



PREZYDENT MIASTA KRAKOWA

OR-03.0003.1154.2025

**Pani
Agnieszka Pogoda-Tota
Radna Miasta Krakowa**

Odpowiadając na Pani interpelację w sprawie funkcjonowania Punktu Obsługi Przedsiębiorcy, przekazaną przez Pana Jakuba Koska, Przewodniczącego Rady Miasta Krakowa 16 grudnia 2025 r., uprzejmie informuję.

Punkt Obsługi Przedsiębiorcy Urzędu Miasta Krakowa został utworzony 1 października 2004 r. z inicjatywy Pana Jacka Majchrowskiego, Prezydenta Miasta Krakowa, na podstawie porozumień zawartych pomiędzy Gminą Miejską Kraków a Urzędem Statystycznym w Krakowie, Izbą Skarbową w Krakowie, Zakładem Ubezpieczeń Społecznych w Krakowie, Okręgowym Inspektoratem Pracy w Krakowie oraz Małopolską Agencją Rozwoju Regionalnego S.A.

Utworzenie Punktu Obsługi Przedsiębiorcy — jako miejsca umożliwiającego przedsiębiorcom załatwienie większości spraw związanych z uruchomieniem i prowadzeniem działalności gospodarczej — stanowiło jeden z postulatów krakowskiego środowiska przedsiębiorców, zawartych w uchwale nr LXXX/681/01 Rady Miasta Krakowa z dnia 6 czerwca 2001 r. w sprawie przyjęcia *Programu Wspierania Rozwoju Przedsiębiorczości w zakresie Małych i Średnich Przedsiębiorstw w Krakowie*. Powstanie POP było bezpośrednią realizacją zapisów wskazanej uchwały.

Ideą funkcjonowania Punktu Obsługi Przedsiębiorcy jest zapewnienie krakowskim przedsiębiorcom możliwości kompleksowego załatwienia — w jednym miejscu i w komfortowych warunkach — większości spraw związanych z zakładaniem i prowadzeniem działalności gospodarczej, bez konieczności korzystania z usług wielu różnych urzędów i instytucji.

Do końca 2020 r. Punkt Obsługi Przedsiębiorcy funkcjonował w Wydziale Spraw Administracyjnych, obecnie znajduje się w strukturze Wydziału ds. Przedsiębiorczości i Innowacji.

Poniżej przedstawiono chronologiczny przegląd kluczowych inicjatyw realizowanych w kolejnych latach działalności Punktu Obsługi Przedsiębiorcy, oprócz obsługi przedsiębiorców wynikających z przepisów prawa.

2007 r.

We współpracy z krakowskimi uczelniami wyższymi oraz szkołami ponadpodstawowymi rozpoczęto akcję promocyjno-informacyjną, skierowaną do młodych osób zainteresowanych zakładaniem działalności gospodarczej w Krakowie. W ramach tych działań Gmina Miejska Kraków podpisała 14 porozumień o współpracy z krakowskimi uczelniami. Celem inicjatywy było zachęcanie młodych ludzi do podejmowania decyzji o rozpoczęciu działalności gospodarczej na terenie Miasta.

2014 r.

W celu poszerzenia oferty wsparcia uruchomiono nowe stanowiska doradcze we współpracy z:

- Centrum Transferu Technologii Akademii Górniczo-Hutniczej w Krakowie,
- Centrum Transferu Technologii Politechniki Krakowskiej,
- Małopolskim Oddziałem Krajowej Izby Doradców Podatkowych.

2018 r.

Uruchomiono pionierskie narzędzie informacyjne – Wirtualnego Urzędnika – którego celem jest poprawa komunikacji oraz współpracy na linii urząd–mieszkaniec–przedsiębiorca. Narzędzie to, wykorzystujące rozwiązania z zakresu sztucznej inteligencji, umożliwia intuicyjne wyszukiwanie informacji dotyczących obsługi przedsiębiorców, w tym zakładania działalności gospodarczej. Wirtualny Urzędnik dostępny jest w wersji mobilnej, w języku polskim, ukraińskim i angielskim, 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.

2021 r.

