



**Magiczny
Kraków**

Masz pytanie, pomysł, problem? My się tym zajmiemy!

2025-05-07

Infolinia Miejska - Krakowskie Centrum Kontakt ma jeden cel - **wspieranie mieszkańców**. Dzwoniąc na numer 12 616 55 55 lub korzystając z portalu kontakt.krakow.pl, można nie tylko uzyskać wyczerpującą informację na temat procedur urzędowych, ale także skutecznie poprawić funkcjonowanie miasta dzięki zgłoszeniu dostrzeżonych problemów i podzieleniu się swoimi pomysłami. O tym, dlaczego warto to robić, opowiadają pracownicy miejskiej infolinii.

Wioletta Niewiadomska, kierownik Referatu Obsługi Infolinii Miejskiej - Krakowskie Centrum Kontakt

Działamy od początku 2023 r. Do tej pory obsłużyliśmy ponad 410 tys. połączeń telefonicznych, oraz przyjęliśmy blisko 11 tys. zgłoszeń problemów i pomysłów dotyczących naszego miasta. Tylko w marcu br. telefonicznie i online mieszkańcy podzielili się z nami 61 pomysłami i dali nam znać o 825 problemach. Te liczby robią wrażenie. Bardzo cieszymy się, że wzrasta rozpoznawalność KCK i zaufanie do nas jako do ludzi, którzy „pomogą załatwić sprawę”. Po to właśnie jesteśmy. Kontaktując się z nami, każdy może liczyć na „poprowadzenie za rękę” po nierzadko skomplikowanych procedurach w taki sposób, że późniejsza wizyta w urzędzie przebiega szybko i sprawnie. Jesteśmy też dumni z tego, że dzięki KCK krakowianie zyskują realną sprawczość. Zgłaszają do nas bardzo konkretne problemy, a my przekazujemy je do odpowiednich wydziałów i jednostek urzędu, które zajmują się ich rozwiązywaniem. Robią to skutecznie - w marcu br. aż 88 procent zgłaszanych interwencji zakończyło się sukcesem. Zatem: zapraszamy do kontaktu!

Kamil Mazur, podinspektor Referatu Obsługi Infolinii Miejskiej - Krakowskie Centrum Kontakt

Zajmując się zgłoszeniami problemów i pomysłów krakowian, nie można się nudzić. Każda rozmowa jest inna, a wiele - bardzo ciekawych. Liczba zgłaszanych do nas inicjatyw pokazuje, że istnieje ogromne zapotrzebowanie na taki rodzaj komunikacji mieszkańców z urzędem. Krakowianie wychodzą ze słusznego założenia, że nawet najbardziej skrupulatny urzędnik nie jest w stanie zobaczyć wszystkich miejsc, które wymagają interwencji. Kontaktując się z nami, można w prosty sposób poprawić coś w swojej najbliższej okolicy: doprowadzić do obsadzenia zieleńca, wykoszenia trawy, zebrania liści, naprawy huśtawki na placu zabaw, załatwienia dziury w drodze, oczyszczenia chodnika, postawienia kosza na śmieci. Dorobiliśmy się już nawet „stałych klientów”, czyli osób, które zbierają interwencje z całego osiedla i „hurtowo” przekazują je do nas. Wiedzą, że jesteśmy skuteczni, i dzwonią do nas regularnie. Cieszy nas, gdy słyszymy podziękowania, ale jeszcze większą satysfakcję daje to, że nasza praca przekłada się na konkretne efekty, które dostrzegają mieszkańcy.

Szymon Chodacki, podinspektor Referatu Obsługi Infolinii Miejskiej - Krakowskie Centrum Kontakt

Telefony od krakowian bywają niekiedy zaskakujące. Na przykład niedawno skontaktowali się z nami



**Magiczny
Kraków**

mieszkańcy Domu Pomocy Społecznej przy ul. Kluzeka 6 z prośbą o przedstawienie im historii patrona ulicy i przeprowadzenie akcji informacyjnej dotyczącej jego postaci. Udało się to zrobić: w placówce umieszczono plakaty, pojawiły się informacje w radiowęźle, w jednym z kolejnych numerów dwutygodnika „Kraków.pl” ma zostać opublikowany artykuł prezentujący sylwetkę Piotra Kluzeka. Czujemy satysfakcję, gdy możemy pomóc w realizacji pomysłów mieszkańców – nawet tych nietypowych. Niektórych z nich niestety nie sposób wdrożyć w życie. Odbieraliśmy już telefony w sprawie likwidacji cmentarza na Podgórkach Tynieckich, odłowienia i wywiezienia poza miasto wszystkich gołębi z Rynku Głównego czy powstrzymania likwidacji kiosków Ruchu. To pokazuje, że krakowianie traktują nas niekiedy jako „ekspertów od spraw niemożliwych”. Nie zrealizujemy każdego pomysłu, ale możemy zapewnić, że im więcej ich otrzymamy, tym więcej uda się przekuć w czyn.

Magdalena Radwańska-Kopcik, podinspektor Referatu Obsługi Infolinii Miejskiej - Krakowskie Centrum Kontakt

Lubię pomagać innym, a pracując w KCK, mam wiele okazji, by to robić. Zajmuję się kwestiami społecznymi i dlatego trafiają do mnie osoby, które potrzebują konkretnej wiedzy na temat sposobu wydawania orzeczeń, pozyskiwania dodatków pieniężnych czy innych świadczeń. Dla wielu mieszkańców, zwłaszcza seniorów, przepisy i procedury nie są jasne. Krakowianie nie wiedzą, który wydział czy jednostka zajmuje się daną sprawą. Tłumaczę krok po kroku, co należy zrobić, jaki druk wypełnić, pod jaki adres go dostarczyć. Nikt, kto do nas dzwoni, nie zostanie bez wsparcia. Jeżeli jakaś sprawa nie leży w kompetencjach gminy, to i tak staram się pokierować do odpowiedniej instytucji. Najmilsze chwile to te, gdy osoby, z którymi rozmawiam, są autentycznie wdzięczne za otrzymane wsparcie. Mówią: „jak dobrze, że tam jesteście”, „bez was nie wiem, jak bym sobie poradził”, „jak pani to świetnie mi opowiedziała, wreszcie zrozumiałam, co mam zrobić”. Takie słowa dają wielką motywację do pracy.