

ZARZĄDZENIE
WOJEWODY MAŁOPOLSKIEGO

z dnia 8 czerwca 2020 r.

**w sprawie organizacji bezpośredniej obsługi interesantów w Małopolskim Urzędzie
Wojewódzkim w Krakowie w związku z wystąpieniem stanu epidemii**

Na podstawie art. 17 ustawy z dnia 23 stycznia 2009 r. o wojewodzie i administracji rządowej w województwie (Dz. U. z 2019 r. poz. 1464) w związku z § 14 ust. 2 i 3 oraz § 18 ust. 1 pkt 2 lit. c i ust. 3 pkt 4 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 29 maja 2020 r. w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii (Dz. U. poz. 964 i 966) zarządza się, co następuje:

§ 1. W Małopolskim Urzędzie Wojewódzkim w Krakowie, zwanym dalej „Urzędem”, stosuje się organizację bezpośredniej obsługi interesantów dostosowaną do aktualnych ograniczeń, nakazów i zakazów obowiązujących w związku z wystąpieniem stanu epidemii.

§ 2. 1. Zaleca się kontakt z Urzędem przede wszystkim z wykorzystaniem komunikacji elektronicznej, telefonicznej, a także korespondencji tradycyjnej.

2. Do odwołania bezpośrednia obsługa interesantów realizowana jest z zachowaniem zasady, że dopuszczalna liczba interesantów przebywających, w tym samym czasie, w jednym pomieszczeniu nie może być większa niż 1 osoba na jedno stanowisko obsługi, z wyłączeniem osób realizujących zadania w zakresie obsługi interesantów.

3. Przepisu ust. 2 nie stosuje się do:

- 1) dzieci do ukończenia 13. roku życia;
- 2) osoby z orzeczeniem o niepełnosprawności, osoby z orzeczeniem o stopniu niepełnosprawności, osoby z orzeczeniem o potrzebie kształcenia specjalnego lub osoby, która ze względu na stan zdrowia nie może poruszać się samodzielnie;
- 3) osoby o ograniczonej możliwości prowadzenia własnych spraw w urzędzie;
- 4) osoby wymagającej pomocy tłumacza;
- 5) innej osoby, w przypadkach wynikających z odrębnych przepisów.

4. Pracownicy Urzędu w trakcie wykonywania bezpośredniej obsługi interesantów zobowiązani są zakrywać, przy pomocy odzieży lub jej części, maski, maseczki albo przyłbicy, usta i nos.

§ 3. 1. Celem zwiększenia bezpieczeństwa oraz uniknięcia kolejek i ograniczenia do niezbędnego minimum czasu oczekiwania na miejscu rekomenduje się, aby interesanci Urzędu wcześniej uzgadniali – telefonicznie lub mailowo – konkretny termin (datę i godzinę) wizyty i kontaktu osobistego z pracownikami poszczególnych wydziałów, biur i innych, działających na prawach wydziału, komórek organizacyjnych Urzędu, zwanych dalej „wydziałami” – zgodnie z zasadami, o których mowa w § 6.

2. Interesant winien zgłosić się do Punktu Obsługi Klienta, który telefonicznie zawiadamia wskazanego przez interesanta pracownika merytorycznego o jego wizycie.

3. Pracownik merytoryczny niezwłocznie zgłasza się do Punktu Obsługi Klienta i w zależności od potrzeb załatwia sprawę na miejscu albo wraz z interesantem przechodzi do pomieszczeń wydziału.

4. Po załatwieniu sprawy pracownik merytoryczny zobowiązany jest odprowadzić interesanta do wyjścia z Urzędu.

§ 4. 1. W przypadku wizyty interesanta w Urzędzie bez wcześniejszego uzgodnienia – telefonicznie lub mailowo – konkretnego terminu (daty i godziny) tej wizyty, interesant winien zgłosić się do Punktu Obsługi Klienta, który telefonicznie zawiadamia sekretariat właściwego wydziału.

2. Sekretariat wydziału zobowiązany jest ustalić z interesantem cel jego wizyty i wskazać pracownika merytorycznego, który niezwłocznie zgłasza się do Punktu Obsługi Klienta i w zależności od potrzeb załatwia sprawę na miejscu albo wraz z interesantem przechodzi do pomieszczeń wydziału.

