



## Wspólne miasto. Rozmawiamy z mieszkańcami

2026-05-02

**- Kraków jest miastem otwartym na wszystkich i dostępnym dla wszystkich - uważa prezydent Aleksander Miszalski. Dlatego spotkania w ramach cyklu „Ławka dialogu”, wzmocnienie komunikacji z mieszkańcami i rozwój narzędzi partycypacji stały się ważnymi elementami dialogu obywatelskiego mieszkańcami.**

Ostatnie dwa lata upłynęły pod znakiem intensywnego rozwoju mechanizmów partycypacji obywatelskiej i budowania nowoczesnych kanałów komunikacji z mieszkańcami.

Zupełnie nową formą rozmowy prezydenta Aleksandra Miszalskiego z mieszkańcami są spotkania organizowane w ramach cyklu „[Ławka dialogu](#)”, które umożliwiają prezydentowi dialog z mieszkańcami dzielnic miasta, uczniami krakowskich szkół oraz różnymi środowiskami i grupami społecznymi. Takich spotkań odbyło się już ponad 40 i planowane są następne. Jest to inicjatywa prezydenta, która jest spełnieniem jednej z obietnic wyborczych i której celem jest budowanie bliższej relacji między urzędem a mieszkańcami. Jej ideą jest tworzenie miasta opartego na współpracy i dialogu, w którym głos lokalnych społeczności odgrywa kluczową rolę.

Uporządkowane zostały kwestie formalne związane z organizacją [konsultacji społecznych](#). Wprowadzone w maju 2025 roku zarządzenie prezydenta miasta jasno określiło podział kompetencji oraz wprowadziło nowe wzory dokumentów, w tym plan konsultacji. Usprawniło to przygotowanie procesów i współpracę między wydziałami, choć jednocześnie rosnąca dynamika dialogu społecznego pokazała potrzebę dalszych zmian legislacyjnych na poziomie uchwał Rady Miasta Krakowa.

Nowością w czasie tej kadencji stało się także wykorzystanie ankiet elektronicznych jako narzędzia badania opinii mieszkańców. Dostępne zarówno na stronach internetowych, jak i w aplikacji mKraków, pozwalają one na szybkie zbieranie opinii w ważnych sprawach miejskich. Rośnie liczba mieszkańców, którzy biorą udział w konsultacjach: w zeszłym roku było ich aż 11 850, w porównaniu z latami przeszłymi, gdy uczestników było około tysiąca.

Wraz ze wzrostem liczby uczestników konsultacji wyraźnie wzrosła liczba zgłoszonych uwag, aż do ponad 62 tysięcy, w porównaniu z ok. 3 tysiącami rocznie w latach wcześniejszych.

Duże zainteresowanie wzbudziło badanie dotyczące zasad używania fajerwerków i innych środków pirotechnicznych, w którym udział wzięło ponad 10 tysięcy osób.

Rosnące zaangażowanie mieszkańców widoczne jest również w zwiększonej liczbie [Inicjatyw Lokalnych](#), zarówno składanych, jak i realizowanych. Złożono aż 61 wniosków, które zaowocowały realizacją 40 wydarzeń w społecznościach lokalnych. Wzrost ten świadczy o coraz lepszej znajomości mechanizmów współpracy z miastem i rosnącej aktywności społecznej, ale jednocześnie wskazuje na konieczność dalszego wzmacniania wsparcia organizacyjnego i finansowego - środki przeznaczone na realizację inicjatywy lokalnej w roku 2025 to niemal pół miliona złotych.

Rozwija się także [budżet obywatelski](#), który pozostaje jednym z najważniejszych instrumentów



współdecydowania. W Krakowie rośnie zarówno liczba zgłaszanych projektów, jak i frekwencja w głosowaniu, obecnie najwyższa wśród największych polskich miast. W ramach 12. edycji Budżetu Obywatelskiego Miasta Krakowa w roku 2025 mieszkańcy złożyli 1 152 projektów (w 2024 roku – 1100). Pod głosowanie poddano 737 (692 w 2024 roku) spełniające kryteria projekty, na które ważne głosy oddało 77 724 (65 101 w 2024 roku) mieszkańców. Frekwencja wyniosła 12 proc. i była rekordowa w historii BO.

