Magiczny Kraków

Spotkanie dyrektorów miejskich wydziałów komunikacji

2026-06-19

O cyfryzacji i automatyzacji usług oraz nowoczesnych formach komunikacji urzędu z klientem, które mają usprawnić obsługę mieszkańców rozmawiają uczestnicy XI edycji konferencji benchmarkingowej „Nowoczesne formy komunikacji urzędu z klientem”.

Konferencja odbywa się w dniach 18–19 czerwca w Muzeum Inżynierii i Techniki w Krakowie przy ul. św. Wawrzyńca. Obrady zainaugurował Sekretarz Miasta Antoni Fryczek.

Tym razem przewodnim hasłem konferencji jest „Nowoczesne formy komunikacji urzędu z klientem”. Na konferencję została zaproszona kadra zarządzająca wydziałów komunikacji z całego kraju, są to głównie dyrektorzy wydziałów komunikacji miast wojewódzkich.

Ponadto w konferencji biorą udział przedstawiciele Ministerstwa Cyfryzacji, Centralnego Ośrodka Informatyki, Polskiej Wytwórni Papierów Wartościowych oraz Unii Metropolii Polskich.

Wśród referowanych i dyskutowanych tematów podczas pierwszego dnia obrad są m.in.: nowoczesne formy komunikacji z klientem, zakres wykorzystania urzędomatów, integracja skrzynki Polskiej Wytwórni Papierów Wartościowych z e-doręczeniami, funkcjonalność skrzynki e-doręczeniowej, jednorazowy podpis elektroniczny, zastosowanie robotów oraz wykorzystanie AI w wydziałach komunikacji. Przedstawiciele Unii Metropolii Polskich omówią także inicjatywy legislacyjne jednostek samorządu terytorialnego i ich skuteczność, a także podsumują działania w 2025 roku.

Analiza danych w zakresie transportu drogowego oraz działalności ośrodków szkolenia kierowców i stacji kontroli pojazdów, kontrole przewozów drogowych taxi i uprawnień do kierowania pojazdami po wejściu w życie przepisów dotyczących siedemnastolatków – to wybrane zagadnienia, które znalazły się w programie drugiego dnia konferencji.

Uczestnicy omówią także planowane zmiany systemowe dotyczące rejestracji profesjonalnej pojazdów nowych i używanych oraz elektronicznych zaświadczeń o demontażu pojazdów.

Czym jest benchmarking?

Słowo „benchmarking” pochodzi od angielskiego słowa „benchmark”, które oznacza punkt orientacyjny w terenie. Metoda pozwala na stwierdzenie, w którym miejscu się znajdujemy, w stosunku do punkt odniesienia i jakie powinny być nasze działania i kroki, by tam dotrzeć. W benchmarkingu kluczowe są porównywalne dane, oparte na pomiarach, analizie oraz kształtowaniu efektywności urzędu i przedsiębiorstwa. Dzięki temu dana organizacja może analizować swoje osiągnięcia pod kątem najlepszych wyników organizacji. Dzięki temu urzędy i przedsiębiorstwa zyskują informacje o swoich słabych stronach względem konkurencji, a to z kolei pozwala na podjęcie działań doskonalących i ciągłe podnoszenie satysfakcji klientów.