Magiczny Kraków

Będzie sprawniej, szybciej i skuteczniej

2019-04-25

Kraków stawia na poprawę poziomu obsługi mieszkańców, skraca czas oczekiwania na pozwolenia na pracę dla obcokrajowców i wprowadza w życie pomysły, które mają zmniejszyć kolejki po mieszkania komunalne. Ta rewolucja już trwa. W magistracie odpowiedzialny za nią jest Bogusław Kośmider, zastępca prezydenta ds. obsługi mieszkańców.

Tadeusz Mordarski

– Porównałem obsługę mieszkańców w Krakowie do tej m.in. w Warszawie, Poznaniu, Gdańsku i Wrocławiu. Przeanalizowałem wyniki badań takich jak Barometr Krakowski i oceny obsługi wystawiane urzędnikom przez krakowian. Mogę śmiało powiedzieć, że jesteśmy w czołówce polskich miast, jeśli chodzi o obsługę mieszkańca – podkreśla Bogusław Kośmider. Wiceprezydent wylicza, że w Krakowie mieszkańcy mogą załatwiać sprawy do godz. 18.00 – w innych miastach obsługa klientów trwa krócej. Ponadto w krakowskich galeriach handlowych można załatwić więcej spraw niż w podobnych punktach porównywanych miast.

Koniec ze skomplikowanym językiem urzędowym

– Jest dobrze, ale powinno być lepiej. Są kwestie, które urząd musi zmienić – przyznaje Kośmider. Choćby język, którym pisane są dokumenty. Ponieważ jest trudny i skomplikowany, z jego powodu kontakt Urzędem bywa utrudniony. Dlatego już tej wiosny pierwsza część pracowników krakowskiego magistratu przejdzie szkolenia. Dokumenty mają być napisane „językiem korzyści” – mieszkańcy muszą wiedzieć, co im da załatwienie danej sprawy. Koniec z formułkami, których nikt nie rozumie, a które wywołują tylko złość. Bogusław Kośmider wie, jakie efekty daje uproszczenie języka komunikacji. Podaje przykład ze świata biznesu. Jako wiceprezes firmy musiał zwiększyć efektywność działań windykacyjnych. – Przeszkoliliśmy kilkadziesiąt osób, którymi wtedy zarządzałem. Postawiliśmy na łatwiejszy i bardziej zrozumiały język dokumentów. Efekty tych działań przerosły nasze oczekiwania. Okazało się, że wcześniej większość osób nie do końca wiedziała, co do nich piszemy. Po szkoleniu urzędników Urzędu Miasta Krakowa również spodziewamy się samych plusów i to dla dwóch stron. Mieszkaniec nie będzie tracił czasu i nerwów na dociekanie, o co chodzi w skierowanym do niego piśmie. Urzędnicy zapewne również zaoszczędzą czas, ponieważ dzięki temu, że dokumenty i ich opisy zostaną lepiej przygotowane, krakowianie rzadziej będą potrzebować dodatkowych wyjaśnień ze strony magistratu.

Masz problem? Zadzwoń!

Miejskie Centrum Kontaktu – tak roboczo Miasto nazywa projekt, który ma zrewolucjonizować relacje z mieszkańcami. Teraz Jan Kowalski mieszkający na Ruczaju musi zastanowić się, do kogo zgłosi problem, który go trapi. Czy przepalone żarówki w latarniach zgłaszać do Rady Dzielnicy czy ZDMK? Czy jeśli pies sąsiada ciągle brudzi placyk, na którym bawią się dzieci, należy dzwonić do Zarządu Zieleni Miejskiej czy Zarządu Budynków Komunalnych? Telefon ma też pełnić funkcję informacyjną. Dzwoniący dowie się, jakie dokumenty są potrzebne do załatwienia danej sprawy i gdzie powinien się

zgłosić. Podczas rozmowy telefonicznej otrzyma instrukcję postępowania w wypadku rozmaitych miejskich problemów, a także pomoc w wypełnianiu dokumentów. Docelowo przez telefon (ale i internet) będzie można będzie załatwić niemal wszystkie miejskie sprawy.

– To ma być jeden numer telefonu, który obsługiwać będzie grupa konsultantów odpowiadających na pytania – wyjaśnia Bogusław Kośmider i dodaje: – Chcę, by już nikt nie zastanawiał się, do którego z wydziałów urzędu ma zadzwonić ze swoją sprawą. Już niedługo krakowianie będą musieli jedynie zgłosić problem bądź pomysł, a jego rozwiązaniem lub poprowadzeniem zajmie się urzędnik. To on skieruje daną sprawę do odpowiedniej jednostki i będzie nadzorować jej załatwianie aż do końca. Oprócz telefonu w skład systemu będzie wchodził przyjazny portal internetowy przeznaczony do obsługi mieszkańców. Uważam, że nie ma potrzeby, by ze wszystkim krakowianie musieli przyjeżdżać do urzędu. Oczywiście ślub muszą wziąć przed urzędnikiem, ale niektóre dokumenty, wyciągi mogą przecież pobrać ze specjalnej platformy. Chciałbym, by w ciągu dwóch lat Miejskie Centrum Kontaktu stało się najważniejszym wirtualnym miejscem dla krakowian chcących załatwić ważną dla siebie sprawę. Powoli zaczyna tak się dziać – obecnie działa już telefon interwencyjny. Pierwsze tygodnie jego funkcjonowania pokazały, jak ważny to sposób kontaktu mieszkańców z Miastem. A przecież docelowo mówimy nie tylko o interwencjach, ale i informacjach, wykonywaniu w ten sposób usług czy zbieraniu opinii.

