



**Magiczny
Kraków**

Krakowskie Centrum Kontaktu - dla mieszkańców i razem z mieszkańcami!

2025-03-20

W działającym od ponad dwóch lat i stale rozwijającym się Krakowskim Centrum Kontaktu mieszkańcy mogą uzyskać informacje o usługach realizowanych przez Urząd Miasta Krakowa i miejskie jednostki organizacyjne. Ponadto, zarówno za pośrednictwem infolinii miejskiej, jak i Krakowskiego Portalu Usług Miejskich, można zgłaszać problemy oraz przekazywać pomysły dotyczące funkcjonowania miasta.

Centrum przejęło już obsługę informacyjną 15 wydziałów Urzędu Miasta Krakowa i pięciu miejskich jednostek organizacyjnych, w tym – jako jedno z nielicznych centrów kontaktu w kraju – Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej i Grodzkiego Urzędu Pracy. Krakowskie Centrum Kontaktu wciąż się rozwija. Dochodzą nowe tematy i zagadnienia. Nowością jest obsługa informacyjna budżetu obywatelskiego, Obszaru Płatnego Parkowania oraz zgłaszania uciążliwości odorowych. Wzorem lat ubiegłych infolinia miejska KCK będzie prowadzić obsługę informacyjną wyborów prezydenta RP, które odbędą się w maju.

KCK to nowoczesny system komunikacji **złożony z infolinii miejskiej oraz portalu internetowego**. Infolinia **12 616 55 55** działa w dni powszednie, od poniedziałku do piątku w godzinach od 7.40 do 15.30, zaś całodobowo, przez siedem dni w tygodniu, mieszkańcy mogą zgłaszać problemy i pomysły do KCK za pośrednictwem **Krakowskiego Portalu Usług Miejskich - KPUM (kontakt.krakow.pl)**. Z portalu można korzystać z poziomu zarejestrowanego konta, a także anonimowo lub podając adres e-mail czy numer telefonu, na które otrzymuje się informację zwrotną. Ponadto, dzięki Krakowskiemu Portalowi Usług Miejskich, mieszkańcy mogą szybko i wygodnie dowiedzieć się, jakie usługi oferuje miasto - opisanych usług jest już blisko 700! Wkrótce do infolinii miejskiej oraz Krakowskiego Portalu Usług Miejskich ma dołączyć **aplikacja mobilna mKraków**, która również pozwoli mieszkańcom na przesyłanie zgłoszeń i pomysłów do KCK.

Mieszkańcy, zarówno przez portal, jak i za pośrednictwem infolinii miejskiej, najczęściej zgłaszają sprawy z zakresu zieleni miejskiej. Liczne zgłoszenia, które wpływają do KCK, dotyczą również uszkodzeń dróg czy zalegających śmieci. Oprócz problemów do KCK wpływają również pomysły na poprawę i ulepszenie funkcjonowania Krakowa.

Zgłaszając to, co może być do poprawy, a także własne spostrzeżenia i pomysły, mieszkańcy mają wpływ na funkcjonowanie miasta – KCK to jeden ze sposobów takiej interakcji. Klienci Krakowskiego Centrum Kontaktu pomagają też wyciągnąć wnioski czy uzyskać informacje na temat tego, jak sprawdzają się wprowadzone w mieście rozwiązania i zmiany.

Od początku istnienia do Krakowskiego Centrum Kontaktu wpłynęło już blisko 400 tysięcy zapytań, problemów i pomysłów. **KCK planuje dalszy rozwój tak, aby zapewnić mieszkańcom obsługę na jak najwyższym poziomie. Ogromne zainteresowanie za strony mieszkańców owocuje coraz większą liczbą zgłaszanych problemów i pomysłów.** Równocześnie Krakowskie Centrum Kontaktu w dalszym ciągu stawia na poszerzenie zakresu obsługiwanych zagadnień przez infolinię miejską. Wszystko po to, by mieszkańcy mogli liczyć na fachową i profesjonalną pomoc.



**Magiczny
Kraków**

Urząd i miejskie jednostki organizacyjne działają w sprawach będących w kompetencji Gminy Miejskiej Kraków. Sprawy związane z bezpośrednim zagrożeniem życia, zdrowia i mienia należy zgłaszać niezwłocznie na alarmowy numer telefonu 112. Portal kontakt.krakow.pl nie służy też do wnoszenia skarg i wniosków w rozumieniu Kodeksu Postępowania Administracyjnego.