



**Magiczny
Kraków**

Kraków miastem otwartym i bliskim mieszkańcom

2025-06-25

Nowoczesny, przyjazny i dostępny - taki jest Kraków. Widać to w działaniu krakowskiej administracji, jakości edukacji, działania na rzecz mieszkańców i działających w mieście organizacji pozarządowych, jak i w ofercie kulturalnej. Chcemy być blisko mieszkańców.

Ludzie są siłą urzędu

W 2024 roku Urząd Miasta Krakowa umacniał swoją pozycję jako instytucja otwarta na mieszkańców, rozwijająca elektroniczne kanały kontaktu i stale podnosząca jakość świadczonych usług. Potwierdzają to zarówno dane liczbowe, jak i głosy samych krakowian.

Na koniec 2024 roku w krakowskim magistracie pracowało 3 217 osób. To wzrost, który wynika z rosnących obowiązków, m.in. w zakresie obsługi uchodźców, rozwoju systemów IT oraz wdrażania Krakowskiego Portalu Usług Miejskich. To właśnie urzędnicy są najmocniejszą stroną miasta – tak ocenili ich mieszkańcy w najnowszym badaniu satysfakcji klienta zewnętrznego, przeprowadzonym jesienią 2024 r. Blisko 1 200 respondentów, zarówno tych odwiedzających urząd stacjonarnie, jak i załatwiających sprawy online, wysoko oceniło zaangażowanie, kompetencje i profesjonalizm pracowników. Co ciekawe, większym uznaniem cieszyła się obsługa stacjonarna (NPS 49) niż elektroniczna (NPS 39). To cenne informacje dla samorządu, który nieustannie rozwija cyfrowe kanały kontaktu.

W ramach realizacji strategii „Kraków 2030” w minionym roku systematycznie rozwijano System Informatyczny Gminy. Liczba dostępnych aplikacji biznesowych wzrosła z 240 do 254, prowadzono 59 inicjatyw związanych z innowacjami IT. Najważniejszym osiągnięciem był jednak nowy Krakowski Portal Usług Miejskich (KPUM), który zastąpił dotychczasową platformę e-usług. To nowoczesne narzędzie umożliwia m.in. śledzenie spraw urzędowych, zgłaszanie problemów, dostęp do usług miejskich czy kontakt z Krakowskim Centrum Kontakt. W 2024 roku zanotowano 39 354 zapytań, a portal zgromadził 1 325 zarejestrowanych użytkowników.

Zakończony w tym samym roku Program EKO (Elektroniczna Komunikacja i Obsługa) doprowadził do integracji systemów informatycznych UMK, a także pozwolił zoptymalizować zarządzanie cyfrowymi usługami publicznymi. Wprowadzono m.in. portal Otwarte Dane – miejsce, w którym mieszkańcy mają dostęp do miejskich zasobów danych w formacie otwartym.

Na koniec 2024 r. miasto oferowało 681 usług administracyjnych – 162 z nich dostępne były w wersji elektronicznej (w tym 83 w pełni online). Dla porównania, rok wcześniej takich usług było 159. Wzrosła także liczba transakcji elektronicznych za pośrednictwem platformy ePUAP – łącznie było ich blisko 374 tysiące. Jednocześnie systematycznie spada liczba przesyłek tradycyjnych – z 1,16 mln w 2023 r. do 1,11 mln w 2024 r. To wyraźny sygnał, że mieszkańcy coraz chętniej wybierają cyfrową drogę kontaktu z urzędem.

Najczęściej wykorzystywaną formą kontaktu elektronicznego są powiadomienia SMS – korzysta z nich



**Magiczny
Kraków**

ponad połowa respondentów. Trzy na dziesięć osób załatwiających sprawy stacjonarnie deklaruje, że korzysta również z internetu.

Strona internetowa miasta otrzymała pozytywne oceny za aktualność treści i estetykę, natomiast najczęściej zastrzeżeń dotyczyło przejrzystości i łatwości w odnajdywaniu informacji. BIP Miasta Krakowa oceniono podobnie – wysoko za treść i tematykę, niżej za intuicyjność wyszukiwania.

