Krakowskie Centrum Kontaktu – w kontakcie: przez telefon i portal

2024-11-12

W tym miejscu telefony dzwonią ponad 800 razy dziennie. Mieszkańcy pytają nie tylko o to, jak wyrobić dowód osobisty czy zarejestrować nowo narodzone dziecko, ale także zgłaszają „dziury w drodze” i zalegające gdzieś śmieci. Nie brakuje też propozycji na usprawnienie funkcjonowania miasta.

Krakowskie Centrum Kontaktu działa już 1,5 roku, a spraw, którymi zajmują się pracownicy miejskiej infolinii (a od marca br. także portalu) ciągle przybywa. Ćwierć miliona odebranych połączeń telefonicznych oraz ponad 6000 zgłoszeń problemów i pomysłów przez Krakowski Portal Usług Miejskich (**kontakt.krakow.pl**) – tak najkrócej można podsumować dotychczasowe funkcjonowanie KCK. Krakowianie zdążyli się już przyzwyczaić, że błyskawiczną i pełną informację na temat urzędowych procedur uzyskają pod numerem **12 616 55 55**.

– Bardzo mi zależy na tym, by krakowianie wiedzieli, że swoją sprawę w urzędzie załatwią szybko i kompetentnie, a każdy ich pomysł na ulepszenie miasta czy urzędu zostanie przeanalizowany przez urzędników i w miarę możliwości wprowadzony w życie – mówi Aleksander Miszalski, prezydent Krakowa i dodaje, że KCK miało z założenia uprościć kontakty mieszkańców z urzędem i robi to dobrze.

– Mieszkańcy nie muszą już błądzić po wydziałach urzędu, by otrzymać potrzebną informację, czy zgłosić problem, lecz mogą to zrobić w jednym miejscu. Dla mnie, moich zastępców i wszystkich urzędników, opinie, którymi się z nami dzielą są bezcenne, bo pozwalają nam tak kierować miastem, by stawało się coraz lepszym i wygodniejszym do życia – zapewnia.

Pierwsza linia wsparcia

– Na pierwszej linii załatwiamy 75 proc. naszych rozmów. Z pozostałych 25 proc. zdecydowaną większość stanowią sprawy wymagające wglądu w akta toczących się postępowań administracyjnych, do których nie mamy dostępu, podobnie jak inne centra kontaktu w Polsce – podkreśla Maciej Nazimek, dyrektor Krakowskiego Centrum Kontaktu.

KCK świadczy usługę informacyjną z zakresu 20 wydziałów urzędu i miejskich jednostek organizacyjnych. Praca tu wymaga dużej orientacji w zakresie funkcjonowania miasta, jego wydziałów czy jednostek, dlatego urzędnicy regularnie uczestniczą w szkoleniach zewnętrznych i wewnętrznych.
– Ostatnio przejęliśmy usługę informacyjną Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej. Zanim się to stało, wraz z jednostką przygotowaliśmy bazę wiedzy, czyli rozbudowany materiał informacyjny dla pracowników infolinii, ponadto wszyscy odbyli szkolenie przeprowadzone przez pracowników merytorycznych MOPS. Tylko ścisła współpraca i cykliczne szkolenia są gwarantem utrzymania odpowiedniej jakości świadczonych usług – podkreśla Adam Kan, kierownik Referatu do Spraw Zgłoszeń i Analityki.

Zieleń i wulgaryzmy w serialu

Pracownicy KCK nie tylko odpowiadają na pytania mieszkańców, ale także wsłuchują się w ich pomysły i skrzętnie notują potrzebę interwencji. Każde zgłoszenie jest zapisywane w systemie, dokładnie analizowane i przekazane do właściwej jednostki lub jednostek, a po udzieleniu przez nie odpowiedzi mieszkaniec otrzymuje informację zwrotną.

Mieszkańcy najczęściej zgłaszają sprawy z zakresu zieleni miejskiej – potrzebę skoszenia trawy czy nowych nasadzeń, ale także uszkodzeń dróg, chodników czy elementów małej architektury. Wśród propozycji nie brakuje tych często wzajemnie się wykluczających np. z zakresu zmiany rozkładów jazdy komunikacji miejskiej czy wydłużenia/skrócenia linii.

Są też zgłoszenia nietypowe. – Czasami ich rozwiązanie nie leży w zakresie działalności Gminy Miejskiej Kraków. Ktoś np. ostatnio zgłosił, aby popularny serial zdjąć z ramówki jednego z kanałów telewizyjnych, ze względu na wulgaryzmy w nim występujące – mówi Adam Kan, który podkreśla, że to jednak wyjątki, bo mieszkańcy są świetnie zorientowani w kompetencjach miasta.

Co w niedalekiej przyszłości?

Już wkrótce Krakowski Portal Usług Miejskich zyska nowe funkcjonalności. Znajdziemy tu wszystkie informacje o usługach dostępnych w Urzędzie i Miejskich Jednostkach Organizacyjnych. W przyjazny i czytelny sposób będą w nim prezentowane tzw. karty usług i formularze elektroniczne, dzięki którym użytkownicy będą mogli wniosek podpisać, przesłać i mieć do niego wgląd z poziomu swojego konta. Jako pierwsze zostaną udostępnione: odświeżona usługa Internetowego Dziennika Zapytań, wniosek o udostępnienie informacji publicznej i usługa naboru elektronicznego do pracy w UMK. W portalu będzie można też m.in. sprawdzić zgodność szyldu z uchwałą krajobrazową, a w przyszłości także wysłać zgłoszenie do straży miejskiej czy uzyskać dostęp do fotobazy.

Trwają też intensywne prace nad nową aplikacją – mKrakow, która oprócz zgłoszeń do KCK umożliwi m.in. zakup biletu na komunikację miejską.