



Jesteśmy w kontakcie!

2024-10-09

Łatwy i wygodny dostęp do informacji, pomoc urzędników w załatwianiu spraw urzędowych, większa rola konsultacji społecznych czy otwarcie drzwi magistratu dla każdego mieszkańca - to ma być nowa jakość dialogu w naszym mieście. Już teraz pojawiły się nowe narzędzia komunikacji na linii urząd-mieszkańcy. A prezydent Krakowa Aleksander Miszałski zapowiada, że wkrótce ten kontakt będzie jeszcze łatwiejszy.

Przede wszystkim urząd jest dla mieszkańców, a nie odwrotnie – przypomina Urszula Podraza, ekspertka ds. komunikacji. – Oznacza to, że ja, jako mieszkanka Krakowa, powinnam mieć możliwość dostępu do informacji lub załatwienia sprawy w sposób, który jest dla mnie wygodny. Jeżeli więc nie mam możliwości pójść do urzędu między 8.00 a 16.00, to powinnam móc moje sprawy załatwić telefonicznie, online, na czacie lub poprzez aplikację. Sposób naszego życia się zmienia, a rozwój technologii powoduje, że wiele rzeczy możemy zrobić bez wychodzenia z domu. I podobnie powinno funkcjonować to w urzędach. Tymczasem największym błędem urzędów jest stawianie zasieków obronnych, powodowanie, że mieszkaniom czuje „powagę” tych urzędów, a wręcz traktowany jest czasem jako zagrożenie. Chodzi natomiast o to, by maksymalnie ułatwiać mieszkańcom życie – mówi. Dodaje, że komunikacja to proces dwustronny i nie polega tylko na nadawaniu. – Po to nam natura dała dwoje uszu i jedno usta, byśmy przede wszystkim słuchali, a później dopiero mówili. W przypadku urzędu komunikacja powinna być nastawiona na odbiór. Forma ławeczki dialogu, czyli wyjście do ludzi i wsłuchanie się w ich problemy, jest pewnym symbolem zmiany nastawienia władz Krakowa do mieszkańców. Oczywiście, nie każdy pomysł mieszkańców jest możliwy do realizacji, ale sam fakt wysłuchania tych pomysłów i problemów oraz zaproponowanie rozwiązań świadczy o prawidłowym podejściu urzędników – twierdzi Podraza.

Ławeczka dialogu

To właśnie ławeczka dialogu jest jedną z nowości zaproponowanych przez władze miasta. Spotkania prezydenta, jego zastępców, dyrektorów wydziałów oraz przedstawicieli miejskich jednostek odbywają się w różnych dzielnicach Krakowa. – W ławeczce dialogu chodzi o to, by to mieszkańcy byli włączani w procesy decyzyjne zapadające w mieście, bo to oni najlepiej rozumieją specyfikę swojego najbliższego sąsiedztwa, znają jego bolączki. Prezydent wychodzi do mieszkańców, by wsłuchać się w ich głos i wspólnie wypracować rozwiązania zgłaszanych problemów – wyjaśnia Joanna Krzemińska, rzeczniczka prezydenta. Jedno z takich spotkań odbyło się na Grzegórkach. – Jest to forma, która pozwala na budowanie społeczeństwa obywatelskiego, zaangażowanego i takiego, które dostrzega możliwość współpracy z władzą i wspólnego rozwiązywania problemów. Było to zresztą widać podczas spotkania, gdy mieszkańcy nie atakowali urzędników, nie wylewali swoich frustracji, ale merytorycznie przedstawiali sytuację i mieli konkretne oczekiwania co do podjętych działań przez władze miasta. Nawet jeśli jakiegoś problemu nie udało się rozwiązać od razu, to prezydent wskazał, jakie są dalsze możliwości, co otworzyło drzwi do podjęcia kolejnych działań. Cieszy też to, że nie była to ogólna, abstrakcyjna rozmowa, lecz urzędnicy od razu wskazywali konkretne uwarunkowania i rozwiązania – ocenia Karol Zawiślak, mieszkaniom Grzegórzek i radny tej dzielnicy. – Jesteśmy na etapie układania na nowo niektórych rzeczy. Jako mieszkańcy, zwracamy uwagę, że pewne problemy w naszym najbliższym otoczeniu występują i ta ławeczka dialogu pokazała, że mamy do czynienia z władzą słuchającą, realizującą ideę samorządu –



dodaje. Ławeczka dialogu ma się odbywać regularnie, w każdej dzielnicy Krakowa, przez całą kadencję.

