



## **Miasto bliżej mieszkańców**

2024-11-14

**Urząd powinien być miejscem przyjaznym dla mieszkańców, w którym mogą szybko i bezproblemowo załatwić najważniejsze sprawy. Profesjonalna obsługa, maksymalne uproszczenie formalności oraz zwiększenie liczby procedur dostępnych przez internet - to podstawowe kwestie, które usprawnią funkcjonowanie urzędu i pozytywnie wpłyną na jakość świadczonych usług. Przy podejmowaniu strategicznych decyzji głos mieszkańców zawsze powinien być brany pod uwagę, dlatego wprowadzimy algorytm w konsultacjach społecznych, który usprawni i zwiększy efektywność całego procesu. Nadrzędnym celem polityki informacyjnej urzędu powinno być dobro mieszkańców, z którymi miasto ma obowiązek prowadzić dialog. Konsekwentnie należy również rozwijać programy lojalnościowe uprawniające mieszkańców do zniżek i rabatów na „miejskie usługi”.**

## **Wsluchując się w głos mieszkańców, podniesiemy poziom świadczonych usług przez urząd**

Decyzje w strategicznych dla miasta obszarach powinny być oparte na rzetelnych analizach, dlatego wprowadzimy cykliczne badania społeczne, których celem będzie zbieranie kompleksowych informacji na temat opinii i potrzeb mieszkańców Krakowa. Wyniki badań pomogą nam w podejmowaniu strategicznych decyzji związanych z rozwojem Krakowa. Rozwiniemy również badania satysfakcji klienta w urzędzie tak, aby maksymalnie podnieść poziom świadczonych usług.

Stopień realizacji zadania

Urząd Miasta Krakowa po raz kolejny przeprowadził badanie satysfakcji klienta zewnętrznego. Badanie zostało zrealizowane od 21 września do 31 października 2024 r. Zależy nam na tym, by mieszkańcy mieli poczucie, że ich sprawy w urzędzie są załatwiane przez urzędników sprawnie, kompetentnie i z życzliwością. W tym roku rozszerzono zakres badania satysfakcji klienta UMK – metodologia badań została zmodyfikowana w taki sposób, aby w efekcie maksymalnie podnieść poziom świadczonych przez urząd usług.

## **Rozszerzymy katalog zniżek i ulg w ramach Karty Krakowskiej**

Mieszkańcy, którzy płacą podatki w Krakowie, powinni być szczególnie doceniani i premiiowani. Katalog zniżek i ulg w ramach Karty Krakowskiej zostanie rozszerzony. Wprowadzimy także system informatyczny, który będzie zbierał i analizował dane dotyczące wykorzystania karty. Dzięki temu będziemy wiedzieć, które usługi cieszą się największą popularnością wśród mieszkańców Krakowa.

Stopień realizacji zadania

Mieszkańcy, którzy płacą podatki w Krakowie, są premiiowani poprzez program Karty Krakowskiej. By ocenić, w jaki sposób można rozszerzyć katalog zniżek, w pierwszej kolejności potrzebny jest monitoring i analiza usług, które cieszą się największą popularnością krakowian. Planowana jest także ocena możliwości finansowych, które pozwolą zrealizować proponowane założenia.

## **Zadbamy o zwiększenie dostępności architektonicznej oraz cyfrowej**



## **urzędu**

Wykonamy generalny audyt dostępności architektonicznej budynków urzędowych oraz sprawdzimy dostępność cyfrową wszystkich miejskich stron internetowych oraz e-usług. Urząd powinien być maksymalnie dostępny dla mieszkańców, a osoby ze szczególnymi potrzebami powinny móc z niego korzystać w sposób bezpieczny i samodzielny. Trzeba jak najszybciej zlikwidować bariery architektoniczne.

Stopień realizacji zadania

Zlecony został audyt dostępności architektonicznej oraz dostępności cyfrowej stron. Wkrótce Krakowski Portal Usług Miejskich zyska nowe funkcjonalności. Znajdziemy tam szczegółowe informacje o usługach dostępnych w urzędzie i Miejskich Jednostkach Organizacyjnych. Trwają też prace nad nową aplikacją – mKraków, która oprócz zgłoszeń do Krakowskiego Centrum Kontaktowi umożliwi m.in. zakup biletu na komunikację miejską oraz udział w konsultacjach.

