



Analiza porównawcza w urzędach stanu cywilnego

2021-04-09

Urząd Stanu Cywilnego w Krakowie przeprowadził analizę porównawczą efektywności swojej pracy na tle urzędów stanu cywilnego wszystkich miast wojewódzkich. Wyniki 2020 r. potwierdziły wysoką pozycję krakowskiego USC w tej analizie.

Analiza porównawcza (benchmarking) ma charakter audytu. Kładzie nacisk nie tyle na zajętą pozycję w poszczególnych kryteriach, ile na liczbę zrealizowanych spraw.

Biorąc pod uwagę przyjęte kryteria, we wszystkich USC w Krakowie przekracza średnie wartości krajowe:

- liczba spraw w przeliczeniu na etat – średnia krajowa 4552 – Kraków 5037
- liczba spraw na pracownika (bez kierownictwa) 5827/6128
- liczba spraw na etaty kierownika USC i jego zastępców tj. będących, zgodnie z przepisami, ich wyłączną kompetencją 3842/4251
- liczba spraw na jednego mieszkańca 0,39/0,47.

Według kryterium liczby spraw na etat, Kraków zajmuje szóste miejsce, mając 5037 spraw, podczas gdy piąty Olsztyn ma ich jedynie o pięć więcej (5042), czwarte Kielce – o 98 więcej (5135), a trzecia Bydgoszcz – o 176 więcej (5213).

Krakowski USC zanotował w 2020 r. również awans w poszczególnych kryteriach w stosunku do roku 2019, np. w liczbie spraw na etat będących wyłączną kompetencją kierownika USC i jego zastępców, z szóstego na czwarte miejsce, a w liczbie spraw na jednego mieszkańca utrzymał drugie miejsce.

W 2020 r. Urząd Stanu Cywilnego w Krakowie zrealizował 367 708 spraw i jest to drugi co do liczby wynik w Polsce. Liczba spraw w innych największych miastach Polski: Warszawa – 676 215, Wrocław – 277 810, Łódź – 230 833, Poznań – 200 681, Gdańsk – 155 346.

Ponadto USC obsługuje nie tylko mieszkańców Krakowa, o czym świadczy rejestracja urodzeń i zgonów. Na przestrzeni lat 2016–2020, ok. 50% rejestracji urodzeń dokonywały osoby niemieszkające w Krakowie, a w zakresie rejestracji zgonów takich osób było ponad 23%.

Pod kątem liczby realizowanych spraw w 2020 r., w piętnastu urzędach stanu cywilnego miast wojewódzkich nastąpił, w wyniku pandemii, spadek średnio do 86,86% (w Krakowie odrobinę mniejszy – do 86,82%) w porównaniu do roku 2019.

Pandemia spowodowała zwiększoną absencję pracowniczą (choroby, kwarantanny, opieki nad dziećmi) oraz mniejsze zainteresowanie niektórymi sprawami, np. transkrypcjami zagranicznych aktów stanu cywilnego, ze względu na ograniczenia w migracji ludności. W 2020 r. wpłynęło 27% spraw mniej niż w 2019 r.

Do analizy wybrano zewnętrzny (tj. konkurencyjny) rodzaj benchmarkingu. Liczbę mieszkańców przyjęto według danych GUS pozyskanych z Internetu. Analizę oparto o katalog spraw, tj. rodzaj spraw realizowanych w urzędach stanu cywilnego, jednakowy w całej Polsce. Pozwoliło to na



**Magiczny
Kraków**

zachowanie warunków obiektywnej porównywalności.

Prowadzenie corocznej analizy porównawczej ułatwia zarządzanie w USC, pozwala na dobór właściwych metod działania i rozkładania akcentów na rodzaje realizowanych spraw, w efekcie na osiągnięcie celów i zwiększenie sprawności w obsłudze klientów.