



**Magiczny
Kraków**

Kraków zachęca mieszkańców: bądźmy w kontakcie!

2023-01-19

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



**Magiczny
Kraków**

prowadzącym indywidualną sprawę, konieczne więc było przekierowanie na drugą linię, czyli do odpowiedniego pracownika merytorycznego.

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.