## **Konsultacje społeczne na nowo. Konto obywatelskie dla każdego**

Głos mieszkańców powinien być dla władz miasta najważniejszy, dlatego gruntownej zmiany wymaga proces konsultacji społecznych. Wprowadzimy metodykę, która określi jasne i przejrzyste zasady dialogu z mieszkańcami oraz pozwoli wziąć pod uwagę opinie różnych grup społecznych w najważniejszych obszarach. Każdy mieszkaniec otrzyma internetowy profil, z którego pomocą będzie mógł decydować o wielu miejskich sprawach i zgłaszać swoje opinie. Za jego pomocą będzie można również głosować w budżecie obywatelskim, czy sprawdzać stan rozliczeń podatkowych. Jeden profil, zamiast wielu. Dla osób, które są wykluczone cyfrowo, będą realizowane bezpłatne szkolenia lub będzie możliwość skorzystania ze wsparcia asystenta lub głosowania papierowo. Wprowadzimy także lokalne referenda w sprawach istotnych dla mieszkańców danej dzielnicy, a informacja o konsultacjach będzie docierać do mieszkańców skuteczniej.

Stopień realizacji zadania

Trwają prace związane z zarządzeniem prezydenta dotyczące nowej organizacji konsultacji społecznych. Od stycznia 2025 roku będzie działał Wydział Dialogu, Konsultacji i Kontaktowi Obywatelskiego, który zapewni lepsze możliwości prowadzenia konsultacji oraz wprowadzi nowe narzędzia konsultacji. Dialog zyska większą rangę w strukturze miasta. Każdy będzie mógł brać udział także w ankietach i konsultacjach w ramach konta w aplikacji mKraków już w 2025 roku.

## **Usprawnimy pracę urzędu poprzez zwiększenie poziomu cyfryzacji**

Cyfryzacja administracji samorządowej przyczyni się do redukcji kosztów, poprawi jakość świadczonych usług oraz zwiększy dostępność informacji publicznych. Podnoszenie sprawności organizacyjnej urzędu poprzez wykorzystanie narzędzi informatycznych oraz nowych technologii powinno być priorytetem.

Stopień realizacji zadania



Celem tego założenia jest poprawa jakości usług urzędowych oraz zwiększenie dostępu informacji publicznych, minimalizując przy tym koszty ich wytworzenia. Planowane jest rozbudowanie i uruchomienie nowych usług elektronicznych, które ułatwią mieszkańcom sprawne załatwianie spraw. Zabezpieczono środki finansowe na ten cel na kolejne lata.

## **Wprowadzimy nowe standardy w polityce informacyjnej urzędu**

Podstawową rolą miejskich mediów powinno być rzetelne informowanie mieszkańców o działaniach miasta. Zmodernizujemy i zintegrujemy najważniejsze miejskie serwisy, aby mieszkańcy mieli prosty i łatwy dostęp do informacji o remontach drogowych, inwestycjach, prowadzonych konsultacjach społecznych czy dużych wydarzeniach sportowych i kulturalnych. Miejskie media będą pozbawione treści politycznych czy promocyjnych poszczególnych osób – mają służyć informowaniu mieszkańców.

Stopień realizacji zadania

Jest to kontynuacja działań w obszarze informowania mieszkańców o działaniach podejmowanych przez samorząd. Kluczowe jest ułatwienie dostępu do informacji praktycznych, które dotyczą życia w mieście. Przeanalizowana pod tym kątem strona [www.krakow.pl](http://www.krakow.pl), aplikację Kraków.pl oraz dwutygodnik „Kraków.pl”. Podpisano umowę na modyfikację strony i aplikacji Kraków, co spowoduje ich większą dostępność cyfrową. Zaplanowano także zmiany związane z zawartością merytoryczną dwutygodnika „Kraków.pl”. Prezydent rozpoczął także cykl otwartych spotkań z mieszkańcami w ramach „Ławki dialogu”. Spotkania będą się odbywać w każdej dzielnicy Krakowa.

## **Dwukrotnie zwiększymy środki dla Rad Dzielnic**

Jednostki pomocnicze w Krakowie są bardzo wysoko oceniane w porównaniu do innych dużych miast w Polsce. Należy wykorzystać potencjał członków Rad Dzielnic poprzez ich zaangażowanie w lepszą dystrybucję środków budżetowych na zadania, które są najważniejsze dla lokalnej społeczności. Kwoty przekazywane do Rad Dzielnic powinny zostać zwiększone tak, by gwarantowały możliwość realizacji zadań zleconych przez Radę Miasta Krakowa.

