Codziennie nowa informacja. Urząd Miasta Krakowa najlepszy w rankingu

2014-07-30

Urząd Miasta Krakowa zwyciężył w Rankingu Przejrzystości Instytucji Publicznych. W badaniu zastosowano m.in. metodę „Obywatel pyta", gdzie pytania zostały opracowane przez ekspertów, którzy wcielili się w rolę mieszkańców szukających informacji. W ogólnopolskim konkursie wzięły udział 102 instytucje. Więcej o tym wyróżnieniu opowiada Dyrektor Magistratu Marta Nowak.

- Urząd Miasta Krakowa zdobył w tym roku najwyższą ocenę w Rankingu Przejrzystości Instytucji Publicznych. Spośród ilu i jakich instytucji udało się zdobyć takie wyróżnienie?
- Urząd Miasta Krakowa został zwycięzcą Rankingu Przejrzystości Instytucji Publicznych w ramach projektu „Obywatelski monitoring realizacji prawa do informacji publicznej". W ogólnopolskim konkursie wzięły udział 102 instytucje. Wśród nich znalazło się 20 instytucji szczebla centralnego tj. 18 ministerstw, Kancelarie Prezydenta RP, RM i Kancelaria Prezesa RM, 16 urzędów marszałkowskich i 66 urzędów miast na prawach powiatu.

- Powód do zadowolenia mają pracownicy magistratu, ale co to oznacza dla mieszkańców Krakowa i innych osób szukających informacji dotyczących naszego miasta?
- Tak wysoka ocena naszego Urzędu przez niezależną instytucję pozwala sądzić, że starania w zakresie udostępniania informacji na stronach Biuletynu Informacji Publicznej oraz udostępniania możliwości załatwiania spraw za pośrednictwem Internetu, zapewniają mieszkańcom usługi wysokiej jakości. Z przeprowadzonego badania wynika, że w naszym Biuletynie mieszkańcy mogą znaleźć praktycznie wszystkie niezbędne informacje lub uzyskać odpowiedzi gdzie i do kogo należy się zwrócić w sprawach merytorycznych wymagających głębszej analizy. Również w zakresie bezpośredniej obsługi, kontaktów telefonicznych czy e-mailowych, nasi mieszkańcy zawsze w możliwie najkrótszym terminie otrzymują pełną i wyczerpującą odpowiedź na zadane pytania.

- Jakie kryteria brali pod uwagę organizatorzy akcji, ile trwało badanie i w jaki sposób zostało przeprowadzone?
- Cały projekt, w trakcie którego zostały poddane ocenie instytucje publiczne, realizowany był od maja 2013 roku do lipca 2014 roku. Badanie zostało przeprowadzone w zakresie dostępu do informacji publicznej oraz ponownego wykorzystywania informacji publicznej w oparciu o Indeks Przejrzystości. Badający posługiwali się kartami oceny, które składały się z 5 - pięciu kategorii: ogólne informacje o urzędzie, standardy, zawartość merytoryczna, aspekt techniczny oraz subiektywna ocena. W ramach kart oceny ustalono liczbę pytań różną w zależności od instytucji. Przykładowo, dla nas jako Miasta ustalono 228 pytań a dla ministerstw 164. Pytania zostały dostosowane do specyfiki danej instytucji i były uporządkowane według tych samych podkategorii/obszarów tematycznych wymienionych w art. 6 ustawy o dostępie do informacji publicznej.
Do oceny udzielania informacji na wniosek zastosowano metodę „Obywatel pyta", gdzie pytania zostały opracowane przez ekspertów, którzy wcielili się w rolę zwykłych obywateli i za pośrednictwem dostępnych ścieżek odpytywali instytucje o informacje publiczne. Ścieżki te to zarówno tradycyjne wysłanie pisma zwykłą pocztą, za pośrednictwem poczty e-mail lub dostępnych formularzy elektronicznych oraz ustnie, za pośrednictwem telefonu. Pytania dotyczyły zagadnień odnoszących się do sposobu funkcjonowania, wydatkowania środków publicznych, kontroli i ich wyników, analizy skarg

