



## Skutecznie zarządzać miastem

2021-04-23

**Krakowskie Centrum Kontaktu ma być jedną z wizytówek miasta, nowoczesną miejską „repcją”, do której będzie można zgłaszać wszystkie interwencje - mówił podczas posiedzenia Komisji Innowacji i Wykorzystania Funduszy Unijnych Bogusław Kośmider, Zastępca Prezydenta Miasta Krakowa.**

Nadrzędnym celem powstania Krakowskiego Centrum Kontaktu jest stworzenie jednego punktu kontaktu dla mieszkańców, przedsiębiorców, studentów i turystów, tak aby nie było konieczne orientowanie się, z którą sprawą należy zgłosić się do którego wydziału czy jednostki miejskiej. KCK będzie pomagać mieszkańcom w codziennym życiu, a władzom - w skutecznym i nowoczesnym zarządzaniu. Podobne jednostki funkcjonują już w kilku innych dużych miastach np. w Warszawie czy Wrocławiu. KCK zapewni kompleksową obsługę mieszkańców. Do jego zadań należeć będzie m.in.: przyjmowanie i przekazywanie do właściwych jednostek miejskich zgłoszeń interwencyjnych (sprawy związane z funkcjonowaniem miasta); monitorowanie oraz informowanie o sposobie załatwienia spraw będących przedmiotem zgłoszonych interwencji; udzielanie informacji dot. urzędowych procedur oraz funkcjonowania miasta; powiadamianie mieszkańców o wydarzeniach nagłych, informowanie o planowanych zmianach w funkcjonowaniu miasta, przeprowadzanie ankiet, sond, konsultacji; promowanie miejskiej oferty oraz analiza zebranych danych na potrzeby władz miasta oraz komórek organizacyjnych urzędu i miejskich jednostek organizacyjnych. KCK zapewni kompleksową obsługę mieszkańców wykorzystując zróżnicowane i nowoczesne formy kontaktu. Krakowianie będą mogli uzyskać informacje telefonicznie, mailem, za pomocą aplikacji mobilnej lub formularza kontaktowego na stronie internetowej. Obsługą zgłoszeń telefonicznych zajmie się call center, pozostałe interwencje (maile, strona, aplikacja, boty) będą realizowane przez pracowników obsługi zgłoszeń. Miasto planuje zorganizowanie KCK na bazie już pracujących przy miejskich infoliniach pracowników, ale zlokalizowanych w jednym miejscu, wyposażonych w odpowiedni sprzęt, a także oprogramowanie. - Żeby nie generować dodatkowych kosztów KCK powstanie w strukturach Urzędu Miasta Krakowa, pracowników rekrutować będziemy podczas naborów wewnętrznych, spośród urzędników - dodawał Bogusław Kośmider. Łukasz Sęk, przewodniczący Komisji pytał, kiedy Krakowskie Centrum Kontaktu rozpocznie działalność. - Przewidujemy, że etapami w 2022 r., tak by pod koniec roku wszystkie interwencje zgłaszane były już w jednym miejscu - odpowiadał Bogusław Kośmider.