

XVI. KOMUNIKACJA SPOŁECZNA

XVI.1.

Konsultacje społeczne

W 2012 roku Referat ds. Komunikacji Społecznej Wydziału Rozwoju Miasta UMK prowadził działania związane z organizacją i koordynacją konsultacji społecznych inwestycji i projektów miejskich, do których należały m.in.:

- Przygotowanie *Wstępnego Katalogu Inwestycji Miejskich (WKIM) przeznaczonych do konsultacji społecznych (konsultacje ograniczone) 2012 r.*, zawierającego wykaz 19 planowanych inwestycji. WKIM został poddany konsultacjom społecznym (12 kwietnia – 14 czerwca), w ramach których:
 - przeprowadzono spotkania z przedstawicielami wszystkich Rad Dzielnic Krakowa. Celem tych spotkań było poznanie nastawienia przedstawicieli mieszkańców do inwestycji zawartych w katalogu
 - zbierano uwagi mieszkańców – dotyczące przedsięwzięć zawartych w katalogu – przesyłane e-mailami na stronę www.dialoguj.pl oraz zawarte w specjalnych ankietach rozdawanych w punkcie konsultacyjnym Dialogu Społecznego podczas Festiwalu Nauki na Rynku Głównym (10-12 maja)
- Organizacja obrad Okrągłego Stołu Mieszkaniowego (OSM), w ramach którego przygotowano 9 debat merytorycznych obejmujących swoją tematyką m.in.: sytuację mieszkańców lokali mieszkalnych znajdujących się w zasobie mieszkaniowym gminy, gospodarkę gminnymi lokalami mieszkalnymi, kwestię możliwości powiększania gminnego zasobu mieszkaniowego, w tym rozwój budownictwa komunalnego, problem wysokości czynszów z tytułu najmu gminnych lokali mieszkalnych, problem zaległości czynszowych i groźby eksmisji oraz pomoc osobom bezdomnym. Podczas debat dyskutowano na temat projektów uchwał Rady Miasta Krakowa dotyczących *Wieloletniego programu gospodarowania mieszkaniowym zasobem Gminy Miejskiej Kraków na lata 2011-2016*, zasad wynajmowania lokali wchodzących w skład mieszkaniowego zasobu Gminy Miejskiej Kraków oraz przyjęcia *Polityki Mieszkaniowej Gminy Miejskiej Kraków*. W pracach OSM brali udział przedstawiciele władz miasta, parlamentarzyści, przedstawiciele organizacji pozarządowych. Zaplanowano kontynuację debat OSM w 2013 roku

