



## **Nowoczesne i przyjazne centrum kontaktu**

2023-04-15

**Jeśli nie wiesz, jak załatwić sprawę urzędową lub gdzie zgłosić pomysł związany z funkcjonowaniem miasta - powinieneś zapamiętać ten numer: 12 616 55 55. O tym, jak funkcjonuje Krakowskie Centrum Kontakt, opowiadają Bogusław Kośmider, zastępca prezydenta Krakowa ds. obsługi mieszkańców, oraz Maciej Nazimek, dyrektor KCK w rozmowie z Beatą Klejbuk-Goździalską.**

### **Krakowskie Centrum Kontakt działa od kilku miesięcy, ale przygotowania do jego uruchomienia na pewno trwały znacznie dłużej...**

**Bogusław Kośmider:** Przygotowanie do otwarcia miejskiego centrum kontaktu było złożonym procesem, etap ten trwał ok. trzech lat. W tym czasie poddaliśmy analizie modele centrów kontaktu funkcjonujących np. Nowym Jorku, Chicago czy miastach niemieckich, zapożyczyliśmy część sprawdzonych rozwiązań. Pozostałe są naszymi autorskimi pomysłami. Wszystko po to, by jak najlepiej dostosować nasze Centrum do krakowskich potrzeb.

Nadrzędnym celem KCK jest ułatwienie mieszkańcom Krakowa kontaktu ze służbami miasta oraz usprawnienie pracy Urzędu. Dzięki Centrum krakowianie mogą zdobyć większość informacji pod jednym numerem telefonu, bez „błądzenia” po urzędzie, a urzędnicy w merytorycznych Wydziałach mogą skupić się na prowadzeniu konkretnych spraw i postępowań – daje to możliwość kolejnego podniesienia jakości obsługi mieszkańców. KCK to element Smart City – nowoczesnego Krakowa.

**Maciej Nazimek:** Tworząc KCK, odwiedziliśmy centra kontaktu w Warszawie, Wrocławiu, Poznaniu, Łodzi i Gdańsku. To krótkie, ale intensywne wizyty robocze pomogły nam skonstruować optymalny model KCK. Była to ciężka praca, ale dała nam dużo satysfakcji. Mam nadzieję, że również krakowianie – nasi klienci są zadowoleni z efektu naszych działań.

### **Przed startem projektu odbyła się akcja pilotażowa. Jakie przyniosła wnioski?**

**MN:** Pilotaż odbył się w IV kwartale 2022 r. Umożliwił nam sprawdzenie zastosowanych przez nas rozwiązań, np. systemu teleinformatycznego, bazy wiedzy, a także współpracy z innymi Wydziałami UMK. Pilotaż potwierdził olbrzymie zapotrzebowanie na nowoczesne, przyjazne dla mieszkańców centrum kontaktu.

### **Zatem teraz konkrety - z jakimi sprawami można dzwonić do KCK? Jaką pomoc można tu uzyskać?**

**BK.:** KCK zajmuje się już bardzo wieloma zagadnieniami – udziela informacji z zakresu rejestracji pojazdów, praw jazdy, dowodów osobistych, meldunków, aktów stanu cywilnego, miejskiego mieszkalnictwa, świadczeń socjalnych, zieleni miejskiej oraz Grodzkiego Urzędu Pracy. Obecnie infolinię obsługuje tylko 14 pracowników, ale liczba ta musi się zwiększyć ze względu na ogromne zainteresowanie mieszkańców oraz rosnący zakres zagadnień obsługiwanych informacyjnie przez nowy wydział.

### **Przeanalizujemy przykłady. Mieszkaniec Krakowa nie wie, w jaki sposób uzyskać dowód osobisty czy prawo jazdy. Jaką pomoc uzyska od Państwa?**



**MN:** Celem KCK jest przygotowanie mieszkańca do wizyty w urzędzie tak, by szybko i skutecznie mógł załatwić swoją sprawę. Naszych klientów informujemy, jakie formularze musi wypełnić, jakie załączniki przynieść, czy konieczna jest opłata, dokąd musi przyjść lub jak załatwić sprawę przez internet. W najbardziej skomplikowanych przypadkach przełączamy mieszkańców do specjalistów w poszczególnych Wydziałach UMK, do tzw. 2 linii, gdzie uzyskują pomoc.

**Inny przykład. Mieszkaniec dzwoni do KCK z prośbą o interwencję i zajęcie się kopcem Wandy, który wymaga remontu. Jak Państwo reagują w przypadku takich zgłoszeń?**

**MN:** Zgłoszenia interwencyjne i pomysły innowacyjne są odrębnym zakresem działania KCK. Są rejestrowane w systemie informatycznym, a następnie przekazywane do właściwych adresatów (tj. miejskich komórek organizacyjnych lub wydziałów UMK). Po otrzymaniu informacji zwrotnej od ww. jednostek, możemy poinformować osobę zgłaszającą dany problem o dalszych losach tej sprawy.

**Centrum działa od początku roku. Co prawda, to za wcześnie na podsumowania, ale z perspektywy tych kilku miesięcy można już powiedzieć, z jakimi problemami dzwonią do Państwa krakowianie.**

**MN:** Najczęściej zadawane pytania dotyczą spraw prowadzonych przez Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców, Wydział Spraw Administracyjnych oraz Grodzki Urząd Pracy. Wzrasta też liczba połączeń związanych z funkcjonowaniem i kształtem przestrzeni miejskiej. Trzeba jednak pamiętać, że KCK nie ma kompetencji, by zajmować się sprawami dotyczącymi np. spółdzielni czy wspólnot mieszkaniowych oraz podmiotów prywatnych. Zajmujemy się wyłącznie zagadnieniami znajdującymi się w zakresie działania krakowskiego samorządu. Oczywiście nie należy do nas dzwonić w sprawach związanych z bezpośrednim zagrożeniem życia i zdrowia oraz mienia – do tego służy numer alarmowy 112.

**BK:** KCK obsługuje dziennie średnio 700-1100 połączeń telefonicznych, co daje tygodniowo ok. 4-5 tys. udzielonych informacji i przyjętych zgłoszeń. Obecnie trwa kampania informacyjna o usługach świadczonych przez KCK, więc spodziewamy się dalszego wzrostu tych liczb. Bardzo cieszy mnie coraz większa liczba ciekawych pomysłów zgłaszanych przez krakowian.

**Czy zakładają Państwo dalszy rozwój Centrum? Czy są takie plany?**

**BK:** Oczywiście! Chcemy nadal usprawniać kontakt mieszkańców z miastem, widać iż krakowianie bardzo szybko przekonują się do tej formy kontaktu z urzędem. Daje nam to nowe możliwości zarządzania miastem. KCK będzie się rozwijać, celami są kolejne ułatwienia dla mieszkańców oraz sprawne wyciąganie wniosków z napływających zgłoszeń i pomysłów.

**MN:** W bieżącym roku planujemy udostępnić mieszkańcom portal internetowy, umożliwiający zgłaszanie nurtujących ich problemów. W dalszych planach jest uruchomienie aplikacji mobilnej. Przygotowujemy się też do obsługi informacyjnej największego w tym roku wydarzenia sportowego na naszym kontynencie, tj. Igrzysk Europejskich Kraków-Małopolska 2023. Jako zapalonego kibica, perspektywa pracy związanej z Igrzyskami cieszy mnie szczególnie mocno!



**Magiczny  
Kraków**