W odpowiedzi na zmieniające się potrzeby mieszkańców w 2025 roku przeprowadzono konsultacje społeczne dotyczące zmian w regulaminie budżetu obywatelskiego, a znowelizowane przepisy zostały przyjęte przez Radę Miasta Krakowa w styczniu 2026 roku, zwiększając przejrzystość procedur i wzmacniając rolę mieszkańców.

Jednym z filarów zmian wprowadzanych w czasie kadencji Aleksandra Miszalskiego jest rozwój [Krakowskiego Centrum Kontakt](#) jako nowoczesnego, wielokanałowego punktu obsługi mieszkańców. Rozbudowa Infolinii Miejskiej, rozwój Krakowskiego Portalu Usług Miejskich oraz [uruchomienie aplikacji mobilnej mKraków](#) znacząco zwiększyły dostępność kontaktu z urzędem i poprawiły przepływ informacji w administracji. W 2025 roku liczba obsłużonych połączeń przekroczyła 244 tysiące, co oznacza wzrost o 21 procent rok do roku. W efekcie liczba zgłoszeń wzrosła ponad dwukrotnie, osiągając blisko 15 tysięcy w 2025 roku. Skuteczność systemu potwierdzają dane – aż 83 procent zgłoszeń zakończyło się interwencją służb miejskich, a ponad 60 procent pomysłów mieszkańców zostało wdrożonych w życie.

Dostęp do udziału w konsultacjach społecznych umożliwia uruchomienie [aplikacji mKraków](#). Aplikacja, która została pobrana już ponad 100 tysięcy razy, zapewnia też dostęp do wielu informacji bez konieczności logowania, m.in. aktualności o Krakowie, rozkładów jazdy Komunikacji Miejskiej w Krakowie, harmonogramów wywozu odpadów czy mapy obiektów sportowych. Umożliwia także opłacanie parkowania w Obszarze Płatnego Parkowania, a użytkownik ma dodatkowo dostęp do historii swoich postojów oraz funkcji zgłaszania reklamacji związanych z parkowaniem.

Funkcje wymagające logowania obejmują m.in. Kartę Krakowską i Krakowską Kartę Rodziny 3+. Dzięki integracji Karty Krakowskiej z aplikacją możliwy jest zakup biletu okresowego KMK – zarówno pełnopłatnego, jak i ze zniżką – a także korzystanie ze zniżki mieszkańca przy opłaceniu parkowania w OPP.

Aplikację stale rozwijamy, w tym roku planowane są jeszcze trzy odsłony aplikacji, poszerzające jej zakres i możliwości.

Kolejnym krokiem będzie planowane na 2026 rok uruchomienie „chatu live”, który umożliwi bezpośredni kontakt z konsultantem bez konieczności dzwonienia. Rozwiązanie to ma stać się podstawą do wdrożenia w przyszłości całodobowego chatbota.

Wszystkie te działania pokazują, że Kraków jest miejscem intensywnego rozwoju mechanizmów współdecydowania i buduje model nowoczesnego, otwartego miasta, w którym mieszkańcy nie tylko korzystają z usług publicznych, ale też współtworzą jego rozwój. Rozwój narzędzi partycypacji, rosnąca liczba konsultacji oraz coraz większe zaangażowanie Krakowian potwierdzają, że dialog społeczny stał się trwałym fundamentem zarządzania miastem. Kolejne planowane rozwiązania



**Magiczny  
Kraków**

wskazują, że ten kierunek będzie kontynuowany, wzmacniając dostępność urzędu i jeszcze bardziej zbliżając go do mieszkańców.