3. Po załatwieniu sprawy pracownik merytoryczny zobowiązany jest odprowadzić interesanta do wyjścia z Urzędu.

§ 5. 1. Zasady określone w § 3 i § 4 dotyczą bezpośredniej obsługi interesantów w siedzibie Urzędu przy ul. Basztowej 22 w Krakowie.

2. W przypadku innych lokalizacji Urzędu przepisy § 3 i § 4 stosuje się odpowiednio, z zastrzeżeniem, że szczegółowe zasady organizacji bezpośredniej obsługi interesantów w Delegaturach Urzędu w Nowym Sączu i Tarnowie ustalają kierownicy Delegatur, którzy są odpowiedzialni za ich sprawne funkcjonowanie.

§ 6. 1. Szczegółowe zasady komunikacji i kontaktu z interesantami Urzędu w zakresie określonych kategorii spraw i poszczególnych komórek organizacyjnych Urzędu ustalają i na bieżąco aktualizują, w zakresie swojej właściwości merytorycznej, dyrektorzy wydziałów, zgodnie z wzorem, stanowiącym załącznik do zarządzenia.

2. Informacje poszczególnych wydziałów, o których mowa w ust. 1, podlegają ogłoszeniu na stronie WWW Urzędu.

§ 7. Wydział Organizacji i Kontroli Urzędu opracowuje komunikat dotyczący zasad bezpośredniej obsługi interesantów, o których mowa w niniejszym zarządzeniu, podlegający ogłoszeniu na stronie WWW Urzędu oraz wywieszeniu w siedzibie Urzędu.

§ 8. Traci moc zarządzenie (nr poz. rej. 255/20) Wojewody Małopolskiego z dnia 22 maja 2020 r. w sprawie organizacji bezpośredniej obsługi interesantów w Małopolskim Urzędzie Wojewódzkim w Krakowie w związku z wystąpieniem stanu epidemii.

§ 9. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Wojewoda Małopolski
Piotr Ćwik

INFORMACJA DLA KLIENTÓW URZĘDU WYDZIAŁ

I. Ogólne dane kontaktowe wydziału:

- e-mail:,
(*należy wskazać e-mail do sekretariatu wydziału*)
- telefon:,
(*należy wskazać numer do sekretariatu wydziału*)
- platforma ePUAP - adres skrytki: /ag9300lhke/skrytka.

Kontakt z Urzędem odbywa się **przede wszystkim** z wykorzystaniem komunikacji elektronicznej, telefonicznej, a także korespondencji tradycyjnej.

Celem zwiększenia bezpieczeństwa oraz uniknięcia kolejek i ograniczenia do niezbędnego minimum czasu oczekiwania na miejscu **rekomenduje się, aby interesanci Urzędu wcześniej uzgadniali – telefonicznie lub mailowo – konkretny termin (datę i godzinę) wizyty i kontaktu osobistego z pracownikami poszczególnych wydziałów.**

W sprawach:

-
-
-

bezpośrednia obsługa klienta odbywa się z zachowaniem następujących zasad:

-
-

Dodatkowo należy podać szczegółowe dane kontaktowe w poszczególnych kategoriach spraw, najistotniejszych z punktu widzenia klientów Urzędu – wg poniższego układu. Jeśli w opinii wydziału nie ma takiej potrzeby, to należy ograniczyć informacje do pkt I.

II. Szczegółowe dane kontaktowe wydziału:

- **w sprawach dotyczących**: (*należy wskazać kategorię spraw np. w sprawach koordynacji systemu zabezpieczenia społecznego, w sprawach paszportowych, w sprawach świadczenia pieniężnego dla posiadaczy Karty Polaka osiedlających się w RP*)

- informacje:,
(*punkt opcjonalny, możliwość wskazania np. adresu strony internetowej, dedykowanej danej kategorii spraw*)
- zachęcamy do korzystania z formularza elektronicznego:,
(*punkt opcjonalny, należy wskazać dokładny adres, pod którym formularz jest dostępny*)
- e-mail:,
- telefon:

- **w sprawach dotyczących**:

- informacje:,
- zachęcamy do korzystania z formularza elektronicznego:,
- e-mail:,
- telefon:

* *Informacje zamieszczone kursywą mają charakter pomocniczy i w materiale kierowanym do publikacji należy je usunąć.*