



PREZYDENT MIASTA KRAKOWA

OR-03.0003.365.2026

Kraków, 17 czerwca 2026 r.

**Pani
Aleksandra Owca
Radna Miasta Krakowa**

Odpowiadając na Pani interpelację w sprawie sytuacji na krakowskim rynku pracy, przekazaną przez Pana Jakuba Koska, Przewodniczącego Rady Miasta Krakowa 8 czerwca 2026 r., uprzejmie informuję.

Analizy sporządzane przez Grodzki Urząd Pracy w Krakowie wskazują, że pomimo obserwowanych zmian strukturalnych na rynku pracy, ogólna sytuacja zatrudnieniowa w Krakowie pozostaje stabilna. Według najnowszych dostępnych danych opublikowanych przez GUS, w listopadzie 2025 roku w Krakowie pracowało 535 229 osób, co oznacza wzrost o około 5 tys. osób w porównaniu z analogicznym okresem roku poprzedniego.

W każdym miesiącu 2025 roku liczba osób pracujących była wyższa niż rok wcześniej. Odnotowano także wzrost wynagrodzeń przewyższający poziom inflacji, co przełożyło się na realny wzrost dochodów mieszkańców. Stopa bezrobocia w Krakowie utrzymuje się na niskim poziomie. Na koniec kwietnia 2026 roku wyniosła w Krakowie 2,8%, podczas gdy średnia dla województwa małopolskiego kształtowała się na poziomie 5,1%. Jednocześnie wzrost liczby osób bezrobotnych zarejestrowanych w Grodzkim Urzędzie Pracy w Krakowie należy analizować z uwzględnieniem zmian prawnych wynikających z wejścia w życie ustawy z dnia 20 marca 2025 r. *o rynku pracy i służbach zatrudnienia*. Ustawa ta zniósła właściwość urzędów pracy ze względu na miejsce zameldowania stałego lub czasowego (tzw. „mobilność bezrobotnych”). W konsekwencji osoby bez zameldowania w Krakowie mogą obecnie rejestrować się w Grodzkim Urzędzie Pracy w Krakowie, co na gruncie poprzednio obowiązujących przepisów nie było możliwe. Według stanu na koniec maja br. spośród 14 775 zarejestrowanych osób, 610 nie posiadało zameldowania w Krakowie. Są to dodatkowi klienci, którzy na podstawie wcześniejszych przepisów nie mogliby rejestrować się w Krakowie. Warto przy tym zauważyć, że wśród bezrobotnych bez meldunku w Krakowie niemal połowę (46%) stanowiły osoby młode, do 30 roku życia, co niewątpliwie wpływa na statystyki dotyczące tej grupy.

Grodzki Urząd Pracy w Krakowie dostrzega tendencje wskazujące na głębsze zmiany na rynku pracy, których wynikiem jest m.in. znacząca liczba planowanych zwolnień grupowych. Od stycznia do maja 2026 roku do GUP zamiar zwolnień zgłosiło 18 pracodawców (o 1 mniej niż w 2025 roku), dotyczyły one 1532 osób (o 1564 mniej niż rok wcześniej).

Grodzki Urząd Pracy w Krakowie na bieżąco kontaktuje się z pracodawcami, którzy zgłaszają zamiar przeprowadzenia zwolnień grupowych, aby poinformować o dostępnych w Urzędzie usługach oraz zaoferować kompleksowe wsparcie dla zwalnianych pracowników, m.in. w procesie rejestracji jako osoby bezrobotne.

Czynnikami mającymi wpływ na trudności młodych osób w uzyskaniu zatrudnienia są zachodzące na rynku pracy procesy automatyzacji i robotyzacji, skutkujące zmianą kompetencji wymaganych przez pracodawców. Według stanu na koniec maja w Grodzkim Urzędzie Pracy w Krakowie zarejestrowanych było 2,8 tys. osób do 30 roku życia i stanowili oni 19,1% ogółu bezrobotnych, podczas gdy rok wcześniej było to 16,6%. Na tle pozostałych powiatów naszego województwa, wskaźnik ten należy do najniższych.

Grodzki Urząd Pracy w Krakowie jest świadomy występujących trudności w zakresie zapewnienia sprawnej i terminowej obsługi osób zgłaszających się do rejestracji i kwestia ta pozostaje przedmiotem bieżącej analizy organizacyjnej.

Ad 1.

Na Stanowiskach Rejestracji Grodzkiego Urzędu Pracy w Krakowie funkcjonuje system kolejkowy QMS, służący do organizacji obsługi klientów oraz monitorowania czasu oczekiwania na obsługę osób zgłaszających się do osobistej rejestracji.