- Organizacja 17 debat Okrągłego Stołu Edukacyjnego (OSE), mającego na celu wypracowanie najkorzystniejszych rozwiązań dotyczących restrukturyzacji sieci placówek oświatowych i racjonalizacji wydatków na cele edukacyjne (kwiecień-grudzień). W obradach udział wzięli m.in.: Prezydent Miasta Krakowa Jacek Majchrowski, Zastępca Prezydenta Miasta Krakowa ds. Edukacji i Spraw Społecznych Anna Okońska-Walkowicz, reprezentanci Kuratorium Oświaty w Krakowie, przedstawiciele organizacji i stowarzyszeń zajmujących się rozwojem edukacji, reprezentanci rad rodziców i innych rodzicielskich gremiów działających przy placówkach oświatowych samorządowych i niesamorządowych, przedstawiciele Urzędu Miasta Krakowa, Rady Miasta Krakowa, Rad Dzielnic, reprezentanci dyrektorów i nauczycieli placówek oświatowych. Podczas obrad OSE omawiano przede wszystkim projekt *Strategii Rozwoju Edukacji w Krakowie w latach 2011-2018* oraz związane z nią tematy, takie jak m.in.: edukacja pozaszkolna dzieci i młodzieży, restrukturyzacja sieci szkolnej, szkoły peryferyjne, szkolnictwo zawodowe, szkolnictwo specjalne, przedszkola, kryteria oceny szkół pod kątem restrukturyzacji, szkolne stołówki, budżet przeznaczony na edukację w Krakowie. W styczniu 2013 roku odbyła się ostatnia debata podsumowująca prace Okrągłego Stołu Edukacyjnego
- Współorganizacja lub uczestnictwo w konsultacjach 17 projektów i inwestycji miejskich, w tym:
 - kolejnej edycji *Miejskiego Programu Ochrony Zdrowia „Zdrowy Kraków”*
 - projektu *Programu Ochrony Środowiska dla Miasta Krakowa na lata 2012-2015 z uwzględnieniem zadań zrealizowanych w 2011 roku oraz perspektywę na lata 2016-2019*
 - projektu budownictwa mieszkaniowego w formule partnerstwa publiczno-prywatnego, przy ul. J. K. Przyzby oraz ul. Zalesie i Łazy
 - propozycji zmian granic Dzielnic Miasta Krakowa
 - kolejnej edycji *Miejskiego Programu Ochrony Zdrowia Psychicznego*
 - *Wieloletniego programu współpracy Gminy Miejskiej Kraków z organizacjami pozarządowymi na lata 2012-2014*
 - projektu Uchwały Rady Miasta Krakowa w sprawie wysokości i trybu przyznawania pomocy dla repatrianta i członków jego najbliższej rodziny zaproszonych przez Gminę Miejską Kraków do osiedlenia się na terenie Krakowa
 - projektu Uchwały w sprawie ustanowienia pomników przyrody na terenie Krakowa
 - projektu Uchwały w sprawie ustanowienia użytku ekologicznego „Staw w Rajsku”
 - *Koncepcji odwodnienia i poprawy bezpieczeństwa powodziowego Miasta Krakowa wraz z prognozą oddziaływania na środowisko*
 - *Programu Rozwoju Sportu w Krakowie na lata 2013-2015*
 - nowego systemu odbioru odpadów komunalnych w Krakowie
 - *Programu opieki nad zwierzętami bezdomnymi oraz zapobiegania bezdomności zwierząt na rok 2013*
 - projektu Uchwały w sprawie określenia trybu i sposobu powoływania i odwoływania członków Zespołu Interdyscyplinarnego ds. Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie oraz szczegółowych warunków jego funkcjonowania
- Publikacja w miejskim serwisie internetowym www.dialoguj.pl bieżących informacji dotyczących planowania przestrzennego Krakowa (w tym prac planistycznych przy sporządzaniu projektów miejscowych planów zagospodarowania przestrzennego) oraz z zakresu działalności Komisji Dialogu Obywatelskiego w Krakowie:
 - Komisji Dialogu Obywatelskiego ds. Rewitalizacji Nowej Huty
 - Komisji Dialogu Obywatelskiego ds. Kultury
 - Komisji Dialogu Obywatelskiego ds. Środowiska
- Kontynuacja, na stronie internetowej www.dialoguj.pl, rozpoczętych w maju 2011 roku szkoleń e-learningowych dla mieszkańców *Obywatelskie kompetencje: jak efektywnie uczestniczyć w zarządzaniu miastem*. Celem bezpłatnego szkolenia było zwiększenie wiedzy krakowian na temat konsultacji społecznych prowadzonych przez Urząd Miasta Krakowa. Materiały szkoleniowe, przygotowane przez dr Annę Przybylską z Centrum Deliberacji Instytutu Socjologii Uniwersytetu Warszawskiego, składały się z 7 modułów:
 - *Po co są konsultacje i jak efektywnie w nich uczestniczyć?*
 - *Narzędzia konsultacji społecznych: sondaże, ankiety*
 - *Nie tylko statystyki: metody i techniki debatowania. Dobre praktyki na świecie*
 - *Vademecum efektywnego debatowania: moderacja, podział głosów i inne zasady efektywnej dyskusji*
 - *Konsultacje społeczne w Krakowie: lekcje z przeszłości i plany na przyszłość*
 - *Internet i jego zastosowanie w konsultacjach społecznych – dobre praktyki*
 - *Petycje i elektroniczne petycje: kiedy warto po nie sięgnąć?*
 W szkoleniu e-learningowym w 2012 roku udział wzięło 117 osób.

