



Miasto bliżej mieszkańców

2026-02-02

Urząd powinien być miejscem przyjaznym dla mieszkańców, w którym mogą szybko i bezproblemowo załatwić najważniejsze sprawy. Profesjonalna obsługa, maksymalne uproszczenie formalności oraz zwiększenie liczby procedur dostępnych przez internet – to podstawowe kwestie, które usprawnią funkcjonowanie urzędu i pozytywnie wpłyną na jakość świadczonych usług. Przy podejmowaniu strategicznych decyzji głos mieszkańców zawsze powinien być brany pod uwagę, dlatego wprowadzimy algorytm w konsultacjach społecznych, który usprawni i zwiększy efektywność całego procesu. Nadrzędnym celem polityki informacyjnej urzędu powinno być dobro mieszkańców, z którymi miasto ma obowiązek prowadzić dialog. Konsekwentnie należy również rozwijać programy lojalnościowe uprawniające mieszkańców do zniżek i rabatów na „miejskie usługi”.

Wsluchając się w głos mieszkańców, podniesiemy poziom świadczonych usług przez urząd

Decyzje w strategicznych dla miasta obszarach powinny być oparte na rzetelnych analizach, dlatego wprowadzimy cykliczne badania społeczne, których celem będzie zbieranie kompleksowych informacji na temat opinii i potrzeb mieszkańców Krakowa. Wyniki badań pomogą nam w podejmowaniu strategicznych decyzji związanych z rozwojem Krakowa. Rozwiniemy również badania satysfakcji klienta w urzędzie tak, aby maksymalnie podnieść poziom świadczonych usług.

Stopień realizacji zadania

Przeprowadzona została kolejna edycja badania satysfakcji klientów. Po przeprowadzeniu analizy opinii mieszkańców na temat jakości obsługi w Urzędzie Miasta Krakowa, zaplanowane zostaną konkretne działania usprawniające. Chcemy, by każda taka opinia realnie przekładała się na poprawę jakości obsługi. Raport z wynikami badania zostanie opublikowany w II połowie grudnia 2025 r.

Zlecone zostało opracowanie analiz środowiska osób z niepełnosprawnościami w celu targetowania działań miasta w zakresie potrzeb tych osób, zadanie w trakcie realizacji – zostanie zakończone w grudniu 2025 r.

Przygotowano raporty „Potrzeby i wyzwania grup dyskryminowanych mieszkających w Krakowie” oraz „Dystans społeczny wobec grup mniejszościowych oraz doświadczenia z dyskryminacją mieszkańców Krakowa”, dokumenty zostaną opublikowane na miejskich stronach internetowych.

Rozpoczęto prace przygotowawcze do kolejnej – już ósmej – edycji badania opinii krakowian na temat jakości życia i jakości usług publicznych w mieście, pn. „Barometr Krakowski”. Badanie zostanie przeprowadzone w okresie kwiecień – czerwiec 2026 roku. Jego celem jest poznanie opinii mieszkańców na temat rozwoju i funkcjonowania miasta w poszczególnych obszarach zarządzania Krakowem, monitorowanie opinii o jakości świadczonych usług i reagowanie na oczekiwania.



Rozszerzymy katalog zniżek i ulg w ramach Karty Krakowskiej

Mieszkańcy, którzy płacą podatki w Krakowie, powinni być szczególnie doceniani i premiowani. Katalog zniżek i ulg w ramach Karty Krakowskiej zostanie rozszerzony. Wprowadzimy także system informatyczny, który będzie zbierał i analizował dane dotyczące wykorzystania karty. Dzięki temu będziemy wiedzieć, które usługi cieszą się największą popularnością wśród mieszkańców Krakowa.

Stopień realizacji zadania

Mieszkańcy zameldowani lub płacący podatki w Krakowie, korzystają ze zniżek w programie lojalnościowym Karty Krakowskiej. Trwają prace nad rozszerzeniem i wzbogaceniem oferty ulg zarówno komercyjnej, jak i miejskiej. Równocześnie planowane jest uproszczenie procedur w programie. Wzbogaćana o nowe elementy aplikacja mKraków docelowo ma stać się podstawowym nośnikiem usług ze zniżką Karty Krakowskiej.