Średni czas oczekiwania na obsługę w poszczególnych miesiącach 2025 i 2026 roku, ustalony na podstawie danych z systemu QMS, przedstawiał się następująco:

rok	miesiąc	średni czas oczekiwania do rejestracji (hh:mm:ss)
2025	I	01:16:21
	II	01:09:56
	III	01:37:46
	IV	00:57:51
	V	00:33:45
	VI	01:08:42
	VII	02:16:18
	VIII	01:25:23
	IX	01:41:09
2026	I	01:36:30
	II	01:40:41
	III	01:34:29
	IV	01:56:58
	V	01:21:14

Średni czas oczekiwania na obsługę jest wskaźnikiem zmiennym i uzależnionym od wielu czynników, w szczególności od liczby osób zgłaszających się do rejestracji w danym dniu, dostępności pracowników oraz stopnia skomplikowania indywidualnych spraw. Proces rejestracji osoby bezrobotnej wymaga nie tylko ustalenia statusu klienta, ale również weryfikacji danych i dokumentów mających wpływ na zakres przysługujących uprawnień oraz możliwość skorzystania z usług i instrumentów rynku pracy. Z tego względu czas obsługi może się różnić w zależności od indywidualnej sytuacji klienta oraz zakresu czynności niezbędnych do prawidłowego przeprowadzenia procesu rejestracji. Nie jest możliwe wskazanie jednego, stałego czasu trwania rejestracji osoby bezrobotnej lub poszukującej pracy, gdyż każda sprawa wymaga indywidualnej oceny i jest uzależniona od stopnia jej skomplikowania oraz zakresu dokumentacji przedstawionej przez klienta. Minimalny czas dokonania rejestracji może wynosić około 35 minut i dotyczy spraw nieskomplikowanych, w których klient przedkłada podstawową dokumentację (np. absolwent z dyplomem ukończenia studiów, bez doświadczenia zawodowego). Czas ten obejmuje w szczególności wprowadzenie danych do systemu teleinformatycznego, weryfikację danych w dostępnych rejestrach i bazach, analizę przedłożonych dokumentów oraz ustalenie uprawnień statusowych i ewentualnych uprawnień do świadczeń, wydanie stosownych decyzji oraz przekazanie klientowi związanej z nimi dokumentacji i pouczeń. Średni czas dokonania jednej (przeciętnie skomplikowanej) rejestracji wynosi około 50 minut. Średnio doświadczony i samodzielny pracownik dokonuje około 7–8 rejestracji dziennie. Maksymalny czas rejestracji (warunkowany indywidualnym stanem faktycznym) nie jest możliwy do jednoznacznego określenia. W praktyce zdarzają się sprawy, których obsługa trwa około dwóch godzin lub dłużej, w szczególności w przypadkach wymagających szczegółowej analizy przebiegu zatrudnienia, weryfikacji wielu okresów ubezpieczenia, różnych form zatrudnienia lub wykonywania pracy w niepełnym wymiarze czasu pracy, a także ustalenia prawa do zasiłku i jego wysokości. Dodatkowy czas zajmuje również analiza licznych dokumentów oraz ich wprowadzenie do systemu teleinformatycznego. Na czas trwania rejestracji wpływa również liczba pytań zgłaszanych przez klienta oraz czas niezbędny do zapoznania się przez niego z przekazywaną dokumentacją i informacjami dotyczącymi przysługujących praw, ciężących obowiązków oraz skutków prawnych związanych z uzyskaniem statusu osoby bezrobotnej lub poszukującej pracy. W związku z powyższym czas trwania rejestracji jest każdorazowo uzależniony od stopnia skomplikowania sprawy, zakresu niezbędnych czynności wyjaśniających oraz indywidualnych okoliczności dotyczących osoby rejestrowanej, mających wpływ na prawidłowe ustalenie jej statusu oraz uprawnień wynikających z obowiązujących przepisów prawa.

Ad 2.

Aktualnie bezpośrednią obsługę klientów Grodzkiego Urzędu Pracy w Krakowie zapewnia 111 pracowników, przy czym w ostatnich dwóch latach nastąpiło nieznaczne zwiększenie stanu zatrudnienia pracowników zajmujących się bezpośrednią obsługą interesantów. W związku z ustawą z dnia 20 marca 2025 r. *o rynku pracy i służbach zatrudnienia*, szczególny nacisk został położony na wsparcie osób, którym przysługuje pierwszeństwo w skierowaniu do udziału w formach pomocy, w tym osób do 30 roku życia.