- Promocja konsultacji społecznych – w 2012 roku przeprowadzono 2 kampanie reklamowe „Dialoguj.pl” (3. edycja – maj, 4. edycja – wrzesień), których celem było zainteresowanie mieszkańców dialogiem społecznym oraz zachęcenie ich do aktywnego włączania się w konsultacje społeczne, przede wszystkim te prowadzone za pośrednictwem miejskiego portalu konsultacji społecznych www.dialoguj.pl. Kampanie realizowano za pomocą plakatów (w sumie 800 szt.) rozwieszanych w różnych częściach miasta oraz akcji informacyjnych i edukacyjno-promocyjnych (np. podczas Festiwalu Nauki)

XVI.2.

Działalność informacyjna i PR (Public Relations)

Za prowadzenie polityki informacyjnej i PR jest odpowiedzialne Biuro Prasowe będące w strukturze Wydziału Informacji, Turystyki i Promocji Miasta UMK. Działania Biura Prasowego polegają na kreowaniu pozytywnego wizerunku Krakowa oraz krakowskiego samorządu w mediach, m.in. poprzez informowanie o działaniach poszczególnych wydziałów, jednostek miejskich i spółek komunalnych, udział w przygotowaniu strategii informacyjnych dla poszczególnych działań i przedsięwzięć realizowanych przez Miasto, pośredniczenie w kontaktach z dziennikarzami, reagowanie na krytykę prasową, a także redagowanie Dwutygodnika Miejskiego „Kraków.pl”.

W 2012 roku Biuro Prasowe przygotowało m.in.:

- 252 serwisy prasowe dla dziennikarzy
- 186 konferencji prasowych wydziałów UMK (organizacja lub współorganizacja)
- 141 komunikatów, polemik i sprostowań
- redakcję 20 wydań Dwutygodnika Miejskiego „Kraków.pl”
- 11 wydań „Gońca” (Biuletynu Informacyjnego Magistratu)

Pracownicy Biura Prasowego dziennie obsługiwali średnio 10 dziennikarskich zapytań, zdobywając informacje, udzielając wyjaśnień dla prasy, bądź pośrednicząc w spotkaniach przedstawicieli mediów z dyrektorami wydziałów UMK i miejskich jednostek organizacyjnych.

Działania Biura Prasowego mają wpływ na pozytywny obraz Krakowa w mediach – np. w grudniu 2012 roku wśród 18 090 informacji na temat naszego miasta w mediach lokalnych i ogólnopolskich, aż 16 627 miało pozytywny lub neutralny wydźwięk. Ekwiwalent reklamowy obecności Krakowa w mediach w 2012 roku wyniósł 1 308 286 897 PLN.

Wskaźnik publikacji w mediach stanowisk i komunikatów przygotowywanych przez Biuro Prasowe osiągnął w 2012 roku 90%.

Wybrane projekty, w których uczestniczyło Biuro Prasowe w 2012 roku:

- Udział w organizacji turnieju UEFA EURO 2012 w Krakowie – przez cały czerwiec pracownicy Biura Prasowego pełnili dyżury w specjalnym namiocie prasowym na Małym Rynku, który codziennie odwiedzało od kilku do kilkunastu dziennikarzy z kraju i zagranicy. W tym czasie Biuro Prasowe przygotowało ponad 50 komunikatów poświęconych wydarzeniu, współorganizowało eventy (wydarzenia promocyjne) z udziałem drużyn mających w naszym mieście centra pobytowo-treningowe, a także inicjowało różnego rodzaju projekty dla dziennikarzy, mające na celu ugruntowanie pozytywnego wizerunku Krakowa w świecie.

- Realizacja kampanii informacyjnej dotyczącej nowych zasad segregowania śmieci – do zrealizowanych w trakcie tej kampanii pomysłów można zaliczyć uruchomienie punktów konsultacyjnych, kampanię skierowaną bezpośrednio do mieszkańców i bezpłatną infolinię.

XVI.3.