Na mocy zarządzenia nr 3434/2020 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 29 grudnia 2020 r. Punkt Obsługi Przedsiębiorcy został włączony w strukturę Wydziału ds. Przedsiębiorczości i Innowacji.

Uruchomiono punkt konsultacyjny Okręgowej Rady Adwokackiej, oferujący profesjonalne wsparcie prawne oraz doradztwo w zakresie prawa gospodarczego.

2022 r.

Utworzono dedykowane stanowisko doradcze dla cudzoziemców, w ramach którego konsultant ds. przedsiębiorczości udziela informacji w języku polskim, angielskim i ukraińskim. Zakres wsparcia obejmuje m.in. zakładanie działalności gospodarczej, obowiązki przedsiębiorców, dostępne formy wsparcia finansowego oraz procedury administracyjne realizowane przez Urząd Miasta Krakowa. W punkcie możliwe jest również potwierdzenie profilu zaufanego.

Punkt Obsługi Przedsiębiorcy w ramach projektu interdyscyplinarnego #krakowianki przystępuje do realizacji programu wspierającego przedsiębiorczość kobiet „Przedsiębiorcze krakowianki”. Program ma na celu wzmacnianie na rynku pracy pozycji kobiet mieszkających lub pracujących w Krakowie oraz budowanie kompetencji wśród krakowianek w zakresie zakładania i prowadzenia własnego biznesu. Program obejmuje badania sytuacji kobiet na rynku

pracy, cykle szkoleniowo-warsztatowe, spotkania mentoringowe z przedstawicielkami biznesu, wsparcie merytoryczne i formalnoprawne dla krakowianek, które chcą założyć własny biznes. Punkt Obsługi Przedsiębiorcy UMK w ramach programu oferuje wsparcie krakowiankom w zakresie doradztwa prawnego, podatkowego, administracyjnego etc. To połączenie pozwala zarówno wzmocnić kompetencje miękkie kobiet w biznesie, ale także wyposażyć je w konkretne wsparcie praktyczne.

Program zdobył II miejsce na etapie krajowym konkursu Europejskie Nagrody Promocji Przedsiębiorczości 2023 (EEPA) i został zakwalifikowany do etapu europejskiego.

Program wspiera realizację miejskiej Strategii Równości Płci i wpisuje się w działania promujące przedsiębiorczość i innowacje wśród kobiet, wynikające m.in. z programu wyborczego Prezydenta Aleksandra Misalskiego (zadanie „Wsparcie w rozwoju przedsiębiorczości kobiet”).

2023 r.

Od 3 stycznia Punkt Obsługi Przedsiębiorcy zostaje przeniesiony do nowej siedziby przy ul. Zabłocie 22, w Kłastrze Innowacji Społeczno-Gospodarczych Zabłocie 20.22. Rozszerzono również zakres dostępnych usług o punkty konsultacyjne: Grodzkiego Urzędu Pracy w Krakowie oraz Polskiej Izby Rzeczników Patentowych – Okręg Małopolski. Uruchomiono także nową usługę – Opiekuna Przedsiębiorcy/Przedsiębiorczyni, zapewniającą indywidualne wsparcie osobom planującym rozpoczęcie działalności gospodarczej.

2024 r.

Rozszerzono ofertę POP o punkt informacyjny Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. Urząd Miasta Krakowa, we współpracy z Fundacją „Step by Step in Kraków”, zostaje laureatem nagrody Super Samorząd 2023 za działania na rzecz integracji społeczności ukraińskiej, które odbywały się za pośrednictwem Punktu Obsługi Przedsiębiorcy.

Punkt Obsługi Przedsiębiorcy przystępuje do innowacyjnego projektu TASK4ISI - Transnational Action to advance Skills and competences FOR Inclusive entrepreneurship and Social Innovation. Projekt realizowany jest przez 11 instytucji z 6 krajów Unii Europejskiej i ma na celu zwiększenie aktywności zawodowej osób z grup defaworyzowanych (min. kobiety, migranci, osoby z niepełnosprawnościami, młodzież oraz seniorzy), rozwój ich kompetencji oraz wsparcie w tworzeniu nowych usług i modeli biznesowych. Liderem projektu, którego realizacja potrwa do października 2026 r. jest Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie.