Zgodnie z art. 202 ww. ustawy, urzędy pracy zobowiązane są do powierzenia co najmniej jednemu pracownikowi funkcji doradcy ds. obsługi osób do 30 roku życia. Do zadań doradcy należy w szczególności opracowywanie indywidualnych planów działania, ocena umiejętności

cyfrowych, badanie stopnia oddalenia od rynku pracy i gotowości do podjęcia zatrudnienia oraz ułatwianie dostępu do form pomocy oferowanych przez urząd.

Aktualnie na stanowiskach pośrednictwa pracy obsługiwanych jest 2991 osób do 30 roku życia. W związku z liczbą klientów należących do tej grupy zadania związane z ich obsługą zostały powierzone pięciu doradcom ds. zatrudnienia, natomiast od 1 czerwca 2026 r. liczba dedykowanych doradców została zwiększona do sześciu. Zmiana ta wynika z bieżącej analizy liczby osób młodych rejestrujących się w Urzędzie. Liczba doradców jest na bieżąco dostosowywana do liczebności tej grupy klientów, tak aby zapewnić sprawną i efektywną obsługę oraz właściwą realizację zadań wynikających z obowiązujących przepisów.

Każda osoba do 30 roku życia zarejestrowana w Urzędzie ma przyporządkowanego osobistego doradcę ds. zatrudnienia, który niezwłocznie po rejestracji opracowuje wspólnie z klientem indywidualny plan działania. Głównym zadaniem doradcy jest wspieranie klienta w realizacji działań prowadzących do podjęcia zatrudnienia, ułatwianie dostępu do dostępnych form wsparcia oraz monitorowanie postępów w realizacji IPD. Kontakt z klientem utrzymywany jest regularnie, nie rzadziej niż raz na 30 dni.

Mając na uwadze szczególne potrzeby młodych osób posiadających orzeczenie o stopniu niepełnosprawności, Urząd zapewnia im wyspecjalizowaną obsługę klientów. Wsparcie dla osób posiadających orzeczenie o stopniu niepełnosprawności realizuje trzech doradców ds. zatrudnienia specjalizujących się w pracy z tą grupą klientów, w tym z osobami do 30 roku życia. Są to pracownicy posiadający odpowiednie przygotowanie do obsługi osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Stanowiska obsługi zostały dostosowane do szczególnych potrzeb tych osób, co zapewnia dostępność usług oraz komfortową i efektywną obsługę. Podejmowane działania organizacyjne przekładają się na sprawną obsługę klientów. Średni czas oczekiwania na obsługę osób młodych na stanowiskach pośrednictwa pracy w ostatnim kwartale bieżącego roku wyniósł 6 minut.

Ad 3.

Działania zmierzające do zwiększenia liczby pracowników realizujących bezpośrednią obsługę klientów były i są sukcesywnie podejmowane. W maju 2026 roku zakończono proces rekrutacyjny, w wyniku którego od 1 czerwca br. Grodzki Urząd Pracy w Krakowie nawiązał współpracę z sześcioma nowymi pracownikami. Obecnie osoby te przechodzą proces wdrożenia, przygotowujący je do samodzielnej realizacji zadań związanych z bezpośrednią obsługą interesantów.

Ponadto w Dziale Ewidencji i Świadczeń zatrudniono dwie osoby na zastępstwo za nieobecnych pracowników. Jedno z utworzonych stanowisk jest efektem zwiększenia liczby etatów w tej komórce organizacyjnej. Grodzki Urząd Pracy w Krakowie na bieżąco realizuje działania ukierunkowane na podniesienie efektywności obsługi mieszkańców oraz ograniczenie czasu oczekiwania na załatwienie spraw.

Wśród wprowadzonych rozwiązań znalazły się m.in.:

- możliwość elektronicznej rezerwacji wizyty – za pośrednictwem strony <https://bezkolejki.eu/gupkrakow> mieszkańcy mogą zarezerwować dogodny termin rejestracji, wybierając konkretny dzień i godzinę. Rozwiązanie to pozwala elastycznie dopasować wizytę do własnych planów, a jednocześnie znacząco ogranicza konieczność oczekiwania w kolejce;
- wstępna weryfikacja dokumentów w punkcie informacyjnym – osoby oczekujące na rejestrację, które nie mają pewności, czy posiadają komplet wymaganych dokumentów, mogą

skorzystać z pomocy pracowników punktu informacyjnego. Dzięki temu minimalizowane jest ryzyko, że rejestracja nie będzie mogła zostać przeprowadzona w danym dniu.