Kontakt z użytkownikami Internetu

XVI.3.1. Miejska Platforma Internetowa (MPI) Magiczny Kraków

Miejska Platforma Internetowa (MPI) *Magiczny Kraków* (www.krakow.pl) jest, w założeniu, zintegrowanym i ujednoliconym systemem miejskich serwisów internetowych. W wyniku realizacji projektu prowadzonego od 2010 roku, MPI połączy wszystkie dotychczas niezależne miejskie serwisy internetowe tak, aby dostęp i wymiana informacji między nimi były znacznie łatwiejsze. W kolejnych etapach nowy, ujednolicony wygląd uzyskają wybrane portale, m.in.: Unijne Oblicze Krakowa, MOWIS, Bez Barier, Pakt dla Seniora, Współpraca Krajowa, Kraków Otwarty na Świat i inne. Pozostałe istniejące miejskie strony (portale) opatrzone zostały specjalnym nagłówkiem (belką) ułatwiającym nawigację po całej platformie.

W 2012 roku redakcja *Magicznego Krakowa* zrealizowała:

- 4 czaty z przedstawicielami miasta
- serwisy internetowe: *Zima w Mieście*, *Wielkanoc*, *Lato w Mieście*, *KRK Euro 2012*, *Majówka*, *Wszystkich Świętych*, *11 listopada*, *Święta i Sylwester*, Giełda podręczników szkolnych, *Reklama za reklamę*, *We do speak English*, Giełda pracy, Kalendarium imprez, Instytucje kultury, Zdrowie
- bieżącą obsługę kanałów społecznościowych na portalach: facebook.pl., nk.pl, youtube.pl
- uruchomienie nowych narzędzi dla internautów, m.in. systemu kont użytkowników, systemu komentowania obiektów w MPI, systemu ocen pozwalającego na interakcję między internautą a redaktorami stron miejskich
- uruchomienie pilotażowej wersji aplikacji mobilnej myKRK oraz modyfikację strony na urządzenia mobilne mobi.krakow.pl

TABELA XVI.1. WEJŚCIA NA STRONĘ MPI „MAGICZNY KRAKÓW” W 2012 ROKU

	Liczba
Styczeń	1 495 606
Luty	1 284 671
Marzec	1 166 259
Kwiecień	1 479 413
Maj	1 478 413
Czerwiec	1 510 403
Lipiec	1 230 744

Sierpień	1 094 800
Wrzesień	1 053 784
Październik	1 306 390
Listopad	1 273 184
Grudzień	1 274 176
Ogółem	15 647 843
Średnia liczba wejść w miesiącu	1 303 987

Źródło: Wydział Informacji, Promocji i Turystyki Miasta UMK

XVI.4.

Udostępnianie informacji publicznej – Biuletyn Informacji Publicznej Miasta Krakowa (BIP MK)

W 2012 roku wprowadzono następujące zmiany do serwisu BIP Miasta Krakowa:

- Został zmieniony wygląd strony głównej. Na centralnym miejscu został umieszczony nowy moduł informacyjny – e-Urząd. Znajdują się w nim wszystkie niezbędne informacje dotyczące form załatwienia spraw, zarówno metodą tradycyjną (papierową), jak i drogą elektroniczną poprzez Elektroniczną Skrzynkę Podawczą na ePUAP. Odnotowuje się znaczący wzrost liczby spraw kierowanych drogą elektroniczną, za pośrednictwem platformy ePUAP. W 2012 roku było ich 6 780 (w 2011 roku – 586)
- Zgodnie z Ustawą o języku migowym i innych środkach komunikowania (Dz. U. z 2011 r., Nr 209, poz. 1243), została uruchomiona specjalna strona poświęcona obsłudze osób mających trwałe lub okresowe trudności w komunikowaniu się. Dodatkowo na stronach usług/procedur dla mieszkańców zostały umieszczone filmy w języku migowym opisujące konkretną usługę/procedurę
- Powstały 4 nowe moduły dotyczące protokołów i uchwał Rad i Zarządów Dzielnic Miasta Krakowa
- Zgodnie z Ustawą z 16 września 2011 roku o zmianie Ustawy o dostępie do informacji publicznej oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2011 r., Nr 204, poz. 1195) oraz Rozporządzeniem Ministra Administracji i Cyfryzacji z 17 stycznia 2012 roku w sprawie wzoru wniosku o ponowne wykorzystywanie informacji publicznej (Dz. U. z 2012 r., Nr 0, poz. 94) na stronach BIP przygotowano kompletną informację dla internautów na temat zasad i sposobu ponownego wykorzystania informacji publicznej. W 2013 roku Redakcja BIP planuje włączenie mechanizmu klasyfikującego informacje do ponownego wykorzystania