Zadbamy o zwiększenie dostępności architektonicznej oraz cyfrowej urzędu

Wykonamy generalny audyt dostępności architektonicznej budynków urzędowych oraz sprawdzimy dostępność cyfrową wszystkich miejskich stron internetowych oraz e-usług. Urząd powinien być maksymalnie dostępny dla mieszkańców, a osoby ze szczególnymi potrzebami powinny móc z niego korzystać w sposób bezpieczny i samodzielny. Trzeba jak najszybciej zlikwidować bariery architektoniczne.

Stopień realizacji zadania

W budynkach UMK przy ul. Powstania Warszawskiego 10 oraz ul. Kasprowicza 29 dostosowano toalety dla osób z niepełnosprawnościami. Odbyły się konsultacje nowej koncepcji windy dostosowanej dla osób ze szczególnymi potrzebami, dla budynku Magistratu w zakresie części głównej budynku.

Dostosowano siedzibę Rady i Zarządu Dzielnicy VIII Dębniki do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami poprzez zmianę lokalizacji na spełniającą wymogi dostępności.

Dla siedziby Rady Dzielnicy X (Swoszowice) uzyskano pozwolenie na budowę dla inwestycji polegającej na rozbudowie budynku w celu montażu windy oraz dostosowania toalety do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami.

W siedzibie Rady Dzielnicy XII (Bieżanów-Prokocim) dostosowano dostęp do budynku poprzez zamontowanie platformy.

Dla pięciu budynków pozyskanych po 2020 r. wykonano audyt dostępności.



Równolegle trwają prace nad dostępnością cyfrową. Zakończony został audyt dostępności Biuletynu Informacji Publicznej Miasta Krakowa uwzględniający elementy przejrzystości, przyjazności i łatwości dostępu do informacji, jako fundamenty otwartego miasta. Przeanalizowano otrzymany raport i rekomendacje. Dokonano niezbędnych modyfikacji systemowych zgodnie z zaleceniami.

Konsultacje społeczne na nowo. Konto obywatelskie dla każdego

Głos mieszkańców powinien być dla władz miasta najważniejszy, dlatego gruntownej zmiany wymaga proces konsultacji społecznych. Wprowadzimy metodykę, która określi jasne i przejrzyste zasady dialogu z mieszkańcami oraz pozwoli wziąć pod uwagę opinie różnych grup społecznych w najważniejszych obszarach. Każdy mieszkaniec otrzyma internetowy profil, z którego pomocą będzie mógł decydować o wielu miejskich sprawach i zgłaszać swoje opinie. Za jego pomocą będzie można również głosować w budżecie obywatelskim, czy sprawdzać stan rozliczeń podatkowych. Jeden profil, zamiast wielu. Dla osób, które są wykluczone cyfrowo, będą realizowane bezpłatne szkolenia lub będzie możliwość skorzystania ze wsparcia asystenta lub głosowania papierowo. Wprowadzimy także lokalne referenda w sprawach istotnych dla mieszkańców danej dzielnicy, a informacja o konsultacjach będzie docierać do mieszkańców skuteczniej.

Stopień realizacji zadania

Od stycznia 2025 r. działa Wydział Dialogu, Konsultacji i Kontaktu Obywatelskiego. Weszło w życie zarządzenie Prezydenta Miasta, wprowadzające nowe zasady organizacji konsultacji społecznych oraz umożliwiające wypracowanie i przestrzeganie ich standardu, czyli jasnych i przejrzystych zasad dialogu z mieszkańcami. Uproszczono język informowania o konsultacjach, także w zakresie planowania przestrzennego. Informacja o konsultacjach skuteczniej dociera do mieszkańców: opracowano i wdrożono nową identyfikację wizualną konsultacji społecznych w Krakowie, zwiększono częstotliwość publikowania materiałów dotyczących konsultacji w mediach miejskich, serwisie obywatelski.krakow.pl oraz profilach w internetowych serwisach społecznościowych, wprowadzono mobilne systemy wystawiennicze rozstawiane w terenie, którego dotyczą konsultacje, prowadzone są kampanie z wykorzystaniem sieci Google Ads oraz geotargetowane kampanie SMS. Poszerzono formy konsultacji o wózki partycypacyjne oraz mobilne punkty konsultacyjne, zwiększono częstotliwość stosowania spacerów badawczych oraz planowania partycypacyjnego. Dzięki tym działaniom wyraźnie zwiększyła się liczba uwag i wniosków zgłaszanych przez mieszkanki i mieszkańców podczas konsultacji.