Warto podkreślić, że w 2024 r. Urząd Miasta Krakowa po raz kolejny utrzymał certyfikaty ISO, potwierdzające zgodność z międzynarodowymi standardami zarządzania jakością oraz bezpieczeństwem informacji. To formalne potwierdzenie, że urząd funkcjonuje nie tylko nowocześnie, ale też w sposób uporządkowany, przejrzysty i bezpieczny.

Kraków konsekwentnie rozwija model zarządzania oparty na otwartości, jakości i nowoczesnych technologiach. Dbanie o wysoki standard obsługi, rozbudowa e-usług i dialog z mieszkańcami to nie jednorazowe działania, lecz stały kierunek rozwoju.

Edukacja – największa inwestycja Krakowa

Edukacja dzieci i młodzieży to priorytet w polityce samorządowej Krakowa – i największa pozycja w miejskim budżecie. W 2024 r. miasto przeznaczyło na ten cel aż 3,56 miliarda złotych, co stanowiło ponad 36 proc. wszystkich wydatków.

Miasto prowadziło w 2024 roku aż 433 jednostki edukacyjne, w tym 136 przedszkoli, 114 szkół podstawowych i 80 szkół ponadpodstawowych. Pozostałe placówki to m.in. poradnie, domy kultury, internaty czy centra kształcenia zawodowego. Blisko 70 proc. dzieci i młodzieży – prawie 107 tys. osób – uczęszcza do placówek samorządowych.

Wysoka jakość edukacji znajduje potwierdzenie w wynikach badań – aż 98 proc. krakowskich rodziców jest zadowolonych z funkcjonowania miejskich przedszkoli i szkół (dane z „Barometru Krakowskiego 2024”). Rodzice chwalą poziom nauczania, bezpieczeństwo, kontakt z nauczycielami i zaplecze sportowe.

W miejskich placówkach pracowało w ubiegłym roku prawie 15 tysięcy nauczycieli. Kraków aktywnie wspiera ich rozwój zawodowy – na ten cel przeznaczono w 2024 r. 7,5 mln zł. Dofinansowywano m.in. kursy kwalifikacyjne i studia podyplomowe, umożliwiając nauczycielom poszerzanie kompetencji zgodnie z potrzebami szkół.

Obok sektora publicznego silnie rozwija się oświata niesamorządowa. W Krakowie działa 685 niepublicznych placówek, z których korzysta ok. 56 tys. dzieci i młodzieży. Miasto wsparło je w 2024 roku dotacjami na kwotę 943 mln zł – więcej niż rok wcześniej, głównie z powodu wzrostu wynagrodzeń i kosztów utrzymania.

Krakowskie szkoły i przedszkola zapewniają edukację również uczniom cudzoziemskim – w 2024 roku było ich łącznie 19,5 tys., z czego 15,6 tys. stanowili obywatele Ukrainy.

Kraków utrzymał pozycję lidera w ogólnopolskich rankingach efektywności kształcenia. Uczniowie



**Magiczny
Kraków**

osiągają bardzo dobre wyniki z egzaminów zewnętrznych – powyżej średniej wojewódzkiej i krajowej. W 2024 roku miasto nagrodziło najzdolniejszych uczniów: przyznano 195 „Laurów Olimpijskich”, 46 tytułów „Mistrz Matury” (rekord w historii programu), a także liczne stypendia i wyróżnienia.

W ogólnopolskim rankingu „Perspektyw” do grona 200 najlepszych szkół średnich weszło 9 krakowskich liceów i 8 techników. Wszystkie licea i 4 technika uzyskały prestiżową „złotą tarczę”.

Coraz większy nacisk kładzie się na dobrostan psychiczny uczniów. W Krakowie działa 8 poradni psychologiczno-pedagogicznych (305 specjalistów), które w 2024 roku udzieliły ponad 28 tys. porad i blisko 8 tys. form pomocy bezpośredniej. Program #Ogarniam życie, promujący zdrowie psychiczne i kreatywność, objął 60 szkół i zaangażował tysiące uczniów i nauczycieli.

