

Krakowskie Centrum Kontaktu: coraz bliżej mieszkańców

2025-08-19

Krakowskie Centrum Kontaktu coraz skuteczniej wspiera mieszkanki i mieszkańców Krakowa. Dane z pierwszego półrocza 2025 roku pokazują dynamiczny wzrost zainteresowania miejską infolinią oraz rekordową liczbę zgłaszanych problemów i pomysłów. Aż 83 proc. interwencji kończy się skutecznym działaniem służb miejskich, a ponad połowa pomysłów mieszkańców zostaje wdrożona w życie, co dowodzi rosnącego znaczenia KCK jako platformy realnego dialogu obywatelskiego.

Krakowskie Centrum Kontaktu – działające od 2021 r. (w strukturach Wydziału Dialogu, Konsultacji i Kontaktu Obywatelskiego od stycznia 2025 r.) – umacnia się jako pierwsza linia wsparcia dla mieszanek i mieszkańców Krakowa. Dzięki wielokanałowemu systemowi komunikacji (portal kontakt.krakow.pl, miejska infolinia tel. **12 616 55 55**, aplikacja [mKraków](#)) krakowianki i krakowianie mogą uzyskać kompletne informacje o usługach realizowanych przez Urząd Miasta Krakowa i miejskie jednostki.

– Zawsze podkreślam, że bardzo ważne jest, by miasto było blisko mieszkańców. Chcemy ich słuchać, rozmawiać i realizować zgłaszane przez nich pomysły – zaznacza prezydent Aleksander Miszański. – Dlatego cieszę się, że Krakowskie Centrum Kontaktu działa dwutorowo: jest infolinia, która informuje i udziela odpowiedzi oraz jest możliwość zgłaszania potrzeb i pomysłów – dodaje prezydent.

Dynamiczny wzrost zainteresowania

W pierwszym półroczu tego roku miejska infolinia przyjmowała średnio 19 560 rozmów miesięcznie, wobec 17 434 w analogicznym okresie 2024 r. Oznacza to wzrost o 12 proc. i rosnące zaufanie mieszkańców do kanałów kontaktu z miastem. Jeszcze wyraźniejszy skok odnotowano w liczbie zgłaszanych problemów i pomysłów: średnio 913 miesięcznie w I półroczu 2025 r. wobec 484 rok wcześniej – to wzrost o 88,61 proc., niemal podwojenie aktywności obywatelskiej.

Co zgłaszają mieszkańcy?

Struktura zgłoszeń pokazuje, że KCK jest realnym barometrem codziennych potrzeb w przestrzeni miejskiej. Najczęściej zgłaszane są zanieczyszczenia (19 proc.), awarie oświetlenia (14 proc.), uszkodzenia dróg, chodników i małej architektury (15 proc.), a także kwestie związane z pielęgnacją zieleni (13proc.) i wycinką interwencyjną (9 proc.). Pozostałe kategorie – w tym uszkodzenia przystanków komunikacji miejskiej, zgłoszenia dotyczące prowadzonych inwestycji czy odnalezienia martwych zwierząt – stanowią łącznie 30 proc. wszystkich sygnałów (dane: I półrocze 2025 r.).

Łukasz Puła, mieszkaniec i aktywista miejski opowiada, że sam dokonał ponad 250 zgłoszeń problemów, interwencji i pomysłów. – Mieszkańcy nie muszą się zastanawiać, czy dany temat trzeba zgłosić do Zarządu Transportu Publicznego, do Zarządu Dróg Miasta Krakowa czy jeszcze gdzieś indziej. Wiadomo, że jest KCK, które spaja wszystkie miejskie jednostki i tam można wszystko załatwić



**Magiczny
Kraków**

– mówi Puła. Wskazuje również, że reakcja na sprawy zgłoszone przez KCK jest o wiele szybsza niż w poszczególnych jednostkach.

Skuteczność interwencji

Aż 83 proc. interwencji przekazywanych przez KCK kończy się działaniem miejskich służb: w 60 proc. przypadków problem został już rozwiązany, a w kolejnych 23 proc. jest w trakcie rozwiązywania. Pozostałe zgłoszenia rozkładają się następująco: nie wykryto problemu – 6 proc., poza kompetencjami miasta – 4 proc., problem w analizie – 3 proc., bezzasadny – 3 proc., oczekiwanie na środki finansowe – 1 proc. (dane: I półrocze 2025 r.).

Jak szybko reaguje miasto?

Tempo obsługi zgłoszeń jest kluczowe dla odczuwanego przez mieszkańców komfortu życia. Dane z I półrocza 2025 r. pokazują, że 34 proc. problemów rozwiązywanych jest w ciągu tygodnia (0–7 dni), a łącznie 50 proc. zamyka się w przeciągu 14 dni (po doliczeniu 16 proc. rozwiązań w przedziale 8–14 dni). Do 21 dni udaje się uporać z 65 proc. zgłoszeń, a w ciągu miesiąca (22–30 dni) – z 82 proc. Dłuższe procedury, wymagające dodatkowych uzgodnień lub prac, dotyczą pozostałych przypadków (31–60 dni – 14 proc.; powyżej 61 dni – 4 proc.).

Pomysły mieszkańców – źródło miejskich innowacji

KCK służy nie tylko do zgłaszania awarii. Mieszkańcy aktywnie proponują usprawnienia – od zmian w organizacji ruchu po nowe działania społeczne. W I półroczu 2025 r. kategorie pomysłów rozłożyły się następująco: organizacja ruchu i drogi publiczne – 30 proc., zmiany w komunikacji miejskiej – 18 proc., drogi i chodniki – 13 proc., zieleń – 6 proc., a pozostałe inicjatywy (np. montaż kamer, działania edukacyjne, wsparcie dzieci i młodzieży, wydarzenia kulturalne, wzniesienie pomnika) – 33 proc.

Od pomysłu do realizacji

Za pośrednictwem KCK do władz miasta trafiają rozwiązania, które realnie zmieniają Kraków. Łącznie 58 proc. pomysłów kończy się wdrożeniem (zrealizowane 43 proc. + w trakcie realizacji 15 proc.). W pozostałych przypadkach miasto stara się zapewnić transparentną informację zwrotną: pomysł bezzasadny – 18 proc., w analizie – 14 proc., oczekiwanie na środki finansowe – 4 proc., poza kompetencjami miasta – 3 proc., tymczasowe rozwiązanie – 3 proc. (I półrocze 2025 r.).

Wskaźniki czasowe są równie obiecujące: 19 proc. pomysłów udaje się wdrożyć w ciągu 7 dni, a 34 proc. w ciągu dwóch tygodni (po doliczeniu 15 proc. realizacji w przedziale 8–14 dni). Do 21 dni dochodzi łącznie 50 proc., a do 30 dni – 67 proc. W ciągu 60 dni w życie wchodzi aż 89 proc. pomysłów mieszkańców (dane: I półrocze 2025 r.).

Jak skontaktować się z KCK?

Masz pytanie, problem w swojej okolicy lub pomysł, który może poprawić jakość życia w Krakowie? Skorzystaj z jednego z kanałów kontaktu:



**Magiczny
Kraków**

- **portal:** kontakt.krakow.pl
- **infolinia miejska:** tel. 616 55 55
- **aplikacja:** [mKraków](#)