



## Kraków zachęca mieszkańców: bądźmy w kontakcie!

2023-02-07

**Od początku roku w pełnym zakresie działa nowa miejska infolinia, która ma ułatwić krakowianom kontakt z miastem, załatwianie spraw urzędowych, a także zgłaszanie interwencji i pomysłów dotyczących funkcjonowania miasta i najbliższego otoczenia. Ale to nie wszystko, bo Krakowskie Centrum Kontakt zostało stworzone jako projekt rozwojowy odpowiadający na potrzeby nowoczesnej metropolii - w przyszłości planowane jest uruchomienie aplikacji mobilnej i platformy internetowej.**

### Jeden numer, pierwsza linia wsparcia

Na co dzień załatwiamy wiele spraw, rozwiązujemy różne problemy, dokonujemy wyborów, które mają wpływ na komfort naszego życia w wielu sferach – jak choćby transport i komunikacja, praca i działalność gospodarcza, edukacja i kultura, pomoc społeczna czy sprawy administracyjne. Krakowskie Centrum Kontakt powstało właśnie po to, by skrócić dystans między mieszkańcami a miastem, stworzyć nową, łatwiejszą i szybszą ścieżkę dotarcia do informacji o zadaniach i usługach realizowanych przez miasto, a ściślej: magistrackie wydziały, jednostki i spółki miejskie.

– Tworzymy nowy, wielokanałowy sposób kontaktowania się z naszymi mieszkańcami, obejmujący infolinię, a w niedalekiej przyszłości także portal internetowy i aplikację mobilną. Wraz z Krakowskim Centrum Kontakt powstaje również ogromna baza wiedzy na tematy miejskie i nowa ścieżka informowania mieszkańców o wielu sprawach. Tego typu systemy sprawdzają się na całym świecie. Krakowskie centrum obsługuje już część miejskich wydziałów i jednostek, co przynosi korzyść zarówno mieszkańcom, jak i urzędnikom, bo wszystkim nam zależy na tym, aby informacje, którymi się wymieniamy, były adekwatne, czytelne i aktualne – mówi zastępca prezydenta Krakowa ds. obsługi mieszkańców Bogusław Kośmider.

Aby skorzystać z pomocy miejskich konsultantów i uzyskać praktyczne wskazówki, wystarczy zadzwonić pod numer **12 616 55 55**, dostępny od poniedziałku do piątku w godz. 7.40–15.30. Pracownicy infolinii podzielą się wiedzą, postarają się odpowiedzieć na pytania i rozwiązać wątpliwości, a w bardziej skomplikowanych czy zaawansowanych sprawach skierują pod właściwy adres, czyli połączą z odpowiednią osobą z danego wydziału lub jednostki, co pozwoli zaoszczędzić mieszkańcowi czas i uniknąć niepotrzebnych komplikacji. Co więcej, miejscy konsultanci nie tylko udzielają informacji, ale są również otwarci na uwagi i oczekiwania mieszkańców – przyjmują interwencje, zgłoszenia i pomysły, które mogą ulepszyć funkcjonowanie miasta, w tym jakość i dostępność miejskich usług. Są one następnie przekazywane do odpowiednich służb miejskich, a osoba, która je zgłosiła, otrzymuje informację zwrotną o podjętych działaniach i sposobie załatwienia sprawy.

Uruchomienie Krakowskiego Centrum Kontakt poprzedzone zostało weryfikacją potrzeb. Podczas pilotażu przeprowadzonego w ostatnim kwartale ubiegłego roku zespół ds. wdrożenia projektu odnotował ponad 22 tys. połączeń odebranych przez konsultantów – w blisko 80 proc. przypadków to właśnie pracownicy infolinii udzielili poszukiwanych przez mieszkańców informacji. W pozostałych przypadkach trzeba było zasięgnąć specjalistycznej wiedzy lub skontaktować się z wydziałem prowadzącym indywidualną sprawę, konieczne więc było przekierowanie na drugą linię, czyli do odpowiedniego pracownika merytorycznego.



**Magiczny  
Kraków**

## **Plany dalszego rozwoju**

Krakowskie Centrum Kontaktów ma nie tylko wzmocnić politykę informacyjną miasta, ale także usprawnić reagowanie na potrzeby i oczekiwania mieszkańców. Jego zadaniem jest także obsługa zgłaszanych interwencji. Podobne centra działają również w innych dużych miastach, jak Warszawa, Łódź, Wrocław, Poznań, Gdańsk czy Gdynia.

Do krakowskiej miejskiej infolinii ma niebawem dołączyć platforma internetowa, wyposażona m.in. w e-mapę, za pomocą której mieszkańcy będą mogli zgłaszać interwencje bez konieczności telefonowania. Kolejny krok to uruchomienie aplikacji mobilnej. Zróżnicowana i nowoczesna oferta kontaktu z miastem zapewni wyższy standard obsługi mieszkańców i zgłaszanych przez nich spraw, a miastu pomoże w skuteczniejszym zarządzaniu.