Konsultacje społeczne

Większe znaczenie będą mieć także konsultacje społeczne. Przede wszystkim mieszkańcy będą mieć więcej możliwości, by zabrać w nich głos i podzielić się swoimi uwagami. Prezydent zapowiada to w wywiadzie na stronie 11. Zresztą już teraz, z roku na rok, przybywa osób, które chcą podzielić się swoimi opiniami w konsultacjach.

Konsultacje społeczne w liczbach

Liczba procesów konsultacyjnych ogólnie (zarówno z mieszkańcami, jak i organizacjami pozarządowymi):

- 2019 – 65
- 2020 – 33
- 2021 – 46
- 2022 – 46
- 2023 – 50

Liczba mieszkańców, którzy wzięli udział w konsultacjach społecznych:

- 2019 – 547
- 2020 – 9167
- 2021 – 22 601
- 2022 – 42 568
- 2023 – 48 790

Liczba postulatów (uwag, wniosków, propozycji) przyjętych w konsultacjach społecznych:

- 2019 – 157
- 2020 – 1406
- 2021 – 1649
- 2022 – 17 718
- 2023 – 20 527

- Zwiększanie się partycypacji mieszkanki i mieszkańców Krakowa w budowie społeczeństwa obywatelskiego jest zauważalne i wynika z kilku kluczowych czynników. Po pierwsze, rosnąca świadomość społeczna i edukacja na temat praw obywatelskich i możliwości wpływania na decyzje lokalne sprawiają, że ludzie chętniej angażują się w konsultacje społeczne, inicjatywy lokalne i budżet obywatelski. Po drugie, rozwój technologii i dostęp do narzędzi online ułatwiają udział w konsultacjach i inicjatywach społecznych, co zwiększa ich dostępność i atrakcyjność – mówi Mateusz Płoskonka, zastępca dyrektora Wydziału Polityki Społecznej i Zdrowia. – Dodatkowo, lokalne władze coraz częściej zachęcają do aktywnego udziału mieszkanki i mieszkańców poprzez organizowanie różnorodnych wydarzeń, warsztatów i spotkań, które promują dialog i współpracę. W efekcie, mieszkanki i mieszkańcy Krakowa czują się bardziej



zaangażowani i mają poczucie, że ich głos ma znaczenie.

Inne formy konsultacji

W ramach konsultacji z odbywają się także panele obywatelskie. Pierwszy, zrealizowany w 2021 r., dotyczył zmian klimatu oraz neutralności klimatycznej miasta i pozwolił odpowiedzieć na pytanie, jak władze i mieszkańcy mogą ograniczyć zużycie energii i zwiększyć wykorzystanie energii odnawialnej. Wypracowano 35 rekomendacji z czego 32 uzyskały minimalny próg 80 proc. głosów 60 panelistów (wylosowanych spośród 564 zgłoszeń). Następnie zostały one przekazane władzom Krakowa i, zgodnie z przyjętymi założeniami, mają one charakter wiążący dla prezydenta. Drugi z paneli, przeprowadzony w 2023 r., dotyczył zagadnień związanych ze zrównoważonym transportem w mieście. W jego ramach zostały wypracowane propozycje, jak Kraków i mieszkańcy mogą wpływać na dalsze działania na rzecz zrównoważonego transportu. Poparcie 70 panelistów (wylosowanych spośród 401 zgłoszeń) uzyskały 43 rekomendacje spośród 77 zgłoszonych.