Stopień realizacji zadania

Konwent Przewodniczących Rad i Zarządów Dzielnic zawnioskował w formie uchwały o znaczące zwiększenie środków finansowych dla dzielnic w budżecie Miasta Krakowa na rok 2025. Została podjęta decyzja o zwiększeniu środków dla jednostek pomocniczych w 2025 r. o kwotę 15 000 000 zł w stosunku do roku 2024. Łączna wysokość środków wydzielonych do dyspozycji dzielnic w 2025 r. wynosić będzie 84 226 000 zł. Jednocześnie przygotowywane są zmiany w Wieloletniej Prognozie Finansowej, które umożliwią zwiększenie środków wydzielonych do dyspozycji dzielnic o wyższą kwotę.

## **Urząd konkurencyjnym pracodawcą. Poprawimy warunki pracy**

Krakowski magistrat zatrudnia ponad 3000 osób, a jeśli dodamy do tego miejskie jednostki oraz spółki to okaże się, że miasto jest jednym z największych pracodawców. Poprzez stopniowe



podnoszenie wynagrodzenia (min. o 20 proc. w pierwszym roku), opracowanie jasnego i czytelnego systemu awansu oraz wdrożenie programu szkoleń podnoszących kompetencje kadry administracji samorządowej, zwiększymy konkurencyjność urzędu i jego jednostek na rynku pracy. Nie dopuścimy, aby najlepsi eksperci trafiali do firm prywatnych i korporacji.

Stopień realizacji zadania

Doskonalimy infrastrukturę, tak aby ułatwić naszym pracownikom dojazd do pracy rowerem (stojaki na rowery, prysznice). Pracownicy mogą otrzymywać dodatki specjalne np. za wykonywanie dodatkowych obowiązków służbowych (np. za pracowników czasowo nieobecnych), tj. za zwiększony zakres obowiązków lub wykonywanie zadań o wysokim stopniu złożoności i odpowiedzialności, za realizację projektów finansowanych ze środków UE, w wydziałach prowadzących bezpośrednią obsługę mieszkańców i w galeriach handlowych za pracę popołudniową (od poniedziałku do soboty), za wykonywanie obowiązków związanych z organizacją wyborów do Parlamentu Europejskiego. Rozpoczęliśmy także wprowadzanie nowoczesnych systemów zarządzania zadaniami i analizujemy finansowo możliwości zwiększenia pensji.

## **Opracujemy program Kraków Smart City**

Wprowadzimy nowoczesne, inteligentne systemy zarządzania miastem w wielu obszarach. Przede wszystkim w sterowaniu oświetleniem czy zużyciem energii elektrycznej i ciepłej. Takie usprawnienia pozwolą na większą efektywność oraz oszczędność środków miejskich.

Stopień realizacji zadania

Wprowadzone zostaną inteligentne systemy zarządzania miastem, które pozwolą na większą efektywność oraz oszczędność środków miejskich w wielu obszarach. Przede wszystkim w sterowaniu oświetleniem czy zużyciem energii elektrycznej i ciepłej. Część działań będzie kontynuowana. Analizujemy sytuację finansową, by oszacować możliwości realizacji nowych założeń projektu. W styczniu 2025 r. zostanie powołany zespół koordynacyjny ds. rozwiązań Smart City. Rozpoczną się także konsultacje w obszarze funkcjonowania Urban Labu w Krakowie.

## **Udostępnimy miejskie dane, wprowadzimy pełną transparentność**

Dane, które posiada i wykorzystuje urząd, powinny być w jak najszerszym stopniu udostępnione. To nie tylko ważne informacje dla mieszkańców, ale także podstawa dla wielu innowatorów do szukania nowych rozwiązań. Tak było w przypadku danych o pojazdach komunikacji miejskiej. Udostępnianie informacji pozwala także na transparentność działań. Doprowadzimy do tego, żeby jak najwięcej danych było dostępnych na miejskich stronach i na bieżąco aktualizowanych, bez konieczności osobnego występowania o dostęp do nich.

Stopień realizacji zadania

W 2024 r. został udostępniony miejski portal otwartych danych, dostępny pod adresem [otwartedane.um.krakow.pl](https://otwartedane.um.krakow.pl), udostępniający zbiory danych (m.in. demograficzne, związane z



**Magiczny  
Kraków**

terenami zielonymi, oświatowe), w różnych formatach – od surowych danych tabelarycznych, przez raporty (Power BI), na specjalistycznych interfejsach programistycznych (API) kończąc. Planowane jest sukcesywne dodawanie kolejnych zbiorów, w oparciu o potrzeby mieszkańców. Otwarte dane wykorzystywane są przez licznych interesariuszy (mieszkańcy, studencki, twórcy aplikacji), w także w ramach hackathonów, gdzie tworzone są prototypy inteligentnych rozwiązań dla miasta i mieszkańców.