowej oraz Wykorzystywanych Systemów DK-05.

§ 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 ze Zintegrowanym Systemem Zarządzania 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 Miasta Krakowa;
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 2026 r. poz. 793);
23) wspieranie kierującego komórką organizacyjną oraz koordynatorów zadań w zakresie zarządzania ryzykiem.

§ 5. Do zakresu działania **Referatu Obsługi Infolinii Miejskiej Krakowskie Centrum Kontaktu (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 zlecanych 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 Kontaktu (DK-02), komórkami organizacyjnymi Urzędu Miasta Krakowa, miejskimi jednostkami organizacyjnymi oraz innymi podmiotami w zakresie obsługi zgłoszeń problemów, pomysłów i prowadzenia Bazy Wiedzy;
6) 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 Kontaktu.

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

1) tworzenie standardów dialogu społecznego i konsultacji społecznych;
2) współpraca z Radami i Zarządami z Dzielnic, organizacjami pozarządowymi oraz ruchami oddolnymi w zakresie inicjatyw społecznych i rozwoju dialogu społecznego;
3) koordynacja zadań podejmowanych przez Gminę Miejską Kraków w zakresie Budżetu Obywatelskiego w Krakowie;
4) 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;
5) konsultowanie z mieszkańcami oraz Krakowską Radą Działalności Pożytku Publicznego lub z organizacjami pozarządowymi projektów aktów prawa miejscowego w dziedzinach dotyczących działalności statutowej tych organizacji;
6) podejmowanie działań mających na celu wsparcie i upowszechnianie wśród mieszkańców Krakowa idei społeczeństwa obywatelskiego, samorządności oraz uczestnictwa w życiu społecznym, przede wszystkim poprzez:
   a) działania badawcze - diagnozowanie potrzeb społecznych mieszkańców Krakowa,
   b) działania edukacyjne, w szczególności wśród osób dorosłych,
   c) planowanie, realizację, koordynację i monitoring działań na rzecz rozwoju społeczeństwa obywatelskiego w sferze instrumentów partycypacyjnych;
7) prowadzenie konsultacji społecznych z mieszkańcami oraz wsparcie procesów konsultacyjnych realizowanych przez komórki organizacyjne Urzędu Miasta Krakowa lub miejskie jednostki organizacyjne;
8) koordynacja procesów konsultacyjnych realizowanych przez komórki organizacyjne Urzędu Miasta Krakowa i miejskie jednostki organizacyjne;
9) realizacja Szkolnego Budżetu Obywatelskiego, w ramach programu Młody Kraków;
10) realizacja projektu Młodzieżowy Ambasador Budżetu Obywatelskiego, w ramach programu Młody Kraków.

§ 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 zlecanych przez Kierowników pionów;

6) wykonywanie raportów zleconych 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 **Referatu ds. Komunikacji i Promocji Dialogu Obywatelskiego (DK-06)** należą sprawy:
1) kształtowania, planowania, koordynowania i realizacji polityki informacyjnej, edukacyjnej i promocyjnej Wydziału w obszarze dialogu obywatelskiego, konsultacji społecznych, budżetu obywatelskiego, inicjatywy lokalnej oraz innych form partycypacji społecznej;
2) opracowywania i realizacji strategii, planów oraz kampanii informacyjnych, edukacyjnych, promocyjnych i społecznych, z wykorzystaniem odpowiednio dobranych kanałów, formatów i narzędzi komunikacji;
3) przygotowywania, redagowania, projektowania i publikowania treści oraz materiałów informacyjnych, edukacyjnych i promocyjnych, w szczególności materiałów tekstowych, graficznych, fotograficznych, audiowizualnych, drukowanych i wystawienniczych;
4) prowadzenia, koordynowania i rozwijania kanałów komunikacji pozostających w zakresie działania Wydziału, w szczególności dedykowanych stron internetowych, profili w mediach społecznościowych oraz publikacji w miejskich kanałach informacyjnych;
5) zapewniania spójności, aktualności, przejrzystości i dostępności komunikacji Wydziału, w tym opracowywania i wdrażania standardów komunikacyjnych, redakcyjnych, wizualnych i dostępnościowych oraz rozwiązań opartych na zasadach prostego języka i projektowania treści zorientowanego na potrzeby odbiorców;
6) informacyjnej, promocyjnej i organizacyjnej obsługi procesów konsultacji społecznych, budżetu obywatelskiego, inicjatywy lokalnej oraz innych działań partycypacyjnych, we współpracy z komórkami odpowiedzialnymi za ich przygotowanie i prowadzenie, w tym upowszechniania ich przebiegu, możliwości udziału i rezultatów;
7) planowania, organizowania, obsługi logistycznej i promocji wydarzeń, spotkań, konferencji, debat, warsztatów, punktów informacyjnych, działań terenowych oraz innych przedsięwzięć związanych z dialogiem i partycypacją społeczną;
8) planowania i realizacji działań edukacyjnych rozwijających wiedzę oraz kompetencje mieszkańców w zakresie dialogu obywatelskiego, konsultacji społecznych i innych instrumentów partycypacji, w tym działań kierowanych do dzieci i młodzieży, seniorów, osób ze szczególnymi potrzebami oraz innych grup mieszkańców;
9) współpracy z komórkami organizacyjnymi Urzędu Miasta Krakowa, miejskimi jednostkami organizacyjnymi, Radami Dzielnic, organizacjami pozarządowymi, placówkami oświatowymi, uczelniami, mediami oraz innymi partnerami przy realizacji działań informacyjnych, edukacyjnych, promocyjnych i wydarzeń;
10) prowadzenia współpracy z mediami w zakresie właściwości Wydziału, w tym przygotowywania komunikatów, materiałów prasowych i informacji przeznaczonych do publikacji;

11) obsługi Systemu Koordynacji Promocji Urzędu Miasta Krakowa w zakresie działań Wydziału oraz zapewniania zgodności przekazów i materiałów z zasadami identyfikacji wizualnej Miasta;
12) monitorowania potrzeb informacyjnych mieszkańców oraz zasięgu, skuteczności i dostępności prowadzonych działań komunikacyjnych, edukacyjnych i promocyjnych, a także przygotowywania analiz, raportów i rekomendacji służących ich doskonaleniu;
13) inicjowania i wdrażania nowych narzędzi, formatów oraz rozwiązań zwiększających dostępność informacji, zaangażowanie mieszkańców i skuteczność komunikacji w obszarze dialogu obywatelskiego.

§ 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 2025 r. poz. 1209), 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, z 2026 r. poz. 252, 548 i 1003);
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) bieżąca aktualizacja usług administracyjnych publikowanych przez Wydział w BIP Miasta Krakowa oraz innych portalach (w szczególności w zakresie możliwości załatwienia spraw związanych z tymi usługami poprzez Internet za pośrednictwem platform elektronicznych wskazanych w opisach tych usług);
21) prawidłowa publikacja pod względem formalnym i merytorycznym, usług administracyjnych w BIP Miasta Krakowa oraz w dedykowanych internetowych serwisach miejskich i krajowych;
22) kompletowanie ukazujących się aktów prawnych i monitorowanie zmian w przepisach;
23) wykonywanie poleceń przełożonego w sprawach nieuregulowanych zakresem obowiązków.

§ 11. Schemat organizacyjny Wydziału stanowi załącznik do zarządzenia.

§ 12. Wykonanie zarządzenia powierza się Dyrektorowi Wydziału.

§ 13. Traci moc 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.

§ 14. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 września 2026 r.

PEŁNIĄCY FUNKCJĘ

PREZYDENTA MIASTA KRAKOWA

Stanisław Kracik