# Wzrost zatrudnienia w urzędzie dla lepszej obsługi mieszkańców

2018-01-07

**W ciągu ostatnich dwóch lat nastąpił wzrost zatrudnienia w Urzędzie Miasta Krakowa. Sytuacja spowodowana jest koniecznością realizacji nowych zadań nałożonych na samorząd drogą ustaw (program „Rodzina 500+") lub uchwał Rady Miasta Krakowa (program likwidacji pieców PONE) oraz potrzebą utrzymania i podniesienia standardu świadczonych na rzecz mieszkańców usług i jakości ich obsługi (otwarcie punktów obsługi mieszkańców w galeriach handlowych). Na wzrost poziomu zatrudnienia wpływ mają także zmiany przepisów prawa, które nie zmieniając zakresu merytorycznego zadania, uszczegóławiają sposób realizacji i powodują wzrost czasochłonności jego realizacji.**

Średni stan zatrudnienia w Urzędzie Miasta Krakowa wynosił na koniec grudnia 2015 r. – 2360 etatów – bez osób przebywających na urlopach bezpłatnych, wychowawczych oraz zastępstwach. Na koniec 2017 r. stan ten wynosił 2603 etatów.

Jako przykład czynników wywołujących w ostatnich dwóch latach potrzebę wzrostu zatrudnienia wskazać należy m.in. realizację zadań związanych ze świadczeniami społecznymi (program „Rodzina 500+", zmiany w zakresie realizacji świadczeń rodzinnych, Karta Polaka, Karta Rodziny „N", Program „za życiem", wymiana kart postojowych oraz inne zadania w zakresie obsługi osób niepełnosprawnych), realizowane przez Wydział Spraw Społecznych.

Innym przykładem jest przyjęcie programu wymiany pieców w ramach PONE i realizacja dużego projektu LIVE, współfinansowanego ze środków UE wspierającego ten obszar (zadania realizowane przez Wydział Kształtowania Środowiska).

Aktualnie w galeriach handlowych funkcjonują cztery punkty obsługi mieszkańców (są czynne od poniedziałku do soboty od 10.00 do 18.00): dwa w Galerii Bronowice, jeden w Galerii Bonarka i jeden w Galerii Serenada), realizujące sprawy z zakresu działania Wydziału Spraw Administracyjnych, Wydziału Ewidencji Pojazdów i Kierowców oraz czasowo zadania Wydziału Spraw Społecznych czy Wydziału Kształtowania Środowiska.

Wzmocnienie zatrudnienia z uwagi na zwiększenie pracochłonności zadań było także związane z m.in.: wdrożeniem rządowej aplikacji Źródło, cyfryzacją obszaru geodezyjnego, zmianą przepisów prawa budowlanego, wzrostem liczby podatników, centralizacją podatku VAT w ramach Gminy, obowiązkami wynikającymi z  ustawy o gospodarowaniu odpadami, przejęciem postępowań administracyjnych ze Starostwa Powiatowego, zwiększeniem obowiązków sprawozdawczo-informacyjnych, wzrostem liczby klubów malucha i żłobków.

Należy pamiętać, że urząd miasta realizuje wiele zadań zleconych z zakresu administracji rządowej m.in. w obszarze: spraw obywatelskich (dowody osobiste, meldunki), działalności regulowanej (wydawanie zezwoleń na sprzedaż alkoholu, działalność gospodarcza, rejestry żłobków), gospodarowania nieruchomościami skarbu państwa, geodezji i kartografii, zadań wsparcia rodziny, Powiatowego Zespołu ds. Orzekania o Niepełnosprawności.

Dotacja na realizację tylko części z tych zadań jest adekwatna i w pełni pokrywa ponoszone przez urząd wydatki. Wiele obszarów nadal (pomimo wzrostu dotacji z Małopolskiego Urzędu Wojewódzkiego) musi być dofinansowywana ze środków budżetowych miasta.

Z punktu widzenia urzędu miasta najistotniejsza jest prawidłowa, kompetentna i profesjonalna

obsługa mieszkańców. Coroczne badania satysfakcji klientów wskazują, że w tym zakresie urząd realizuje swoje zadania zgodnie z oczekiwaniami mieszkańców.