Masz problem w Krakowie? 83 proc. zgłoszeń do KCK kończy się skuteczną interwencją

2026-10-08

Nie wiesz, gdzie zgłosić problem w swojej okolicy? Potrzebujesz informacji w sprawie miejskiej usługi? A może masz pomysł, co można w Krakowie zrobić lepiej? Nie musisz zaczynać od szukania właściwego wydziału czy jednostki. Krakowskie Centrum Kontaktu pozwala skontaktować się z miastem telefonicznie, przez internet lub aplikację mKraków.

Krakowskie Centrum Kontaktu powstało po to, by ułatwić mieszkańcom kontakt z miastem. Można tu uzyskać potrzebną informację, zgłosić problem w przestrzeni miejskiej albo przekazać pomysł na zmianę.

Do wyboru są trzy kanały:

- Infolinia Miejska – Krakowskie Centrum Kontaktu
- Krakowski Portal Usług Miejskich
- aplikacja mobilna mKraków

KCK obsługuje dziś informacyjnie 17 wydziałów Urzędu Miasta Krakowa i pięć miejskich jednostek organizacyjnych. Mieszkańcy mogą zapytać m.in. o sprawy administracyjne, dowody osobiste, sprawy dotyczące pojazdów i kierowców, rejestrację stanu cywilnego, Obszar Płatnego Parkowania, Budżet Obywatelski Miasta Krakowa oraz Strefę Czystego Transportu.

Centrum pomaga również w uzyskaniu informacji dotyczących organizacji głosowania. Infolinia Miejska KCK prowadzi obsługę informacyjną przedterminowych wyborów Prezydenta Miasta Krakowa, których II tura odbędzie się 11 października.

Ponad 850 tys. kontaktów z mieszkańcami

Z KCK korzysta coraz więcej Krakowian. Od początku działalności poprzez infolinię, portal i aplikację wpłynęło już ponad 850 tys. zapytań, zgłoszeń problemów i pomysłów. Tylko od początku 2026 r. do 30 września operatorzy infolinii odebrali 208 017, a mieszkańcy zgłosili 18 765 problemów i pomysłów.

Padają też kolejne rekordy. Najwięcej jednego dnia odebrano 2115 połączeń, a w rekordowym tygodniu – 8036. Szczególnie intensywny był sierpień. Operatorzy odebrali wtedy 21 138 połączeń, a mieszkańcy przekazali 2625 zgłoszeń problemów i pomysłów. To nowy miesięczny rekord – poprzedni padł zaledwie miesiąc wcześniej. W lipcu takich zgłoszeń było 2510, a we wrześniu 2506.

Zgłoszenie ma prowadzić do działania

Najważniejsze dla mieszkańca jest jednak nie to, ile zgłoszeń trafia do miasta, ale co dzieje się z nimi później.

Od stycznia do września 83 proc. zgłoszonych problemów zakończyło się skuteczną interwencją miejskich służb. Co więcej, ponad 80 proc. z nich udało się rozwiązać w ciągu jednego miesiąca.

Nie każde zgłoszenie może zostać zrealizowane. Część dotyczy spraw pozostających poza kompetencjami Gminy Miejskiej Kraków, około 8 proc. wymaga dalszej weryfikacji, a niektóre działania są możliwe dopiero po zapewnieniu finansowania.

Masz pomysł? Też warto go zgłosić

KCK nie służy wyłącznie do zgłaszania problemów. Mieszkańcy mogą również podpowiadać, co ich zdaniem warto w Krakowie zmienić lub usprawnić.

Najwięcej takich propozycji dotyczy organizacji ruchu i dróg publicznych, komunikacji miejskiej oraz zieleni. I nie są to pomysły odkładane do szuflady. Prawie 60 proc. zgłaszanych propozycji kończy się wdrożeniem.

Jak skontaktować się z Krakowskim Centrum Kontaktu?

Jeżeli potrzebujesz informacji, chcesz zgłosić problem lub przekazać pomysł, możesz wybrać najwygodniejszy dla siebie sposób.

- **Telefon:** 12 616 55 55
  Infolinia działa w dni robocze, od poniedziałku do piątku, w godz. **7.40–15.30**
- **Internet:** kontakt.krakow.pl
  Zgłoszenie można przesłać przez portal **przez całą dobę, siedem dni w tygodniu**
- **Aplikacja mKraków:**
  Problemy i pomysły można zgłaszać również całodobowo za pomocą miejskiej aplikacji.

Krakowskie Centrum Kontaktu działa od 2023 roku. Od 1 stycznia 2025 roku jest częścią Wydziału Dialogu, Konsultacji i Kontaktu Obywatelskiego Urzędu Miasta Krakowa. Wraz z rosnącą liczbą spraw poszerza się też zakres informacji, które mieszkańcy mogą uzyskać za jego pośrednictwem.

Kiedy KCK nie wystarczy?

KCK zajmuje się sprawami należącymi do kompetencji Urzędu Miasta Krakowa i miejskich jednostek. Jeżeli zgłoszenie dotyczy sprawy, za którą miasto nie odpowiada, nie będzie mogło zostać zrealizowane za pośrednictwem KCK.

W przypadku bezpośredniego zagrożenia życia, zdrowia lub mienia należy dzwonić pod numer 112. Portal **kontakt.krakow.pl** nie służy również do składania formalnych skarg i wniosków w rozumieniu Kodeksu postępowania administracyjnego.