Rok 2024 przyniósł też wiele inwestycji – od rozbudowy i modernizacji szkół (m.in. SP nr 14, SP nr 54, V LO), przez termomodernizacje (np. SP nr 95), po remonty w przedszkolach i placówkach młodzieżowych. Kraków nie tylko dba o jakość nauczania, ale też konsekwentnie inwestuje w infrastrukturę edukacyjną.

Zaangażowanie Krakowa w rozwój oświaty to nie tylko odpowiedź na bieżące potrzeby, ale też długofalowa inwestycja w przyszłość miasta. Wysoki poziom nauczania, troska o dobrostan uczniów i nauczycieli oraz nowoczesna infrastruktura sprawiają, że krakowska edukacja samorządowa uchodzi za jedną z najlepszych w Polsce.

Kraków wzmacnia społeczeństwo obywatelskie

Konsultacje społeczne, współpraca z organizacjami pozarządowymi, rozwój budżetu obywatelskiego i programy wspierające młodzież – to tylko niektóre działania, dzięki którym Kraków konsekwentnie wzmacnia społeczeństwo obywatelskie. W 2024 roku miasto kontynuowało i rozwijało inicjatywy angażujące mieszkańców we współdecydowanie o najbliższym otoczeniu.

Mieszkańcy Krakowa coraz chętniej biorą udział w budżecie obywatelskim – w 11. edycji złożono aż 1100 projektów, a frekwencja głosowania wzrosła do 10 proc. Na realizację zwycięskich zadań przeznaczono 46 mln zł. Równolegle rozwija się szkolny budżet obywatelski – w 2024 r. swoje pomysły zgłosiło ponad 1400 uczniów z 51 placówek, a do realizacji trafiły aż 143 projekty.

W ramach inicjatywy lokalnej mieszkańcy złożyli 38 wniosków, z czego 28 zostało zrealizowanych. Projekty te aktywizowały i integrowały lokalne społeczności, angażując ok. 3 tys. osób.

Kraków aktywnie współpracuje także z trzecim sektorem – w 2024 r. miasto przeznaczyło na ten cel 138,5 mln zł. Prowadzono konsultacje aktów prawa i programów z udziałem 261 organizacji pozarządowych.

Młodzi krakowianie angażują się dzięki programowi „Młody Kraków” – tylko w 2024 r. odbyły się duże wydarzenia dla samorządów uczniowskich, konkursy i działania w pięciu Pracowniach Młodych, z których skorzystało blisko 9 tys. osób.

Miasto kontynuuje również działania na rzecz integracji cudzoziemców w ramach programu „Otwarty



**Magiczny
Kraków**

Kraków". W 2024 r. Centrum Wielokulturowe zorganizowało 1412 wydarzeń, a Punkt Informacyjny pomógł niemal 6 tys. osób. Dodatkowo, przygotowano raporty o sytuacji imigrantów w Krakowie, realizowano działania w ramach Majówki Równości i wspierano przedsiębiorczość kobiet.

Kraków konsekwentnie odpowiada na wyzwania społeczne, wspierając mieszkańców w różnych fazach życia – od dzieci po seniorów. Polityka społeczna miasta w 2024 roku skupiała się na pomocy rodzinom, seniorom, osobom z niepełnosprawnościami oraz zagrożonym wykluczeniem społecznym. W działaniach tych uwzględniono także zmieniające się potrzeby społeczne i demograficzne.

Z pomocy społecznej skorzystało 26 977 osób w 14 967 rodzinach, co stanowi 3,3 proc. populacji miasta. Główne przyczyny to choroba, ubóstwo, niepełnosprawność i bezrobocie. Duży nacisk położono na potrzeby rosnącej grupy seniorów – w Krakowie mieszkało ponad 71 tys. osób powyżej 75. roku życia.

W 2024 r. działało 14 domów pomocy społecznej (9 dla osób starszych i somatycznie chorych – 1170 miejsc, 5 dla osób z zaburzeniami psychicznymi – 1005 miejsc). Dodatkowo 22 dzienne ośrodki wsparcia dysponowały 823 miejscami, oferując kompleksową opiekę dzienną.