Przygotowano i skonsultowano nowelizację uchwały w sprawie zasad i trybu przeprowadzania konsultacji w zakresie wprowadzenia m.in. referendów dzielnicowych oraz tzw. małych konsultacji, czyli rozwiązań zwiększających partycypację obywatelską na poziomie lokalnym i umożliwiających mieszkankom i mieszkańcom aktywny udział w decyzjach dotyczących ich najbliższego otoczenia. Ogłoszony został przetarg na wdrożenie w Krakowie internetowej platformy partycypacyjnej Decidim, dzięki której mieszkanki i mieszkańcy zyskają nowe możliwości współdecydowania o sprawach istotnych dla miasta. Rozpoczęto przeprowadzanie



**Magiczny
Kraków**

ankiet za pośrednictwem aplikacji mKraków (badania opinii dot. używania fajerwerków w Krakowie oraz wydłużenia zakazu nocnej sprzedaży alkoholu).

Usprawnimy pracę urzędu poprzez zwiększenie poziomu cyfryzacji

Cyfryzacja administracji samorządowej przyczyni się do redukcji kosztów, poprawi jakość świadczonych usług oraz zwiększy dostępność informacji publicznych. Podnoszenie sprawności organizacyjnej urzędu poprzez wykorzystanie narzędzi informatycznych oraz nowych technologii powinno być priorytetem.

Stopień realizacji zadania

Ważnym elementem zwiększania sprawności organizacyjnej jest ciągle poszerzanie zakresu stosowania elektronicznego zarządzania dokumentacją. W tym aspekcie cyfryzacja jest rozumiana jako elektronizacja procesów zachodzących wewnątrz Urzędu i miejskich jednostek organizacyjnych. Cyfryzacja procesów wewnętrznych, realizowanych za pośrednictwem systemu EZD, ma bezpośredni wpływ na podnoszenie jakości realizowanych zadań, obniżanie ich kosztów oraz przyczynia się do wyraźnego skrócenia czasu obsługi klienta.

Wprowadzimy nowe standardy w polityce informacyjnej urzędu

Podstawową rolą miejskich mediów powinno być rzetelne informowanie mieszkańców o działaniach miasta. Zmodernizujemy i zintegrujemy najważniejsze miejskie serwisy, aby mieszkańcy mieli prosty i łatwy dostęp do informacji o remontach drogowych, inwestycjach, prowadzonych konsultacjach społecznych czy dużych wydarzeniach sportowych i kulturalnych. Miejskie media będą pozbawione treści politycznych czy promocyjnych poszczególnych osób – mają służyć informowaniu mieszkańców.

Stopień realizacji zadania

Trwa modernizacja miejskiego portalu Kraków.pl w celu m.in. na zwiększenia szybkości działania strony. Wdrażane są rozwiązania optymalizujące i usprawniające wyszukiwanie treści, a także służące poprawie czytelności i przejrzystości informacji.

Założeniem jest to, by mieszkańcy mieli szybki i łatwy dostęp do najważniejszych informacji o mieście – bez zbędnych barier i komplikacji. W ramach aktualizacji rozbudowano m.in. narzędzie newsletterowe, umożliwiające wysyłkę informacji do mieszkańców poszczególnych dzielnic, a także zmodernizowano wygląd graficzny cotygodniowego newslettera.

W dwutygodniku miejskim „Kraków.pl” trwają prace nad nową szatą graficzną i nowym modelem dystrybucji (planowane wdrożenie na początku 2026 r.)

Miejska telewizja.krakow.pl działa według nowej ramówki, a serwisy informacyjne zyskały



odświeżoną oprawę graficzną. Reporterzy przygotowują kolejne formaty filmowe i informacyjne.

Rozwijane są również miejskie kanały komunikacji w mediach społecznościowych – na YouTube pojawiły się nowe formaty podpisów filmów zachęcających do subskrypcji, a na LinkedIn, Facebooku, Instagramie i X prowadzona jest intensyfikacja działań informacyjnych.

