



Wspólne miasto. Rozmawiamy z mieszkańcami

2026-05-07

- Kraków jest miastem otwartym na wszystkich i dostępnym dla wszystkich - uważa prezydent Aleksander Miszański. Dlatego spotkania w ramach cyklu „Ławka dialogu”, wzmocnienie komunikacji z mieszkańcami i rozwój narzędzi partycypacji stały się ważnymi elementami dialogu obywatelskiego mieszkańcami.

Ostatnie dwa lata upłynęły pod znakiem intensywnego rozwoju mechanizmów partycypacji obywatelskiej i budowania nowoczesnych kanałów komunikacji z mieszkańcami.

Zupełnie nową formą rozmowy prezydenta Aleksandra Miszańskiego z mieszkańcami są spotkania organizowane w ramach cyklu „Ławka dialogu”, które umożliwiają prezydentowi dialog z mieszkańcami dzielnic miasta, uczniami krakowskich szkół oraz różnymi środowiskami i grupami społecznymi. Takich spotkań odbyło się już ponad 40 i planowane są następne. Jest to inicjatywa prezydenta, która jest spełnieniem jednej z obietnic wyborczych i której celem jest budowanie bliższej relacji między urzędem a mieszkańcami. Jej ideą jest tworzenie miasta opartego na współpracy i dialogu, w którym głos lokalnych społeczności odgrywa kluczową rolę.

Uporządkowane zostały kwestie formalne związane z organizacją [konsultacji społecznych](#). Wprowadzone w maju 2025 roku zarządzenie prezydenta miasta jasno określiło podział kompetencji oraz wprowadziło nowe wzory dokumentów, w tym plan konsultacji. Usprawniło to przygotowanie procesów i współpracę między wydziałami, choć jednocześnie rosnąca dynamika dialogu społecznego pokazała potrzebę dalszych zmian legislacyjnych na poziomie uchwał Rady Miasta Krakowa.

Nowością w czasie tej kadencji stało się także wykorzystanie ankiet elektronicznych jako narzędzia badania opinii mieszkańców. Dostępne zarówno na stronach internetowych, jak i w aplikacji mKraków, pozwalają one na szybkie zbieranie opinii w ważnych sprawach miejskich. Rośnie liczba mieszkańców, którzy biorą udział w konsultacjach: w zeszłym roku było ich aż 11 850, w porównaniu z latami przeszłymi, gdy uczestników było około tysiąca.

Wraz ze wzrostem liczby uczestników konsultacji wyraźnie wzrosła liczba zgłoszonych uwag, aż do ponad 62 tysięcy, w porównaniu z ok. 3 tysiącami rocznie w latach wcześniejszych.

Duże zainteresowanie wzbudziło badanie dotyczące zasad używania fajerwerków i innych środków pirotechnicznych, w którym udział wzięło ponad 10 tysięcy osób.

Rosnące zaangażowanie mieszkańców widoczne jest również w zwiększonej liczbie [Inicjatyw Lokalnych](#), zarówno składanych, jak i realizowanych. Złożono aż 61 wniosków, które zaowocowały realizacją 40 wydarzeń w społecznościach lokalnych. Wzrost ten świadczy o coraz lepszej znajomości mechanizmów współpracy z miastem i rosnącej aktywności społecznej, ale jednocześnie wskazuje na konieczność dalszego wzmacniania wsparcia organizacyjnego i finansowego - środki przeznaczone na realizację inicjatywy lokalnej w roku 2025 to niemal pół miliona złotych.

Rozwija się także [budżet obywatelski](#), który pozostaje jednym z najważniejszych instrumentów



współdecydowania. W Krakowie rośnie zarówno liczba zgłaszanych projektów, jak i frekwencja w głosowaniu, obecnie najwyższa wśród największych polskich miast. W ramach 12. edycji Budżetu Obywatelskiego Miasta Krakowa w roku 2025 mieszkańcy złożyli 1 152 projektów (w 2024 roku – 1100). Pod głosowanie poddano 737 (692 w 2024 roku) spełniające kryteria projekty, na które ważne głosy oddało 77 724 (65 101 w 2024 roku) mieszkańców. Frekwencja wyniosła 12 proc. i była rekordowa w historii BO.

