



Podsumowanie programu City Helpers 2022

2022-09-25

W ramach tegorocznej edycji programu, City Helpers podjęli ponad 31 tys. akcji. Cztery miesiące pracy miejskich pomocników to przede wszystkim udzielanie informacji, polecanie atrakcji turystycznych i wydarzeń kulturalnych oraz pomoc zarówno turystom, jak i mieszkańcom. To także dbanie o respektowanie zasad obowiązujących w naszym mieście.

W ramach II edycji programu, miejskich pomocników można było spotkać na ulicach Krakowa w okresie od 23 maja do 11 września. Turyści bardzo pozytywnie reagowali na pomoc ze strony City Helpers. Widoczne było też zainteresowanie ich pracą wśród mieszkańców. Nie tylko aktywnie korzystali z ich usług, pytając o rekomendowane wydarzenia kulturalne, ale również współpracowali z nimi, powiadamiając o łamaniu zasad Parku Kulturowego, czy odsyłając turystów szukających informacji do stanowiska City Helpers.

Program w liczbach

W ciągu prawie czterech miesięcy swojej pracy City Helpers podjęli **ponad 31 tys. akcji**. W tym 15349 osobom udzielili informacji, a 1958 różnego rodzaju pomocy. Przeprowadzili 1827 udanych interwencji w sprawie zakłóceń porządku publicznego, w tym 197 we współpracy ze strażą miejską. Wychwycili 2950 przypadków dotyczących łamania przepisów na obszarze Parku Kulturowego Stare Miasto, które dotyczyły głównie wystawiania reklam w postaci tzw. potykaczy oraz głośnej muzyki z lokali. 9026 osób podeszło do City Helpers w celu znalezienia potrzebnej informacji. Dane pochodzą z aplikacji do cotygodniowego raportowania działań, z której korzystali miejscy pomocnicy:

- liczba osób, którym udzielono informacji - 24375
- liczba osób, którym udzielono różnego rodzaju pomocy - 1958
- liczba odnotowanych spraw dot. zakłócania porządku - 1630
- liczba interwencji z telefonem do straży miejskiej - 197
- liczba interwencji dotyczących parków kulturowych (głównie kwestia potykaczy i muzyki z lokalu) - 2950

Udzielanie informacji i pomocy

W ciągu dnia City Helpers udzielali przede wszystkim **informacji turystycznej**. Goście pytali głównie o najbardziej znane atrakcje, takie jak Wawel, Fabryka Schindlera, Muzeum Auschwitz-Birkenau, Muzeum Narodowe.

Bardzo często, ze strony turystów oraz mieszkańców, padały pytania o **wydarzenia kulturalne** aktualnie odbywające się w mieście, zwłaszcza imprezy plenerowe: festiwale, koncerty, kino letnie. Pytano też o wystawy i godziny otwarcia muzeów. Ogromnym zainteresowaniem cieszyły się „Wianki” oraz „Wielka Parada Smoków”, „Summer Jazz Festival”, „Parada Nowoorleańska”, „Festiwal Kultury Żydowskiej”, czy „EtnoKraków/Rozstaje”.

W miarę upływu wakacji i wzrastania ruchu turystycznego z wyraźnie rosnącą liczbą zagranicznych turystów, szczególnie w obrębie Rynku Głównego, pojawiały się liczne pytania o propozycje tras spacerowych oraz o atrakcje dostosowane do osób **anglojęzycznych**.



Odwiedzający miasto zwracali się również z prośbami o polecenie miejsc, gdzie spróbować można regionalnych potraw, prosili o polecenia **restauracji, kawiarni**.

Wiele pytań dotyczyło też lokalizacji i działania **sklepów**, czy **kantorów** oraz **komunikacji miejskiej** i **siatki połączeń** w Krakowie. Pomocnicy miejscy wielokrotnie wyjaśniali, jak korzystać z tramwajów, autobusów, gdzie kupić bilet. Często też **wskazywali drogę**, wykorzystując ciesząc się dużym powodzeniem mapki turystyczne Starego Miasta.

Oprócz informacji turystycznej, *City Helpers* udzielali także porad o innym charakterze. Na początku programu dostrzegalna była duża liczba pytań od **gości z Ukrainy**. Najczęściej poszukiwali informacji o miejskich instytucjach i urzędach, państwowych placówkach. Pytali także o dojazd do punktów wydających PESEL czy innych punktów pomocowych, w których można wyrobić dokumenty, a także jak trafić na Dworzec Główny, czy lotnisko.