2025 r.

Od 13 października została uruchomiona nowa usługa w POP przy ul. Zabłocie 22 – specjalistyczne porady dotyczące sukcesji firm, dedykowane lokalnym przedsiębiorcom. Inicjatywa ta powstała dzięki współpracy Izby Przemysłowo-Handlowej w Krakowie oraz Wydziału ds. Przedsiębiorczości i Innowacji Urzędu Miasta Krakowa. Jej celem jest wsparcie właścicieli firm w planowaniu sukcesji oraz zapewnieniu ciągłości prowadzenia działalności gospodarczej.

Krakowscy przedsiębiorcy wysoko oceniają jakość obsługi świadczonej w Punkcie Obsługi Przedsiębiorcy przy ul. Zabłocie 22, co potwierdzają liczne pozytywne opinie osób korzystających z usług w tej lokalizacji. Blisko 98% klientów deklaruje zadowolenie zarówno z poziomu uzyskiwanych informacji, jak i z możliwości skorzystania w jednym miejscu z kompleksowego pakietu usług.

Wysoki standard obsługi utrzymuje się niezmiennie od lat, co jest efektem systematycznej analizy potrzeb przedsiębiorców, regularnego monitorowania poziomu satysfakcji klientów oraz konsekwentnego wdrażania nowych usług usprawniających kontakt z urzędem. Poziom zadowolenia klientów kształtował się następująco:

- 2024 r. – 97,30%,
- 2023 r. – 97,62%,
- 2022 r. – 92,66%.

Tegoroczne Badanie Satysfakcji Klientów Urzędu Miasta Krakowa jednoznacznie wskazuje, że obsługa klienta w Punkcie Obsługi Przedsiębiorcy UMK należy do najmocniejszych elementów bezpośredniej obsługi w Urzędzie. Klienci szczególnie wysoko ocenili uprzejmość i kulturę osobistą pracowników (średnia ocena 4,94) oraz ich kompetencje i profesjonalizm (średnia ocena 4,91). Wyniki te potwierdzają, że zespół POP tworzy atmosferę życzliwości i wsparcia, jednocześnie zapewniając obsługę na najwyższym, profesjonalnym poziomie.

Ad 1.

Liczba osób korzystających z usług punktów konsultacyjnych w POP przy ul. Zabłocie 22 przedstawia tabela (dane od 2023 r., w którym nastąpiło przeniesienie POP z lokalizacji przy ul. Wielickiej 28 na ul. Zabłocie 22):

Rodzaj konsultacji	2023	2024	2025 (do 30.11)
Punkt Konsultacyjny Małopolskiego Oddziału Krajowej Izby Doradców Podatkowych Dyżury prowadzone dwa razy w tygodniu (pon., śr., godz. 10-12)	594	481	471
Konsultant ds. cudzoziemców Dyżury prowadzone od pon. do. pt. (godz. 7.40-15.30)	1155	962	1859
Konsultant Urzędu Statystycznego (REGON) Dyżury prowadzone w każdą środę (godz. 7.40-15.30)	102	170	176
Punkt Konsultacyjny Okręgowej Rady Adwokackiej Dyżury prowadzone dwa razy w miesiącu (drugi i czwarty wtorek miesiąca, godz. 11-12)	26	39	39
Punkt Konsultacyjny Rzecznika Patentowego Dyżury prowadzone dwa razy w miesiącu (drugi i czwarty czwartek, godz. 10-13)	7	17	13
Konsultant ds. Sukcesji Dyżury prowadzone od października 2025 r dwa razy w miesiącu (drugi i czwarty poniedziałek, godz. 12-14)	-	-	6
Punkt Konsultacyjny ZUS Dyżury prowadzone dwa razy w miesiącu (pierwszy i ostatni wtorek, godz. 7.40-15)	-	92	208
Punkt Konsultacyjny Grodzkiego Urzędu Pracy w Krakowie	221	92	dyżury zawieszone

Ponadto w Punkcie Obsługi Przedsiębiorcy przy ul. Zabłocie 22 od 2023 roku zostało załatwionych 15 590 spraw, a z informacji skorzystało łącznie 63 289 osób.