Welcome to Cracow! Witajcie w Krakowie! – pracujcie i płaćcie podatki

Obcokrajowcy to ważna dla miasta grupa. Jest ich coraz więcej, są pracownikami pożądanymi przez lokalnych przedsiębiorców oraz wielkie centra outsourcingowe. Obecnie w Krakowie mieszka ich oficjalnie ponad 20 tys., nieoficjalnie – ok. 60 tys., głównie Ukraińców, ale są też obywatele Burundi i Ugandy z Afryki Wschodniej czy Brazylii. Zastępca prezydenta ds. obsługi mieszkańców podkreśla, że choć w kwestii obsługi zamieszkujących Kraków cudzoziemców jest już lepiej, niż było, to jednak sporo jest jeszcze do zrobienia. – Wcześniej w momencie, gdy pracodawca podjął decyzję o zatrudnieniu obcokrajowca, np. z Ukrainy, zaczęły się schody… Na ważne przez pół roku pozwolenie z Urzędu Pracy pracownik musiał czekać nawet kilka miesięcy, więc w czasie tego oczekiwania albo nie pracował, albo pracował nielegalnie. Tracił na tym też Kraków, bo nie otrzymywał wpływów z podatków – opowiada Bogusław Kośmider. Wiceprezydent wyliczył, że szybkie rejestrowanie wszystkich pracujących u nas obcokrajowców teoretycznie może zapewnić budżetowi miasta nawet 20 mln zł!

Teraz krakowski Urząd Pracy wydaje oświadczenia w ciągu siedmiu dni. Dodatkowo Miasto stworzy informatory papierowe i wirtualne, przetłumaczone na kilka języków, m.in. ukraiński, rosyjski i angielski. W nich, oprócz wskazówek dotyczących pracy zamieszczone zostaną również informacje na temat krakowskiej służby zdrowia czy opieki nad dzieckiem.

Rozwiązanie problemu kolejek do mieszkań komunalnych

Ponad 2600 rodzin czeka obecnie na otrzymanie lokalu. Na taką listę trafiają potrzebujący mieszkańcy – ci, którzy mają zbyt niskie dochody, by móc wynająć sobie mieszkanie na wolnym rynku, oraz ci, którzy mieszkają w fatalnych warunkach. Dotychczas listy mieszkaniowe tworzone były co dwa lata, teraz Miasto postanowiło układać je co rok. – Trzeba dawać ludziom realną nadzieję tu i teraz, a nie w perspektywie kilku lat – podkreśla zastępca prezydenta Krakowa i przypomina, że na poprawę

warunków bytowych czekają przecież ludzie znajdujący się nieraz w dramatycznych momentach życia. Jest wśród nich np. ojciec samotnie wychowujący czwórkę małych dzieci. Na nowy dom czekają też ludzie, którzy koczują w przepełnionych i zdewastowanych pomieszczeniach.

Kraków może sobie pozwolić na częstsze ustalanie listy, ponieważ w naszym mieście poprawiła się sytuacja mieszkaniowa. Miasto zainwestowało w budownictwo komunalne, m.in. w nową część osiedla na Ruczaju. Tam powstanie ponad 350 mieszkań. Będą też nowe mieszkania w innych rejonach. Polepszyć sytuację mieszkaniową pomógł też Zarząd Budynków Komunalnych, który odzyskał dla Miasta ponad 600 lokali od osób zajmujących je nielegalnie. W większości sytuacji o eksmisji zdecydował sąd. Teraz odzyskane lokale muszą zostać odremontowane, by mogły trafić do potrzebujących. Dzięki takim działaniom listy mieszkaniowe będą mogły być tworzone co roku.

Idzie nowe: kooperatywa mieszkaniowa i mieszkania subsydiowane

Jak zdradza Bogusław Kośmider, Kraków przygotowuje dwie dodatkowe innowacje dotyczące mieszkalnictwa. Czas pokaże, jak przyjmą się na lokalnym rynku. Pierwsza to pochodząca z Danii kooperatywa mieszkaniowa. Miasto przeznacza teren pod budowę i wyznacza warunki. Grupa osób się organizuje, gromadzi pieniądze i buduje we skazanym miejscu dom.

Drugi pomysł to bardzo popularne w miastach Niemiec i Austrii mieszkania subsydiowane. Wiedeń, który ma prawie 500 tys. mieszkań, subsydiuje niemal 300 tysięcy. Miasto, zamiast budować mieszkania, wynajmuje je od mieszkańców. Jak będzie to działać w praktyce w Krakowie? – Powiedzmy, że pan X ma mieszkanie na wynajem. Wynajmuje je na rynku komercyjnym miesięcznie za 30–40 zł za metr. Najemca może to mieszkanie mu jednak zniszczyć, wyprowadzić się po miesiącu albo nie chcieć się wynieść wcale. Zawsze jest taka obawa. Jeśli pan X wynajmie mieszkanie Krakowowi, dostanie za nie mniej – nie 30, a 20 zł za metr. Ale ma pewność, że te pieniądze będą wpływać na jego konto przez np. 10 lat i że to przedstawiciel Miasta będzie zajmował się obsługą tego lokalu. Dzięki takiemu rozwiązaniu Miasto zyska mieszkanie, które będzie mogło wynająć osobie najpilniej potrzebującej dachu nad głową – wyjaśnia Bogusław Kośmider.

Mamy szansę na duży skok, jeśli chodzi o jakość życia w naszym mieście. Mieszkańcy krócej poczekają na mieszkania i będą szybciej oraz sprawniej obsługiwani, cudzoziemcy łatwiej zatrudnią się w nowym miejscu pracy, a Kraków zyska dzięki temu dodatkowe dochody.