



**Magiczny
Kraków**

Urząd po nowemu

2025-05-07

Rok po objęciu urzędu przez prezydenta Aleksandra Miszałskiego w krakowskim magistracie widać wyraźną zmianę nie tylko w sposobie zarządzania, ale i w strukturze samego urzędu. O nowym modelu funkcjonowania Tadeuszowi Mordarskiemu opowiada Piotr Bukowski, zastępca dyrektora Wydziału Organizacji i Nadzoru.

Co realnie zmieniło się w krakowskim magistracie po roku rządów Aleksandra Miszałskiego?

Piotr Bukowski: Przede wszystkim nastąpiła oczywista zmiana pokoleniowa w podejściu do funkcjonowania miasta, co przełożyło się na sposób zarządzania jego rozwojem czy działania magistrackich struktur. Zmieniła się struktura organizacyjna urzędu. Jej działania zostały w większym stopniu ukierunkowane na potrzeby społeczności lokalnych. Mamy także nowe podejście zarządcze w odniesieniu do kadry urzędniczej, oparte z jednej strony na zapewnieniu jej optymalnych warunków do pracy, a z drugiej na rygorystycznej dbałości o racjonalne wydawanie środków finansowych. Rewolucyjną zmianą organizacyjno-zarządczą było stworzenie ośmiu departamentów, kierowanych przez dyrektorów, którym podlegają poszczególne wydziały i jednostki. Działają one w ramach uzupełniających się branż, analizując zarządczo poszczególne procesy, tak aby zoptymalizować realizację danych kompetencji i zadań. Dyrektorzy departamentów to specjaliści wysokiej klasy specjaliści w zakresie zarządzania. Ich kluczowym zadaniem jest ocena i weryfikacja działań całego miejskiego organizmu, w szczególności tych o charakterze planistycznym czy decyzyjnym.

Co więc udało się zoptymalizować?

Rok to zbyt krótki okres, aby już można było mówić o przełomowych efektach wprowadzonych zmian. Proszę pamiętać, że pierwsze półrocze pracy prezydenta to czas bardzo dynamicznych działań, ale skupiających się przede wszystkim na analizach, ocenach czy działaniach o charakterze audytowym. Miały one na celu sprawdzenie aktualnego stanu finansów miejskich, stopnia realizacji kluczowych inwestycji i zadań budżetowych oraz funkcjonowania struktur organizacyjnych w całej Gminie. Przypomnieć należy, że oprócz Urzędu Miasta w Krakowie działa ponad 400 różnych miejskich jednostek – to ponad 20 tys. pracowników. Na obecnym etapie zatem optymalizacja działań to głównie zmiany struktury organizacyjnej i zadań, usprawnianie procedur czy efektywniejsze wykorzystywanie potencjału pracowników. Ważne jest również wspieranie kluczowych przedsięwzięć, np. cyfryzacji urzędu czy wdrażania aplikacji mKraków. Chcemy, aby prace nad tymi projektami przyspieszyły, tak by ich efekty można było jak najszybciej udostępnić mieszkańcom.

Jak Pan odpowie na zarzuty, że urząd się rozrasta i przybywa urzędników?

To odwieczny paradoks. Z jednej strony mieszkańcy oczekują ograniczania biurokracji i oszczędności, z drugiej zaś strony wszyscy korzystający z usług miasta chcą być szybko, sprawnie i efektywnie obsługiwani. Wymagają jakości i wysokiego poziomu merytorycznego, a to kosztuje. Chodzi tu nie tylko o utrzymanie kadry urzędniczej, ale również jej rozwój. Musimy mieć świadomość, że świat różni



**Magiczny
Kraków**

się od tego sprzed dekady – społecznie, mentalnie, a przede wszystkim technologicznie. Koszt funkcjonowania struktur miejskich systematycznie wzrasta. Musimy sobie zdawać sprawę np. z tego, że postępująca cyfryzacja naszej rzeczywistości – oczywista i niezbędna – generuje bardzo duże wydatki. Wymaga chociażby zakupu sprzętu i oprogramowania oraz zapewnienia niezbędnego wsparcia, a co z roku na rok staje się coraz droższe.

W jaki sposób zmiany w funkcjonowaniu urzędu przekładają się na życie przeciętnego krakowianina?

W pierwszej kolejności mają usprawnić pracę urzędników i przebieg kluczowych procesów i działań Magistratu. To z kolei przełoży się na lepsze i bardziej komfortowe obsługiwane krakowian. Szereg spraw wymaga jednak czasu i środków. Trzeba na przykład zadbać o to, aby budynki i przestrzeń urzędu spełniały jakościowe oczekiwania mieszkańców i odpowiadały nowoczesnym standardom. Musimy też dać trochę czasu tym nowym rozwiązaniom, by ocenić efekty ich wprowadzenia czy rozważyć ewentualne korekty. Już od jakiegoś czasu badamy poziom zadowolenia mieszkańców z obsługi urzędu. Oczekujemy, że kolejne edycje badań pokażą dalsze zwiększanie się poziomu satysfakcji.

Piotr Bukowski – zastępca dyrektora Wydziału Organizacji i Nadzoru UMK