Do tej pory odbyły się także trzy edycje spotkań z cyklu „Porozmawiajmy o Krakowie”. Łącznie, w 23 spotkaniach w różnych dzielnicach, wzięło udział ponad 2,5 tys. mieszkańców, którzy zgłosili 729 postulatów dotyczących działań Miasta służących poprawie jakości życia w ich najbliższym otoczeniu.

Dyrektor Płoskonka zwraca uwagę, że regularne informowanie krakowian o planach i decyzjach Miasta oraz udostępnianie wyników konsultacji buduje zaufanie i poczucie współodpowiedzialności. – Ważne jest tworzenie przestrzeni, w której mieszkanki i mieszkańcy mogą swobodnie wyrażać swoje opinie i pomysły, a także zapewnienie, że ich głosy są brane pod uwagę w procesie decyzyjnym – podkreśla. Dodaje, że władze Krakowa zwracają uwagę również na wykorzystanie nowoczesnych technologii, takich jak aplikacje mobilne i interaktywne strony internetowe, które ułatwiają udział w konsultacjach i umożliwiają śledzenie postępów projektów. – Istotnym uzupełnieniem tego kierunku są kampanie edukacyjne, które zwiększają świadomość na temat znaczenia konsultacji społecznych i korzyści płynących z aktywnego udziału w życiu miasta. Podobnie jak angażowanie lokalnych liderów i organizacji pozarządowych, które mogą pomóc w dotarciu do różnych grup społecznych i zachęcić je do udziału w konsultacjach – mówi Płoskonka.

Otwartość na młodych

Aleksander Miszański bardzo chętnie publikuje także w mediach społecznościowych. W wywiadzie na naszych łamach podkreśla, że na swoich profilach na bieżąco utrzymuje kontakt z mieszkańcami. – To dobrze, bo prezydent jest blisko, daje się poznać. Publikując regularne podsumowania tygodnia w mediach społecznościowych, pokazuje, co zrobił. Wiele osób nie ma nawet świadomości, na czym polega jego praca, ile spotkań musi odbywać każdego dnia, ile podjąć decyzji i ile dokumentów podpisać. Taka otwartość prezydenta pełni więc także funkcję edukacyjną. Warto jednak zachować balans między byciem atrakcyjnym dla młodych odbiorców i mówieniem ich językiem a powagą i autorytetem urzędu – komentuje Urszula Podraza.

Ważną rolę w dialogu z mieszkańcami odgrywają też media miejskie. To z dwutygodnika „Kraków.pl”, miejskiej telewizji oraz strony krakow.pl mieszkańcy mogą dowiedzieć się o



**Magiczny
Kraków**

bieżących działaniach Miasta, inwestycjach, ciekawych inicjatywach czy dostępnych dla wszystkich wydarzeniach sportowych i kulturalnych. – Staramy się możliwie jak najszerzej docierać do naszych mieszkańców, wykorzystując wszystkie możliwe kanały komunikacyjne – od tych tradycyjnych, jak nasza gazeta, po te najnowocześniejsze – mówi Monika Chylaszek, dyrektor Wydziału Komunikacji Społecznej UMK. – Celem Miasta jest ułatwienie mieszkańcom dostępu do informacji oraz załatwiania spraw urzędowych, przy jednoczesnym zwiększeniu ich udziału w procesach decyzyjnych. Chcemy, by nasze działania promowały społeczeństwo obywatelskie oraz budowały współpracę między mieszkańcami a władzami miasta. To początek zmiany, która ma sprawić, że krakowianie poczują, że ich głos naprawdę ma znaczenie, a oni sami realny wpływ na decyzje dotyczące swojej okolicy – podsumowuje Joanna Krzemińska.

12 616 55 55 – to numer telefonu, pod którym działa Krakowskie Centrum Kontakt. Dzwoniąc pod ten numer, można dowiedzieć się, jak załatwić sprawy urzędowe, zgłosić interwencję lub podzielić się pomysłem na funkcjonowanie miasta.