Lata	Profil zaufany potwierdzony w POP	Informacja poszerzona POP	Wnioski CEIDG -1 złożone za pośrednictwem POP
2023	872	24948	-
2024	740	20932	-
2025 (do 30.11)	5070	17409	11908

Ad 2.

W Punkcie Obsługi Przedsiębiorcy od 2007 r. prowadzona jest szeroka akcja informacyjno-promocyjna w zakresie możliwości zakładania firm w Krakowie. Celem tych działań jest nie tylko popularyzacja wiedzy na temat przedsiębiorczości, ale także pobudzenie aktywności młodych ludzi tak, aby aktywnie realizowali swoje pomysły na prowadzenie działalności gospodarczej. To także pomysł na pobudzanie kreatywności i zachęta do współpracy i nawiązywania dialogu.

Od 2007 r. do końca 2025 r. zostało zrealizowanych łącznie 1 305 prezentacji pt. „Pierwsza firma. Krok po kroku.” skierowanych do młodzieży i studentów – zarówno na krakowskich uczelniach jak i w szkołach ponadpodstawowych. W wydarzeniach tych uczestniczyło łącznie 30 910 osób. Działania nie ograniczają się jednak wyłącznie do placówek edukacyjnych - prezentacje prowadzone są również podczas różnego rodzaju wydarzeń branżowych (np. Światowego Tygodnia Przedsiębiorczości), targów (np. Targi Pracy i Przedsiębiorczości, Targi Pracy UEK), konferencji (np. Zjazd Nauczycieli Przedsiębiorczości na UKEN) oraz spotkań tematycznych, co pozwala dotrzeć do jeszcze szerszego grona odbiorców.

Ad 3.

Szkolenia z zakresu zakładania działalności gospodarczej „Pierwsza firma. Krok po kroku” są realizowane w ramach sił własnych Punktu Obsługi Przedsiębiorcy, tj. przez pracowników tej komórki w ramach wykonywania zadań służbowych wynikających z zakresów obowiązków.

Szkolenia i warsztaty współorganizowane z partnerami Punktu Obsługi Przedsiębiorcy (m.in. Małopolskim Oddziałem Krajowej Izby Doradców Podatkowych, Krajową Izbą Rzeczników Patentowych) nie generują żadnych kosztów finansowych, na podstawie zawartych umów lub porozumień z tymi organizacjami lub instytucjami.

Szkolenia z zakresu podnoszenia kompetencji zawodowych kobiet mieszkających w Krakowie realizowane w ramach programu „Przedsiębiorcze krakowianki” były częścią zawartej umowy pomiędzy Gminą Miejską Kraków a Wykonawcą (Fundacja Mamo Pracuj, Sieć Przedsiębiorczych Kobiet), tj. na przygotowanie i realizację programu „Przedsiębiorcze Krakowianki” zgodnie z przeprowadzonym zapytaniem ofertowym.

Szkolenia realizowane dla osób defaworyzowanych w ramach projektu nr CE0200771 pn. „Transnational Action to advance SKills and competences FOR Inclusive entrepreneurship

and Social Innovation” (o akronimie “TASK4ISI”) są współfinansowane z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach programu Interreg Europa Środkowa, realizowanym na podstawie Umowy partnerskiej nr W/V/118/PI/2/2024 z dnia 4 listopada 2024 r. Zgodnie z wnioskiem aplikacyjnym budżet przeznaczony na szkolenia wyniósł 12 000 euro.

z up. PREZYDENTA MIASTA
Stanisław Mazur
Zastępca Prezydenta Miasta Krakowa



Signed by / Podpisano
przez:

Stanisław Mazur
Gmina Miejska Kraków
- Urząd Miasta Krakowa

Date / Data: 2025-12-
22 16:46

Otrzymują:

1. Adresat
2. Wydział ds. Przedsiębiorczości i Innowacji
3. Biuletyn Informacji Publicznej
4. aa