



**Magiczny
Kraków**

Krakowski magistrat z certyfikatem „Przyjazny urząd”

2022-04-25

Urząd Miasta Krakowa został laureatem 7. edycji Ogólnopolskiego Konkursu o Certyfikat i Znak Jakości „Przyjazny Urząd”. Kapituła konkursu wyróżniła magistrat za wdrożenie nowych rozwiązań i procedur w zakresie obsługi klienta. Uroczystość wręczenia nagród i statuetek laureatom odbyła się w sobotę, 23 kwietnia, o godz. 11.00 w sali kolumnowej pałacu Radziwiłłów w Krakowie-Balicach.

Konkurs „Przyjazny Urząd”

Kapituła Konkursu po raz siódmy wyróżniła urzędy miast, starostwa powiatowe, urzędy pracy i urzędy skarbowe w Ogólnopolskim Konkursie o Certyfikat i Znak Jakości „Przyjazny Urząd”. Certyfikat wyróżnia i promuje instytucje, które na pierwszym miejscu stawiają jakość w relacjach z klientem, wysoką kulturę pracy, nowoczesne zarządzanie publiczne, profesjonalizm i rzetelność w podejściu do świadczenia usług dla mieszkańców. Godło „Przyjazny Urząd” przyznaje kapituła złożona z ekspertów i praktyków administracji publicznej, specjalizujących się naukowo lub zawodowo w problematyce administracji publicznej i zarządzania jakością. Członkowie kapituły docenili, podejmowane w ostatnich latach, wysiłki Urzędu Miasta Krakowa na rzecz poprawy jakości obsługi klientów.

Udogodnienia w zakresie obsługi klientów w UMK

W latach 2018-2022 Urząd Miasta Krakowa wprowadził liczne udogodnienia w zakresie obsługi klientów. Obejmują one zarówno obsługę świadczoną na miejscu, w budynkach UMK, jak również usługi realizowane dla klientów zainteresowanych elektronicznym załatwieniem sprawy.

W urzędzie w wybranych punktach obsługi klientów stosowane są pętle indukcyjne/induktofoniczne. Mają one na celu usprawnić obsługę osób niedosłyszących i uczynić urząd bardziej dostępnym dla ludzi z tego typu schorzeniami.

Płatności za wydawanie uprawnień do kierowania pojazdami

Zmodyfikowano działania systemu płatności za wydawanie uprawnień do kierowania pojazdami oraz za czynności związane z rejestracją pojazdów. Klienci mogą dokonać niezbędnych opłat na stanowiskach merytorycznych – podczas załatwiania sprawy (bez konieczności wizyty w kasie urzędu, banku czy poczcie). Dla przedsiębiorców zajmujących się leasingiem pojazdów istnieje również dedykowana aplikacja służąca do bezgotówkowej obsługi płatności.

Elektroniczna rezerwacja wizyt

Uruchomiono elektroniczną rezerwację wizyt w sprawach z zakresu rejestracji pojazdów oraz praw jazdy. Dodatkowo klienci mają możliwość sprawdzenia stanu aktualnej kolejki oczekujących i czasu oczekiwania na załatwienie sprawy.



**Magiczny
Kraków**

InPost Urząd 24

Projekt InPost Urząd 24 ma za zadanie przyspieszyć i zautomatyzować obsługę spraw pomiędzy urzędem a mieszkańcami. Mieszkaniec może wysłać dokumenty z dowolnego Paczkomatu na określonym terenie miasta - bezpośrednio do Paczkomatu zlokalizowanego przy urzędzie. Z Paczkomatów można korzystać całą dobę, bez konieczności składania wizyty w placówce.

Nowe usługi i kanały dostępu elektronicznego

Uruchomiony został Portal Klienta Wydziału Architektury i Urbanistyki. Umożliwia on zalogowanym i zweryfikowanym użytkownikom wgląd w prowadzone przez wydział postępowania. Portal Klienta zawiera również zakładkę informacyjną, dostępną dla wszystkich użytkowników, bez konieczności logowania.

W ramach systemu rekrutacji do miejskich szkół i przedszkoli udostępniona została usługa polegająca na umożliwieniu podpisania wniosku rekrutacyjnego za pomocą [Profilu Zaufanego](#). Dzięki wdrożeniu usługi rodzic/opiekun prawny, który chce zapisać swoje dziecko do szkoły lub przedszkola może złożyć wniosek w formie elektronicznej. W ramach miejskiego systemu oświatowego udostępniony został rodzicom bezpłatny dostęp do wersji mobilnej dziennika elektronicznego.

Uruchomione zostały nowe usługi elektroniczne w ramach Miejskiego Systemu Informacji Przestrzennej oraz Grodzkiego Ośrodka Dokumentacji Geodezyjnej i Kartograficznej. Usługi poszerzają i uzupełniają funkcjonalność portalu mapowego [MSIP Obserwatorium](#) co przyczynia się do większego wykorzystania elektronicznych usług publicznych.

Portal Elektronicznych Usług

Uruchomienie Portalu Elektronicznych Usług (peu.um.krakow.pl) ma na celu umożliwienie mieszkańcom łatwego i przejrzystego dostępu do usług załatwianych w urzędzie drogą elektroniczną. Zamieszczone są tam opisy usług wraz z informacjami niezbędnymi do jej załatwienia oraz odnośniki do formularzy na poszczególnych portalach zewnętrznych (głównie [ePUAP](#)).

