



PREZYDENT MIASTA KRAKOWA

OR-03.0003.269.2026

Kraków, 22 kwietnia 2026 r.

**Pan
Bartłomiej Kocurek
Radny Miasta Krakowa**

Odpowiadając na Pana interpelację w sprawie zwiększenia obsady kadrowej w Grodzkim Urzędzie Pracy w Krakowie, przekazaną przez Pana Jakuba Koska, Przewodniczącego Rady Miasta Krakowa 8 kwietnia 2026 r., uprzejmie informuję.

Efektywna obsługa klienta jest kluczowa dla wizerunku Grodzkiego Urzędu Pracy w Krakowie, a wszelkie wprowadzane zmiany organizacyjne mają na celu jej usprawnienie. Trudności występujące w zakresie zapewnienia wydajnej i terminowej obsługi osób zgłaszających się do rejestracji są przedmiotem bieżącej analizy.

Proces rejestracji osoby bezrobotnej nie jest jedynie czynnością techniczną, lecz złożonym postępowaniem administracyjnym, które wymaga od pracowników skrupulatnej weryfikacji danych w systemach zewnętrznych takich jak ZUS, KRUS, CEIDG, PESEL czy KRS, a także szczegółowej analizy dokumentacji w celu ustalenia uprawnień do świadczeń. Ze względu na fakt, że każda rejestracja jest procesem czasochłonnym, wymagającym precyzji w celu zapewnienia bezpieczeństwa prawnego klienta, tempo obsługi jest ściśle skorelowane z liczbą osób zgłaszających się do Urzędu, która w 2026 roku była znacząca i wyniosła odpowiednio 2400 osób w styczniu, 2368 w lutym oraz 2442 w marcu.

Na zwiększone obciążenie Urzędu wpływ ma również rosnąca liczba osób rejestrujących się w Krakowie mimo braku zameldowania, co jest konsekwencją zmiany przepisów o właściwości urzędów pracy, oraz konieczność przeprowadzania złożonych procedur związanych z przenoszeniem dokumentacji z innych urzędów. Obserwując skalę zjawiska Urząd nie pozostaje bierny wobec pojawiających się trudności. Na bieżąco realizowane są 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, co 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 Urzędu, dzięki czemu minimalizowane jest ryzyko, że rejestracja nie będzie mogła zostać przeprowadzona w danym dniu.

W okresach wzmożonego ruchu Grodzki Urząd Pracy w Krakowie zarządza kadrami w sposób elastyczny przesuwając pracowników obsługujących wnioski elektroniczne do wsparcia obsługi bezpośredniej. Ponieważ oba te rozwiązania stanowią dwa warianty tego samego postępowania (rejestracji osób bezrobotnych), takie przesunięcia pozwalają na efektywne wyrównywanie obciążenia w ramach jednego, spójnego procesu obsługi klientów. Aktualnie obsadę Działu Ewidencji i Świadczeń – Stanowisk Rejestracji stanowi 13 pracowników, a system kolejkowy QMS pozwala na monitorowanie bieżącej sytuacji, przy czym średni czas obsługi jednej sprawy wynosi około 50 minut, co zapewnia zachowanie standardów jakości. Średni czas oczekiwania w marcu 2026 roku wyniósł 1 godzinę i 34 minuty, choć w pojedynczych przypadkach może ulec wydłużeniu.

Grodzki Urząd Pracy w Krakowie, mając na uwadze bieżące analizy obciążenia pracą, podejmuje kroki zmierzające do wzmocnienia potencjału kadrowego Działu Ewidencji i Świadczeń – Stanowisk Rejestracji. Aktualnie rozważane jest przeprowadzenie procedury naboru na wolne stanowisko pracy.

Kwestia czasowego oddelegowania pracowników z innych komórek organizacyjnych Urzędu Miasta Krakowa była przedmiotem analizy, jednak ze względu na znaczące obciążenie pracą w poszczególnych wydziałach, realizację obowiązków w godzinach nadliczbowych oraz specyfikę zadań, rozwiązanie to nie jest możliwe do wdrożenia. Należy przy tym podkreślić, że stanowiska rejestracji osób bezrobotnych wymagają posiadania specjalistycznej wiedzy z zakresu ustawy o rynku pracy i służbach zatrudnienia oraz przepisów wykonawczych. Każda sprawa rozpatrywana jest indywidualnie i wymaga od pracownika wnikliwej analizy stanu faktycznego oraz prawnego, co wiąże się z dużą odpowiedzialnością za prawidłowe ustalenie uprawnień klienta. Z uwagi na złożoność tych procedur, doraźne wsparcie personelem nieposiadającym kierunkowego przygotowania merytorycznego mogłoby nie zapewnić odpowiedniej efektywności obsługi.

Zapewniam, że sytuacja w Grodzkim Urzędzie Pracy w Krakowie pozostaje pod stałą kontrolą kierownictwa, a wszelkie podejmowane kroki organizacyjne służą zapewnieniu sprawnej, rzetelnej i profesjonalnej obsługi klientów przy pełnym zachowaniu wymogów obowiązującego prawa.

z up. PREZYDENTA MIASTA

Stanisław Mazur

Zastępca Prezydenta Miasta Krakowa

Otrzymują:

1. Adresat
2. Grodzki Urząd Pracy w Krakowie
3. Wydział Organizacji i Nadzoru
4. Biuletyn Informacji Publicznej
5. aa