



Coraz więcej spraw, zgłoszeń i nowych usług w KCK

2026-05-22

Coraz więcej Krakowian wybiera kontakt z urzędem przez telefon, portal internetowy lub aplikację mobilną. Krakowskie Centrum Kontaktuje notuje rekordową liczbę połączeń i zgłoszeń, rozwija zakres obsługiwanych spraw, a w planach ma uruchomienie kolejnego kanału komunikacji - czatu online.

Krakowskie Centrum Kontaktuje od ponad trzech lat pełni rolę miejskiego punktu pierwszego kontaktu dla mieszkańców, którzy chcą uzyskać informacje urzędowe, zgłosić problem w przestrzeni miejskiej albo podzielić się pomysłem na usprawnienie funkcjonowania Krakowa. Zainteresowanie usługami KCK stale rośnie, podobnie jak liczba spraw obsługiwanych we współpracy z wydziałami magistratu i miejskimi jednostkami organizacyjnymi.

Obecnie mieszkańcy mogą kontaktować się z Krakowskim Centrum Kontaktuje na trzy sposoby. W dni robocze, od poniedziałku do piątku, działa Infolinia Miejska pod numerem **12 616 55 55**, czynna w godzinach od 7.40 do 15.30. Przez całą dobę, siedem dni w tygodniu, dostępne są natomiast Krakowski Portal Usług Miejskich: kontakt.krakow.pl oraz [aplikacja mobilna mKraków](#). Miasto pracuje już nad rozszerzeniem oferty o czwarty kanał komunikacji - internetowy czat online.

Statystyki pokazują wyraźnie, że mieszkańcy coraz chętniej korzystają z możliwości kontaktu z urzędem. W 2025 roku liczba połączeń telefonicznych osiągnęła poziom 244 657, co oznacza wzrost o 21 proc. w porównaniu z rokiem wcześniejszym. Istotny wpływ na zwiększenie aktywności mieszkańców miało uruchomienie w połowie ubiegłego roku aplikacji mKraków, umożliwiającej szybkie i wygodne zgłaszanie problemów oraz pomysłów. W efekcie liczba takich zgłoszeń wzrosła do 14 920, czyli ponad dwukrotnie względem 2024 roku.

Również 2026 rok przynosi kolejne rekordy. Do końca kwietnia odebrano już 102 301 połączeń oraz przyjęto 6 720 zgłoszeń i propozycji zmian. Odnotowano także najwyższe dotąd wyniki dzienne i tygodniowe - odpowiednio 2 115 odebranych połączeń w ciągu jednego dnia i 8 036 w skali tygodnia.

Ważna jest nie tylko liczba kontaktów, ale również ich skuteczność. W 2025 roku aż 83 proc. zgłoszonych problemów zakończyło się skuteczną interwencją miejskich służb, natomiast ponad 60 proc. pomysłów mieszkańców zostało wdrożonych w praktyce.

Zakres działalności Krakowskiego Centrum Kontaktuje obejmuje dziś obsługę informacyjną 17 wydziałów Urzędu Miasta Krakowa oraz pięciu miejskich jednostek organizacyjnych. Za pośrednictwem KCK można uzyskać informacje dotyczące między innymi spraw administracyjnych, dowodów osobistych, rejestracji pojazdów i kierowców, spraw stanu cywilnego, a także Obszaru Płatnego Parkowania czy budżetu obywatelskiego.

Rosnąca liczba kontaktów i zgłoszeń pokazuje, że mieszkańcy coraz częściej traktują Krakowskie Centrum Kontaktuje jako skuteczne narzędzie komunikacji z miastem - szybkie, dostępne i pozwalające wpływać na funkcjonowanie miejskiej przestrzeni.