BIP Miasta Krakowa został zmodernizowany pod kątem dostosowania go do wyświetlania na urządzeniach mobilnych. Ponadto utworzono strony ułatwiające szybsze odnalezienie informacji na temat spraw załatwianych w urzędzie „Załatw sprawę” oraz skontaktowanie się z właściwą komórką merytoryczną „Telefony kontaktowe w sprawach załatwianych w Urzędzie Miasta Krakowa”.

Wirtualny Urzędnik

Uruchomiona została usługa Wirtualny Urzędnik w wersji polsko- i angielskojęzycznej (w 2022 r. planowane jest tłumaczenie bazy wiedzy WU na język ukraiński). Wirtualny Urzędnik to nowoczesne i innowacyjne narzędzie, wykorzystujące sztuczną inteligencję, pozwalające na intuicyjne wyszukiwanie informacji z zakresu obsługi przedsiębiorcy (w tym zakładania własnej działalności gospodarczej) oraz procedur dotyczących przedsiębiorców realizowanych przez Urząd Miasta Krakowa i inne miejskie jednostki organizacyjne. Od grudnia 2021 r. usługa dostępna jest za pośrednictwem aplikacji



**Magiczny
Kraków**

Wirtualny Urzędnik – dostępnej bezpłatnie w sklepie Google Play na smartfony z systemem Android (w 2022 r. planowane jest utworzenie aplikacji dla systemów IOS).

Ułatwienia w POP

W Punkcie Obsługi Przedsiębiorcy wprowadzono dyżury/konsultacje poprzez elektroniczne komunikatory typu MS Teams dla osób, które chcą samodzielnie dokonać czynności ewidencyjnych w CEIDG bez przychodzenia do urzędu. Utworzono również stanowiska konsultacyjne: Okręgowej Rady Adwokackiej (bieżąca pomoc prawna dla osób otwierających lub prowadzących firmy) oraz ds. cudzoziemców aby ułatwić im przejście procedury rejestracji firmy oraz pomóc na dalszym etapie jej prowadzenia. Konsultant ds. przedsiębiorczości udziela informacji w języku rosyjskim, ukraińskim i angielskim, bezpośrednio w punkcie obsługi oraz przez telefon.

Wyszukiwarka obiektów noclegowych

Klientom udostępniona została aplikacja do wyszukiwania obiektów noclegowych. [Krakowskie Obiekty Noclegowe \(eKON\)](#) to pierwsza w Polsce tego typu aplikacja dotycząca ewidencji obiektów niekategoryzowanych, w których są świadczone usługi hotelarskie. Aplikacja jest źródłem informacji dla przedsiębiorców prowadzących turystyczny najem krótkoterminowy. To również źródło danych statystycznych dla studentów, naukowców prowadzących badania w tym zakresie oraz wszystkich osób zainteresowanych tą tematyką.

Krakowskie Centrum Doradztwa Energetycznego

Uruchomione zostało Krakowskie Centrum Doradztwa Energetycznego. To miejsce, w którym krakowianie mogą uzyskać kompleksową pomoc i informację z zakresu poprawy efektywności energetycznej budynków, montażu instalacji odnawialnych źródeł energii czy wymiany źródeł ciepła. Podczas wizyty w Centrum ekodoradcy konsultują z mieszkańcem jego potrzeby, proponują działania służące poprawie efektywności energetycznej budynku oraz przekazują informacje na temat aktualnie dostępnych na rynku form wsparcia, w postaci dotacji, pożyczek czy ulg podatkowych. Doradcy prowadzą także działania z zakresu edukacji ekologicznej skierowane zarówno do dzieci, młodzieży jak i osób starszych.

Krakowska Wyprawka

Od 2018 roku miasto Kraków wita swych nowo narodzonych mieszkańców upominkiem w postaci Krakowskiej Wyprawki. Przekazanie tego symbolicznego подарunku jest wyrazem włączenia do społeczności Krakowa, mającym na celu budowanie już od najwcześniejszych lat więzi pomiędzy miastem i jego mieszkańcami. Krakowska wyprawka zawiera zestaw przydatnych drobiazgów w pierwszych miesiącach życia dziecka. To specjalnie zaprojektowane, bezpieczne i wyprodukowane z wysokiej jakości materiałów przedmioty powiązane tematycznie z Krakowem, jego historią i barwami. Dotychczas Krakowska Wyprawka trafiła do ponad 23 tysięcy krakowskich maluszków.

Od lutego 2021 roku o Krakowską Wyprawkę można aplikować za pośrednictwem formularza internetowego dostępnego na stronie wyprawka.krakow.pl. Dzięki wprowadzeniu tego rozwiązania



**Magiczny
Kraków**

rodzice i opiekunowie mogą złożyć wniosek o wyprawkę w kilka minut bez konieczności wychodzenia z domu. Dzięki usprawnieniu procesu aplikowania o wyprawkę uległ też skróceniu średni czas doręczenia przesyłki od chwili złożenia wniosku z dwóch do niespełna jednego tygodnia.