W odpowiedzi na zmieniające się potrzeby mieszkańców w 2025 roku przeprowadzono konsultacje społeczne dotyczące zmian w regulaminie budżetu obywatelskiego, a znowelizowane przepisy zostały przyjęte przez Radę Miasta Krakowa w styczniu 2026 roku, zwiększając przejrzystość procedur i wzmacniając rolę mieszkańców.

Jednym z filarów zmian wprowadzanych w czasie kadencji Aleksandra Misza jest rozwój [Krakowskiego Centrum Kontakt](#) jako nowoczesnego, wielokanałowego punktu obsługi mieszkańców. Rozbudowa Infolinii Miejskiej, rozwój Krakowskiego Portalu Usług Miejskich oraz [uruchomienie aplikacji mobilnej mKraków](#) znacząco zwiększyły dostępność kontaktu z urzędem i poprawiły przepływ informacji w administracji. W 2025 roku liczba obsłużonych połączeń przekroczyła 244 tysiące, co oznacza wzrost o 21 procent rok do roku. W efekcie liczba zgłoszeń wzrosła ponad dwukrotnie, osiągając blisko 15 tysięcy w 2025 roku. Skuteczność systemu potwierdzają dane – aż 83 procent zgłoszeń zakończyło się interwencją służb miejskich, a ponad 60 procent pomysłów mieszkańców zostało wdrożonych w życie.

Dostęp do udziału w konsultacjach społecznych umożliwia uruchomienie [aplikacji mKraków](#). Aplikacja, która została pobrana już ponad 100 tysięcy razy, zapewnia też dostęp do wielu informacji bez konieczności logowania, m.in. aktualności o Krakowie, rozkładów jazdy Komunikacji Miejskiej w Krakowie, harmonogramów wywozu odpadów czy mapy obiektów sportowych. Umożliwia także opłacanie parkowania w Obszarze Płatnego Parkowania, a użytkownik ma dodatkowo dostęp do historii swoich postojów oraz funkcji zgłaszania reklamacji związanych z parkowaniem.

Funkcje wymagające logowania obejmują m.in. Kartę Krakowską i Krakowską Kartę Rodziny 3+. Dzięki integracji Karty Krakowskiej z aplikacją możliwy jest zakup biletu okresowego KMK – zarówno pełnopłatnego, jak i ze zniżką – a także korzystanie ze zniżki mieszkańca przy opłaceniu parkowania w OPP.

Aplikację stale rozwijamy, w tym roku planowane są jeszcze trzy odsłony aplikacji, poszerzające jej zakres i możliwości.

Kolejnym krokiem będzie planowane na 2026 rok uruchomienie „chatu live”, który umożliwi bezpośredni kontakt z konsultantem bez konieczności dzwonienia. Rozwiązanie to ma stać się podstawą do wdrożenia w przyszłości całodobowego chatbota.

Wszystkie te działania pokazują, że Kraków jest miejscem intensywnego rozwoju mechanizmów współdecydowania i buduje model nowoczesnego, otwartego miasta, w którym mieszkańcy nie tylko korzystają z usług publicznych, ale też współtworzą jego rozwój. Rozwój narzędzi partycypacji,



**Magiczny
Kraków**

rosnąca liczba konsultacji oraz coraz większe zaangażowanie Krakowian potwierdzają, że dialog społeczny stał się trwałym fundamentem zarządzania miastem. Kolejne planowane rozwiązania wskazują, że ten kierunek będzie kontynuowany, wzmacniając dostępność urzędu i jeszcze bardziej zbliżając go do mieszkańców.