W okresie największych upałów turyści szukali miejsc dla ochłody, czyli skwerów, pływalni i akwenów w okolicy. Dużo częściej przesiadywali też na Plantach i prosili o propozycje tras spacerowych poza centrum miasta.

Interwencje w przypadku zakłócania porządku

Działalność miejskich pomocników polegała także na zwracaniu uwagi na niepoprawne zachowania, takie jak hałas, czy spożywanie alkoholu w miejscu publicznym. W tym zakresie podjęli prawie 2 tys. interwencji. Dotyczyło to głównie weekendowych wieczorów i zazwyczaj ograniczało się do upomnienia. W kilkuset przypadkach musieli prosić o wsparcie straży miejskiej.

City Helpers podkreślają bardzo dobrze układającą się współpracę ze strażą miejską. Najpierw strażnicy przeprowadzili specjalne szkolenia dotyczące przepisów prawa, odnośnie do przestrzegania porządku publicznego. Następnie wspierali miejskich pomocników w codziennej pracy w przypadkach, które wymagały interwencji służb mundurowych.

City Helpers dbali również o przestrzeganie zasad Parku Kulturowego. Kontrolowali liczbę i rozmieszczenie reklam w postaci tzw. potykaczy, monitorowali zabronione działania (np. handel na ulicy bez pozwolenia, używanie podświetlanych obiektów reklamujących na zewnątrz budynków). W razie nieodpowiedniego zachowania, zwracali uwagę osobom w kryzysie bezdomności. W niektórych przypadkach konieczna była interwencja straży miejskiej.

W ramach akcji *City Helpers* widać trwałą zmianę zachowań krakowskich przedsiębiorców w zakresie reklam – potykaczy na obszarze Parku Kulturowego Stare Miasto. Zauważalne jest zmniejszenie w przestrzeni miejskiej liczby tego rodzaju reklam.

Pierwsza pomoc

City Helpers często udzielali pierwszej pomocy w przypadku urazów, potłuczeń, a także zasłabnięć. Dzięki fundacji „Ratuj Życie” mogli też przeprowadzić akcję przy użyciu defibrylatora. Urządzenia AED przez cały czas było dostępne w rowerze cargo stojącym na



Rynku Głównym.

W jakich godzinach można było ich spotkać?

Miejskich pomocników można było spotkać w dwóch częściach Krakowa: na Starym Mieście oraz Kazimierzu. W upalne dni pracowali także na Plantach, gdzie przed słońcem chronili się mieszkańcy i turyści. *City Helpers* wyróżniali się charakterystycznym kolorem strojów – jaskrawa limonka i *magenta*. Dzięki temu można było ich bardzo łatwo rozpoznać w rosnącym z każdym tygodniem tłumie turystów. W związku ze wzmożonym ruchem turystycznym, podczas tegorocznej edycji *City Helpers* pracowali codziennie, w godzinach 12.00–16.00, a w weekendy w trosce o mieszkańców, aż do 23.00. W ten sposób mogli wspierać miejskie służby w pilnowaniu porządku w mieście oraz dbać o większy komfort mieszkańców.

Promocja akcji

Formą wsparcia dla *City Helpers* były **ulotki** informujące o zasadach obowiązujących w mieście. Skorzystały z nich również obiekty noclegowe i gastronomiczne oraz punkty InfoKraków. Przed rozpoczęciem pracy *City Helpers*, zorganizowano **briefing prasowy**. Informacje o projekcie pojawiły się **na ekranach LED na wiadach przystankowych** przy wejściu do Parku Kulturowego Stare Miasto, na ekranach **Bus TV** i automatów **Krakowskiej Karty Miejskiej**, w serwisie krakow.pl, telewizja.krakow.pl i **mediach społecznościowych**. W odpowiedzi na potrzeby I Dzielnicy oraz Kazimierza przygotowano specjalne **plakaty**, które pomagają mieszkańcom w informowaniu o ciszy nocnej po 22.00.

Program *City Helpers* 2022 zrealizowano w Krakowie już po raz drugi. Projekt wpisuje się w rekomendacje „Polityki zrównoważonej turystyki Krakowa na lata 2021–2028” i jest częścią szerszej akcji #RespectKrakow, podjętej przez miasto w 2019 r., która ma zwrócić uwagę turystów, że Kraków to także dom dla tysięcy mieszkańców.