111 rodzin skorzystało ze specjalistycznych usług opiekuńczych, w ramach których zrealizowano ponad 23 tys. godzin wsparcia. Działały również placówki integracyjne i kluby rodzica – m.in. dla rodziców dzieci z niepełnosprawnością wzroku, słuchu i mowy. Na ich działalność przeznaczono łącznie 1,02 mln zł.

Szczególną rolę pełniły 47 Klubów Rodzica z dziećmi do lat 3, które zorganizowały blisko 10 tys. zajęć, z których skorzystało ponad 122 tys. osób.

W ramach wsparcia rodzin w trudnej sytuacji 716 rodzin skorzystało z usług asystenta rodziny. Usługa ta kosztowała prawie 4 mln zł. Pomoc rodzinom zapewniały także cztery ośrodki poradnictwa i terapii rodzin, oferujące diagnozy, terapię i wsparcie psychologiczne. Objęły pomocą 1585 osób. Koszty ich funkcjonowania wyniosły 2 mln zł.

W 2024 r. funkcjonowało 26 placówek wsparcia dziennego dla dzieci i młodzieży, zapewniających 1840 miejsc w formie opiekuńczej, specjalistycznej oraz pracy podwórkowej. Na szeroko pojętą pomoc społeczną i działania integracyjne, w tym wsparcie osób starszych, z niepełnosprawnościami oraz przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu, miasto przeznaczyło blisko 900 mln zł.

Kraków pokazuje, że skuteczna pomoc społeczna to nie tylko reagowanie na potrzeby, ale też budowanie systemu wsparcia opartego na integracji, godności i równości.

Rekordowy rok w krakowskiej kulturze

Rok 2024 przyniósł rekord frekwencyjny w miejskich instytucjach kultury – z ich oferty skorzystało ponad 5 milionów osób. Kraków potwierdził swoją pozycję kulturalnej stolicy Polski, oferując mieszkańcom i turystom bogaty program wydarzeń, wystaw, spektakli i koncertów.

Miasto prowadziło 47 publicznych instytucji kultury (w tym 39 samorządowych, z 165 placówkami).



**Magiczny
Kraków**

Wydatki Krakowa na kulturę sięgnęły 329,4 mln zł. Z oferty domów i ośrodków kultury skorzystało 1,97 mln uczestników, a tyle samo odwiedziło muzea. 751 tys. osób wypożyczyło książki, 625 tys. zobaczyło spektakle, a koncerty zgromadziły 54 tys. słuchaczy. Wyraźnie wzrosła liczba wydarzeń dla młodzieży – z 2669 w 2023 do 3649 w 2024 r.

W teatrach odbyły się 2534 spektakle, w tym 36 zagranicznych i 41 premier. Frekwencja wyniosła ponad 93%. Orkiestry miejskie dały 205 koncertów, a Capella Cracoviensis koncertowała również za granicą. Muzea przygotowały 107 wystaw. Biblioteka Kraków zwiększyła zasoby do 1,37 mln woluminów i 65 tys. zbiorów elektronicznych. 69 bibliotek działało w całym mieście.

Miasto przyznało 40 stypendiów twórczych (1 mln zł), wspierało 266 artystów w 207 pracowniach oraz finansowało 15 miejskich galerii i 33 projekty prywatnych, przeznaczając na to ponad 550 tys. zł.

W zakresie ochrony dziedzictwa zorganizowano 482 wydarzenia w ramach cyklu „Krakowskie Noce”, gromadząc ponad 170 tys. uczestników. Funkcjonowały trzy parki kulturowe – Stare Miasto, Nowa Huta i Kazimierz ze Stradomiem, a trwają prace nad czwartym – Starym Podgórzem z Krzemionkami.

Kontynuowano remont Kossakówki, który zakończy się pod koniec 2025 r. Miasto wspiera także renowację opactwa benedyktynów w Tyńcu – przekazano już 540 tys. zł, a w 2025 r. przyznano kolejne 100 tys. zł na prace konserwatorskie.