Miasto, które słucha. Kraków stawia na dialog i zaangażowanie mieszkańców

2026-01-13

Rok 2025 przyniósł w Krakowie jakościową zmianę w relacjach między samorządem a mieszkańcami. Nowy Wydział Dialogu, Konsultacji i Kontaktu Obywatelskiego. Nowe standardy konsultacji społecznych, rekordowe zainteresowanie mieszkańców udziałem w procesach decyzyjnych, dynamiczny rozwój Krakowskiego Centrum Kontaktu oraz wzrost aktywności w budżecie obywatelskim pokazują, że dialog obywatelski stał się jednym z kluczowych filarów funkcjonowania miasta.

Prezydent Aleksander Miszalski wprowadził innowacyjną formę kontaktu z mieszkańcami: „Ławki dialogu”. W tym roku odbyło się czternaście spotkań, w których udział brali również zastępcy prezydenta. Formuła tych spotkań daje możliwość nawiązania bezpośredniej rozmowy z mieszkańcami, wysłuchania problemów i postulatów, dlatego wydarzenia te cieszyły się dużym zainteresowaniem wśród krakowian.

Od stycznia 2025 roku w strukturze Urzędu Miasta Krakowa działa Wydział Dialogu, Konsultacji i Kontaktu Obywatelskiego, którego zadaniem jest wzmacnianie relacji miasta z mieszkankami i mieszkańcami. Jego powołanie zbiegło się z wejściem w życie zarządzenia Prezydenta Miasta Krakowa wprowadzającego nowe zasady organizacji konsultacji społecznych. Dokument ten nie tylko uporządkował procedury, ale przede wszystkim umożliwił wypracowanie i konsekwentne stosowanie standardu konsultacji – jasnych, przejrzystych i zrozumiałych zasad dialogu z mieszkankami i mieszkańcami. Zmiana ta miała charakter systemowy: konsultacje przestały być postrzegane jako formalny obowiązek, a zaczęły funkcjonować jako rzeczywista przestrzeń wymiany opinii i wpływu na decyzje miasta.

Jednym z kluczowych elementów tej zmiany było uproszczenie języka komunikacji. Informowanie o konsultacjach społecznych stało się bardziej przystępne, a przekaz – czytelny i spójny. Opracowano i wdrożono nową identyfikację wizualną konsultacji społecznych w Krakowie, zwiększono częstotliwość publikacji informacji w mediach miejskich, serwisie obywatelski.krakow.pl oraz w mediach społecznościowych. Równolegle miasto wyszło w przestrzeń – dosłownie. Mobilne systemy wystawiennicze zaczęły pojawiać się bezpośrednio na terenach objętych konsultacjami, a formy dialogu poszerzono o wózki partycypacyjne i mobilne punkty konsultacyjne. Całość wsparły kampanie informacyjne z wykorzystaniem Google Ads oraz geotargetowanych kampanii SMS. Efekt tych działań okazał się spektakularny.

W 2025 roku, mimo że liczba rozpoczętych procesów konsultacyjnych była porównywalna z rokiem poprzednim (23 wobec 26 w 2024 r.), nastąpił bezprecedensowy wzrost liczby zgłaszanych uwag. O ile w 2024 roku mieszkańcy złożyli 3083 uwagi, o tyle w 2025 roku było ich już 55 885. Oznacza to wzrost rok do roku aż o 1712 procent. Co istotne, nie był to jedynie „szum statystyczny” – liczba uwag przyjętych do realizacji wzrosła z 685 do 20 202. Równolegle po raz pierwszy uruchomiono badania opinii jako osobne procesy partycypacyjne – w 2025 roku rozpoczęto cztery takie badania.

Wzmocnienie dialogu znalazło również odzwierciedlenie w pracach legislacyjnych. Przygotowano i skonsultowano nowelizację uchwały w sprawie zasad i trybu przeprowadzania konsultacji

społecznych. Zakłada ona wprowadzenie m.in. referendów dzielnicowych oraz tzw. małych konsultacji – rozwiązań, które mają zwiększyć partycypację obywatelską na poziomie lokalnym i umożliwić mieszkańcom aktywny udział w decyzjach dotyczących ich najbliższego otoczenia. Projekt nowelizacji zostanie przedstawiony Radzie Miasta w pierwszym kwartale 2026 roku.

Coraz większe zainteresowanie mieszkańców widać również w coraz większej ilości pomysłów mieszkańców na realizacje zadań publicznych. W 2025 roku złożono 60 wniosków, zrealizowano 40 z nich, a kolejne 8 jest w trakcie realizacji. Dla porównania, w 2024 roku złożono 38 wniosków, z czego 29 zakończyło się realizacją. Wzrost liczby zgłoszeń pokazuje, że mieszkańcy coraz chętniej sięgają po narzędzia współodpowiedzialności za swoje otoczenie.

Podobny trend widoczny jest w budżecie obywatelskim. W 2025 roku złożono 1152 projekty. Do głosowania dopuszczono 737 projektów, a do realizacji wybrano 186 – o 23 więcej niż rok wcześniej. Wzrosła także frekwencja w głosowaniu z 10 do 12 procent, zagłosowało niemal 85 tysięcy mieszkańców. Równolegle opracowano i szeroko skonsultowano nowy regulamin budżetu obywatelskiego, który ma jeszcze lepiej odpowiadać na potrzeby mieszkańców. Projekt regulaminu zostanie przedstawiony Radzie Miasta w styczniu 2026 roku.

Nowym kanałem dialogu stała się również uruchomiona aplikacja mKraków, za pośrednictwem której rozpoczęto prowadzenie ankiet społecznych. W 2025 roku przeprowadzono cztery takie badania – od pytań o zadania rzeczniczki ds. zwierząt, przez zasady używania fajerwerków, po nocną sprzedaż alkoholu i przyszłość al. Słowackiego. Łącznie mieszkańcy przekazali w ten sposób 16 183 opinie, z czego ponad 10 tysięcy dotyczyło kwestii pirotechniki. Skala zaangażowania potwierdziła, że narzędzia cyfrowe mogą skutecznie uzupełniać tradycyjne formy partycypacji.

Integralną częścią kontaktu z mieszkańcami stało się także Krakowskie Centrum Kontaktu. W 2025 roku jednostka ta dynamicznie się rozwijała, przejmując obsługę informacyjną kolejnych wydziałów Urzędu Miasta Krakowa i miejskich jednostek organizacyjnych, m.in. MOPS, ZDMK, budżetu obywatelskiego, Wydziału Skarbu Miasta, Wydziału Przedsiębiorczości i Innowacji czy Miejskiego Zespołu ds. Orzekania o Niepełnosprawności. Infolinia Miejska KCK odebrała w ciągu jedenastu miesięcy 217 658 połączeń – o około 16 procent więcej niż w analogicznym okresie 2024 roku, a wrzesień okazał się rekordowym miesiącem w historii centrum. Równocześnie liczba zgłoszeń problemów i pomysłów przekazanych przez mieszkańców wzrosła aż o 110 procent, osiągając poziom 13 316 zgłoszeń.

Rok 2025 pokazał, że inwestycja w dialog, prostą komunikację i dostępne narzędzia partycypacji przynosi wymierne efekty. Kraków konsekwentnie buduje model miasta, w którym mieszkańcy nie są jedynie odbiorcami decyzji, ale ich współautorami. Wszystko wskazuje na to, że jest to dopiero początek głębokiej zmiany w relacjach między samorządem a krakowianami.