i wniosków, liczby zatrudnionych i ilości zawieranych umów przez dany urząd. Analizowany był sposób udzielenia odpowiedzi, terminowość oraz to czy odpowiedź dostarcza wymaganej informacji.
W ramach kategorii ponowne wykorzystanie informacji publicznej, badanie zostało przeprowadzone poprzez ocenę BIP a także wnioski ustne i pisemne w ramach metody „Obywatel pyta".
Instytucje zostały sprawdzone w zakresie zamieszczenia w BIP informacji o ponownym wykorzystywaniu informacji, prawidłowego zakwalifikowania wniosków, oraz sprawdzenia poprawności wniosku (zgodnie z Rozporządzeniem wniosek taki musi zostać złożony na odpowiednim formularzu).

- W jaki sposób można się ubiegać o uzyskanie informacji publicznej i ile trzeba czekać na odpowiedź?

- W pierwszej kolejności Urząd Miasta Krakowa zachęca do odwiedzania serwisu Biuletynu Informacji Publicznej, na którego stronach mieszkańcy najszybciej mogą odnaleźć większość informacji. Mogą również kierować wnioski o udostępnienie informacji publicznej w formie ustnej lub telefonicznej, pisemnej oraz elektronicznej. Informację publiczną udostępnia się bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 14 dni od daty złożenia wniosku.
Urząd Miasta udostępnia dedykowaną usługę tzw. Internetowy Dziennik Zapytań, za pośrednictwem którego każdy zarejestrowany użytkownik może wysłać do Urzędu Miasta Krakowa zapytanie w sprawach związanych z jego funkcjonowaniem. Szczególną cechą tej usługi jest skrócony czas odpowiedzi na zapytanie Internauty. Staramy się aby najdalej w terminie od 3 do 7 dni, na koncie użytkownika serwisu, została zamieszczona odpowiedź, a na podany adres e-mail jest przesyłane powiadomienie o dostępności odpowiedzi. Z tej usługi korzysta ponad 6700 obywateli.

- Ile takich wniosków wpływa do UMK rocznie? Czego najczęściej dotyczą?
W poprzednich latach w Centralnym Rejestrze Wniosków o udostępnienie informacji publicznej UMK zarejestrowano: w 2010 r. – 804 wnioski; w 2011 r. – 826 wniosków; w 2012 r. – 1277 wniosków; w 2013 r. - 1499 wniosków i według stanu na dzień 24 lipca br. – 1012 wniosków w 2014 r.

- Czego najczęściej dotyczą?

- Najczęściej mieszkańcy pytają o sprawy architektoniczno-urbanistyczne, decyzje WZiZT (ustalające warunki zabudowy i zagospodarowania terenu, ustalające warunki zabudowy, ustalające lokalizację inwestycji celu publicznego), pozwolenia na budowę. Wiele pytań dotyczy spraw z zakresu planowania i zagospodarowania przestrzennego są to informacje dotyczące miejscowych planów zagospodarowania przestrzennego, oraz studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego. Wnioski poruszają również zagadnienia związane z organizacją i funkcjonowaniem Magistratu, pracowników Magistratu i miejskich jednostek organizacyjnych.