W maju 2025 r. uruchomiona została także nowa miejska aplikacja mobilna mKraków, integrująca szereg usług ułatwiających codzienne funkcjonowanie w mieście. Umożliwia ona m.in. korzystanie z uprawnień przysługujących posiadaczom Karty Krakowskiej i Krakowskiej Karty Rodzinnej 3+. Ponadto, wszystkim niezalogowanym użytkownikom zapewnia dostęp do informacji ogólnych – m.in. rozkładu jazdy Komunikacji Miejskiej w Krakowie, harmonogramu wywozu odpadów, lokalizacji obiektów sportowych, konsultacji społecznych. Aktywna jest także funkcja umożliwiająca zgłaszanie do Krakowskiego Centrum Kontakt problemów napotkanych w mieście, a także pomysłów na jego ulepszenie.

Od sierpnia aplikacja zyskała nowe funkcje. Dostępny jest w niej kafel „Twoja opinia”. Dzięki niemu mieszkańcy mogą brać udział w miejskich ankietach. Pierwsza dotyczyła zasad używania fajerwerków w mieście, a druga – nocnej sprzedaży alkoholu. W aplikacji można również m.in. opłacić parkowanie (ze zniżką dla posiadaczy Krakowskiej Karty albo bez zniżki).

To wszystko z myślą o mieszkańcach i ich potrzebach – by korzystanie z miejskich zasobów cyfrowych było szybsze, prostsze i bardziej funkcjonalne.

Ponadto, trwa stopniowa modernizacja głównych stron w serwisie BIP MK związanych z funkcjonowaniem urzędu w celu zwiększenia dostępności oraz przejrzystości i przyjazności publikowanych informacji. Swoje działania mające na celu przybliżenie mieszkańcom informacji o procesie inwestycyjnym, przepisach obowiązujących przy wydawaniu decyzji administracyjnych towarzyszących temu procesowi prowadzi także Powiatowy Inwestor Nadzoru Budowlanego w Krakowie.

Dwukrotnie zwiększymy środki dla Rad Dzielnic

Jednostki pomocnicze w Krakowie są bardzo wysoko oceniane w porównaniu do innych dużych miast w Polsce. Należy wykorzystać potencjał członków Rad Dzielnic poprzez ich zaangażowanie w lepszą dystrybucję środków budżetowych na zadania, które są najważniejsze dla lokalnej społeczności. Kwoty przekazywane do Rad Dzielnic powinny zostać zwiększone tak, by gwarantowały możliwość realizacji zadań zleconych przez Radę Miasta Krakowa.

Stopień realizacji zadania

Po podjęciu przez Dzielnice Miasta Krakowa w terminie do 31 marca 2025 r. uchwał, które wskazywały w swej treści zadania do realizacji w ramach kwoty zwiększenia środków na 2025 r., w okresie II do IV kwartału odbywać się będzie ich realizacja. Obecnie trwa realizacja zadań Dzielnic, których realizatorzy zapewniają efektywne wykorzystanie pozyskanych środków.



**Magiczny
Kraków**

Finalizowane są zadania Dzielnic zaplanowane do realizacji na rok 2025. Jednocześnie w związku z procesem planowania zadań na rok 2026, zgodnie z postulatem, w projekcie budżetu Miasta Krakowa i projekcie Wieloletniej Prognozy Finansowej zaplanowana została kwota 99 226 000 zł.

Urząd konkurencyjnym pracodawcą. Poprawimy warunki pracy

Krakowski magistrat zatrudnia ponad 3000 osób, a jeśli dodamy do tego miejskie jednostki oraz spółki to okaże się, że miasto jest jednym z największych pracodawców. Poprzez stopniowe podnoszenie wynagrodzenia (min. o 20 proc. w pierwszym roku), opracowanie jasnego i czytelnego systemu awansu oraz wdrożenie programu szkoleń podnoszących kompetencje kadry administracji samorządowej, zwiększymy konkurencyjność urzędu i jego jednostek na rynku pracy. Nie dopuścimy, aby najlepsi eksperci trafiali do firm prywatnych i korporacji.