Urząd zachęca do korzystania z elektronicznych form załatwiania spraw za pośrednictwem portalu praca.gov.pl, który umożliwia np. złożenie wniosku o rejestrację bez konieczności osobistej wizyty w Urzędzie.

Ad 4.

W Grodzkim Urzędzie Pracy w Krakowie rejestracja osób ubiegających się o uzyskanie statusu osoby bezrobotnej lub poszukującej pracy realizowana jest zarówno w formie osobistej, jak i elektronicznej za pośrednictwem portalu praca.gov.pl.

W 2025 roku z możliwości dokonania rejestracji drogą elektroniczną skorzystało 6870 osób, co stanowiło 36,1% ogólnej liczby rejestracji. Jednocześnie 12 159 osób, tj. 63,9% wszystkich rejestrujących się, wybrało osobiste stawiennictwo w siedzibie Urzędu.

W okresie od stycznia do maja br. odnotowano dalszy wzrost udziału rejestracji elektronicznych. Z tej formy skorzystało 3727 osób, co stanowiło 43,1% wszystkich dokonanych rejestracji. Rejestrację osobistą wybrało natomiast 4930 osób, tj. 56,9% ogółu rejestrujących się.

Przedstawione dane świadczą o rosnącej popularności elektronicznej formy rejestracji, niemniej jednak większość osób ubiegających się o uzyskanie statusu osoby bezrobotnej lub poszukującej pracy nadal wybiera rejestrację realizowaną osobiście w siedzibie Urzędu.

Ad 5.

Urząd Miasta Krakowa w opracowywanym projekcie „Strategii Rozwoju Krakowa. Tu chcę Życ. Kraków 2030.2050.”, w ramach Celu Operacyjnego 2.2. „Innowacyjne przedsiębiorstwa i atrakcyjne miejsca pracy”, przewiduje działania ukierunkowane na tworzenie nowych miejsc pracy poprzez rozwój innowacyjnej gospodarki i przedsiębiorczości. Miasto wspiera rozwój sektorów nowych technologii, biotechnologii, przemysłu kosmicznego oraz startupów (m.in. poprzez programy Kraków Space-City, Medicine-City i Startup-City). Istotną rolę odgrywa również rozwój Klastra Innowacji Społeczno-Gospodarczych Zabłocie 20.22, w tym działalność Inkubatora Przedsiębiorczości oraz tworzenie atrakcyjnych warunków dla inwestorów. Dodatkowo Kraków rozwija obszary aktywności gospodarczej, takie jak Nowa Huta, Płaszów-Rybitwy, Kraków-Balice i Wesoła, gdzie powstawać mają nowe miejsca pracy w sektorach technologicznych, badawczo-rozwojowych i usługowych. Działania te mają ułatwić absolwentom i osobom bez doświadczenia zawodowego wejście na rynek pracy.

Grodzki Urząd Pracy w Krakowie realizuje działania aktywizacyjne skierowane do osób młodych, obejmujące indywidualne doradztwo, opracowywanie Indywidualnych Planów Działania, pośrednictwo pracy oraz kierowanie do dostępnych form wsparcia przewidzianych w ustawie z dnia 20 marca 2025 r. o rynku pracy i służbach zatrudnienia. Szczególne znaczenie ma w tym zakresie szybkie objęcie osoby młodej wsparciem doradcy ds. zatrudnienia oraz regularny kontakt z klientem, ukierunkowany na możliwie szybkie wejście lub powrót na rynek pracy.

Grodzki Urząd Pracy w Krakowie podejmuje działania mające na celu usprawnienie pracy komórek organizacyjnych odpowiedzialnych za bezpośrednią obsługę klientów. Sprawna, dostępna i profesjonalna obsługa osób zgłaszających się do Urzędu ma istotne znaczenie zarówno z perspektywy mieszkańców znajdujących się w trudnej sytuacji zawodowej, jak

i z punktu widzenia wizerunku instytucji publicznej. Wprowadzane zmiany organizacyjne, w tym zwiększenie liczby pracowników oraz dostosowywanie liczby doradców do struktury klientów, służą poprawie jakości obsługi i efektywności realizowanych zadań.

p.f. PREZYDENTA MIASTA KRAKOWA

Stanisław Kracik

Otrzymują:

1. Adresat
2. Grodzki Urząd Pracy w Krakowie
3. Wydział Strategii i Funduszy Europejskich
4. Wydział ds. Przedsiębiorczości i Innowacji
5. Biuletyn Informacji Publicznej
6. aa