- O czym można się dowiedzieć z Biuletynu Informacji Publicznej?
- Na stronach BIP Miasta Krakowa codziennie umieszczane są nowe informacje zarówno w formie komunikatów bieżących jak i dokumentów przygotowywanych przez komórki Urzędu i miejskie jednostki organizacyjne. Każda ze stron zawiera licznik wejść oraz tzw. metkę i dziennik zmian. Z metki możemy sie dowiedzieć jaka komórka organizacyjna jest odpowiedzialna za daną informacje oraz kto ją umieścił w Internecie. Z dziennika zmian dowiemy się w jaki sposób informacja była

aktualizowana.
Średnia liczba wejść na strony Biuletynu Informacji Publicznej Miasta Krakowa oscyluje w przedziale 8-10 mln miesięcznie.
Na stronach naszego Biuletynu znajdą Państwo informacje o zasadach i trybie funkcjonowania Urzędu Miasta Krakowa, władzach, przetargach, realizowanych projektach i działaniach, finansach i ich wydatkowaniu, uchwałach Rady Miasta, zarządzeniach Prezydenta Miasta. Mieszkańcy mogą sprawdzić stan spraw, umówić się na wizytę w przypadku spraw wymagających bezpośredniej obecności oraz zrealizować wiele usług bezpośrednio przez Internet. Nie sposób wyliczyć wszystkich pozycji. Serdecznie zapraszam do odwiedzenia stron naszego Biuletynu pod adresem www.bip.krakow.pl .

- Jakie są udogodnienia dla osób niepełnosprawnych przeglądających BIP?
- Pragnę przypomnieć, że w 2009 roku Urząd otrzymał wyróżnienie w VII edycji ogólnopolskiego konkursu na najlepszy projekt jednostki samorządu terytorialnego szczebla gminy i powiatu na rzecz środowisk osób niepełnosprawnych „Równe szanse, równy dostęp za udogodnienia dla osób niedowidzących/niedosłyszących".
Nasz Biuletyn zawiera szereg udogodnień dla osób niepełnosprawnych. Mechanizm publikowania treści w Biuletynie Informacji Publicznej Miasta Kraków został skonstruowany w taki sposób aby generować strony zgonie z wymogami WCAG czyli wytycznymi dotyczącymi dostępności treści internetowych. W zawiązku z tym na stronach BIP MK m. in. możemy powiększyć stronę narzędziami przeglądarki, zmienić kontrast kolorystyczny oraz nie znajdziemy wyskakujących animacji i poruszających się tekstów. Treści stron generowane są do plików dźwiękowych, istnieje również możliwość odtwarzania poszczególnych stron poprzez dedykowany mechanizm odtwarzania dźwięku. W BIP jest uruchomiona specjalna strona poświęcona obsłudze osób mających trwałe lub okresowe trudności w komunikowaniu się. Na stronach usług/procedur dla mieszkańców zostały umieszczone filmy w języku migowym opisujące konkretną usługę/procedurę oraz wprowadzono mechanizm dialogów ułatwiających wybór usług.
W BIP znajdują się także dedykowane strony prowadzone przez wydziały Urzędu dotyczące problematyki osób niepełnosprawnych. Ponadto serwis jest dostosowany do urządzeń mobilnych i urządzeń czytających oraz zaopatrzony w mechanizmy do zmian kolorystyki oraz wielkości czcionek.

- Czy są jeszcze jakieś nowe pomysły, żeby urząd stał się jeszcze bardziej otwarty w kontaktach z mieszkańcami?
- Obecnie Urząd stara się wspierać rozwoju społeczeństwa informacyjnego poprzez upowszechnienie wykorzystania technologii informacyjnych i komunikacyjnych do świadczenia usług publicznych. Dzięki pozyskanemu dofinansowaniu ze środków unijnych w ramach MRPO, planujemy wdrożyć System Elektronicznych Usług Publicznych w Urzędzie Miasta Krakowa i Miejskich Jednostkach Organizacyjnych Gminy Miejskiej Kraków. W wyniku realizacji projektu chcemy uzyskać większą liczbę usług realizowanych drogą elektroniczną, poprawę jakości i efektywności obsługi mieszkańców drogą elektroniczną i załatwiania spraw on-line, procedur zewnętrznych i wewnętrznych oraz usprawnić komunikację pomiędzy Urzędem Miasta Krakowa i Miejskimi Jednostkami Organizacyjnymi.