Stopień realizacji zadania

Szkolenia urzędników realizowane są zgodnie z przyjętym na 2025 r. planem szkoleń opracowanym na podstawie realnych potrzeb zgłoszonych zarówno przez pracowników, jak i najwyższe kierownictwo UMK. Zrealizowano dotychczas 65 proc. zaplanowanych szkoleń ogólnie urzędowych. Dzięki otrzymanym dodatkowym środkom z Krajowego Funduszu Szkoleniowego zostanie rozszerzona oferta edukacyjna dla pracowników. Trwają prace przygotowawcze związane z koncepcją wdrożenia nowoczesnej platformy e-learningowej, która umożliwi pracownikom urzędu wygodny i szybki dostęp do szkoleń online.

Podwyżka wynagrodzeń pracowników o kwotę 700 zł brutto obowiązuje od 1 lipca 2025 r. Podwyżką zostali objęci wszyscy pracownicy zatrudnieni w UMK do 31 grudnia 2024 r. Ponadto, uzgodniono zwiększenie wynagrodzenia zasadniczego od 1 stycznia 2026 r. o kwotę 300 zł brutto/etat, zaś waloryzacja inflacyjna wynagrodzenia zasadniczego od 1 kwietnia 2026 r. będzie uzależniona od ogłoszonego wskaźnika inflacji.

W odpowiedzi na oczekiwania pracowników od 1 sierpnia 2025 r. obowiązuje nowe porozumienie ze związkami zawodowymi w sprawie okazjonalnej pracy zdalnej oraz systemowej pracy zdalnej w UMK, m.in. rozszerzające krąg pracowników mogących korzystać z pracy zdalnej okazjonalnej. Dążymy do tego, by praca w UMK była nie tylko służbą publiczną, ale też stabilnym, przyjaznym i rozwojowym miejscem pracy.

Opracujemy program Kraków Smart City

Wprowadzimy nowoczesne, inteligentne systemy zarządzania miastem w wielu obszarach. Przede wszystkim w sterowaniu oświetleniem czy zużyciem energii elektrycznej i ciepłej. Takie usprawnienia pozwolą na większą efektywność oraz oszczędność środków miejskich.

Stopień realizacji zadania



Rozpoczęto realizację Projektów „Krakowska Chmura Miejska” oraz „COMiA – Cyfrowe odwzorowanie miasta i aglomeracji – Opracowanie wielobranżowego i wieloaspektowego narzędzia do cyfrowego odwzorowania miasta i aglomeracji.” Rozpoczęto rozmowy w obszarze Krakow Data Lab (grupy eksperckiej mającej na celu analizę danych turystycznych z Krakowa).

Budowane są kolejne pulpity managerskie dla najwyższego kierownictwa UMK, wspierające podejmowanie decyzji w oparciu o dane. Kontynuowany jest proces cyfryzacji procedur w UMK i MJO.

Zespół ds. Smart City oraz dyrektor COI przeprowadzili dwa szkolenia z zarządzania danymi dla pracowników (w tym dyrektorów) gmin Metropolii Krakowskiej. Pracownicy ze stanowisk ds. Smart City wzięli również udział w panelach dyskusyjnych dotyczących Smart City na konferencjach w Łodzi i Sopocie.

Udostępnimy miejskie dane, wprowadzimy pełną transparentność

Dane, które posiada i wykorzystuje urząd, powinny być w jak najszerszym stopniu udostępnione. To nie tylko ważne informacje dla mieszkańców, ale także podstawa dla wielu innowatorów do szukania nowych rozwiązań. Tak było w przypadku danych o pojazdach komunikacji miejskiej. Udostępnianie informacji pozwala także na transparentność działań. Doprowadzimy do tego, żeby jak najwięcej danych było dostępnych na miejskich stronach i na bieżąco aktualizowanych, bez konieczności osobnego występowania o dostęp do nich.

Stopień realizacji zadania

Sukcesywnie dodawane są kolejne zbiory danych na portalu Otwarte Dane. Rozstrzygnięto konkursu na System Zarządzania Danymi Miejskimi „Data Lake”. Przygotowano założenia konkursu na najlepsze wykorzystanie danych miejskich we współpracy z uczelniami i biznesem – realizacja konkursu zaplanowana na III/IV kwartał 2025 r. Zaplanowano wspólnie z Wydziałem Geodezji pilotaż przeniesienia danych przestrzennych z portalu MSIP na portal Otwarte Dane.