



Krakowskie Centrum Kontaktuje bije rekordy

2026-03-02

Ponad 244 tysiące odebranych połączeń w 2025 roku i rekordowe 2 115 telefonów jednego dnia - tak wygląda rosnące zainteresowanie działalnością Krakowskiego Centrum Kontaktuje. Miejska infolinia oraz kanały internetowe stają się dla Krakowian pierwszym wyborem w kontaktach z urzędem, a początek 2026 roku przyniósł kolejne rekordowe wyniki.

Krakowskie Centrum Kontaktuje to dziś jedno z kluczowych narzędzi komunikacji mieszkańców z magistratem. Od ponad trzech lat zapewnia kompleksową obsługę informacyjną, umożliwia zgłaszanie problemów w przestrzeni miejskiej oraz przekazywanie pomysłów na usprawnienia w funkcjonowaniu miasta. Z roku na rok rośnie zarówno liczba obsługiwanych spraw, jak i zakres współpracy z miejskimi jednostkami organizacyjnymi oraz wydziałami urzędu.

Mieszkańcy mogą kontaktować się z Krakowskim Centrum Kontaktuje za pośrednictwem trzech kanałów kontaktuje:

- **Infolinii Miejskiej - KCK** - pod numerem telefonu 12 616 55 55, która działa od poniedziałku do piątku w godzinach od 7.40 do 15.30
- **portalu kontakt.krakow.pl** - całodobowo przez 7 dni w tygodniu
- **aplikacji mobilnej [mKraków](https://mkrakow.pl)** - całodobowo przez 7 dni w tygodniu.

Statystyki pokazują wyraźny wzrost zaufania do tej formy komunikacji. W 2025 roku Infolinia Miejska - Krakowskie Centrum Kontaktuje odebrała rekordową liczbę 244 657 połączeń. Mieszkańcy zgłosili również 14 920 problemów i pomysłów. Nowy rok przyniósł kolejne rekordy. W środę, 7 stycznia, padł dzienny rekord 2 115 odebranych połączeń, a cały styczeń zamknął się liczbą 30 187 rozmów - to najlepszy miesięczny wynik w historii KCK.

W odpowiedzi na rosnące zainteresowanie Centrum systematycznie rozszerza zakres obsługiwanych zagadnień. Konsultanci udzielają informacji m.in. w sprawach administracyjnych, dowodów osobistych, pojazdów i kierowców, rejestracji stanu cywilnego, a także w kwestiach związanych z Obszarem Płatnego Parkowania, Budżetem Obywatelskim Miasta Krakowa czy Strefą Czystego Transportu.

Rosnące statystyki to nie tylko liczby, ale przede wszystkim dowód, że mieszkańcy coraz chętniej korzystają z nowoczesnych i wygodnych narzędzi kontaktuje z urzędem. Krakowskie Centrum Kontaktuje umacnia swoją pozycję jako centralny ośrodek komunikacji z miastem - dostępny i odpowiadający na realne potrzeby Krakowian.