TABELA XVI.2. BIULETYN INFORMACJI PUBLICZNEJ MIASTA KRAKOWA W LATACH 2010-2012

	2010	2011	2012
Liczba wejść do BIP MK ¹	116 600 000	125 500 000	101 797 314
Średnia dzienna liczba wejść do BIP MK	319 000	343 000	278 135
Objętość danych pobranych ogółem (w GB)	3 940	6 600	7 060
Średnia objętość danych pobieranych dziennie (w GB)	10,8	18	19,75

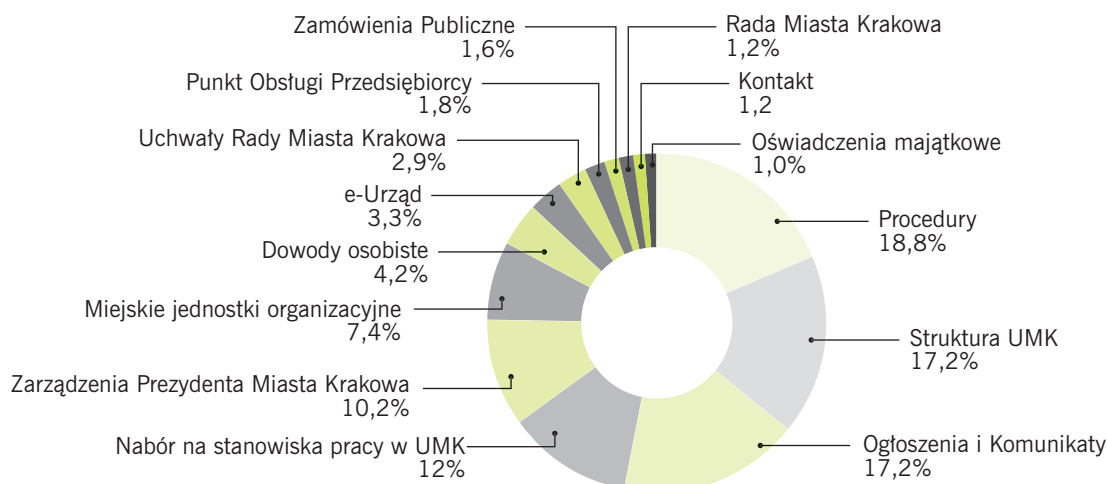
¹ łączna liczba zapytań o różne strony w BIP MK
Źródło: Wydział Organizacji i Nadzoru UMK

TABELA XVI.3. WEJŚCIA NA STRONY BIP MK¹ WEDŁUG MIESIĘCY W 2012 ROKU

Miesiąc	Liczba wejść
Styczeń	10 652 091
Luty	9 120 375
Marzec	9 101 716
Kwiecień	7 434 595
Maj	7 823 378
Czerwiec	7 722 473
Lipiec	8 112 238
Sierpień	8 684 766
Wrzesień	8 071 295
Październik	8 403 336
Listopad	8 821 083
Grudzień	7 849 968
Średnio miesięcznie	8 483 109

¹ łączna liczba zapytań o różne strony w BIP MK
 Źródło: Wydział Organizacji i Nadzoru UMK

WYKRES XVI.1. NAJCZĘŚCIEJ ODWIEDZANE DZIAŁY INFORMACYJNE BIP MK W 2012 ROKU



Źródło: Opracowano na podstawie danych z Wydziału Organizacji i Nadzoru UMK

TABELA XVI.4. NAJCZĘŚCIEJ ODWIEDZANE DZIAŁY W SERWISACH BIP MJO W 2012 ROKU

	Liczba wejść na stronę
Jednostki miejskie	1 663 285
Praca w jednostkach	2 767 627
Zamówienia publiczne	249 178

Źródło: Wydział Organizacji i Nadzoru UMK

Samodzielne serwisy dołączone do serwisu BIP MK w 2012 roku

- Geodezja w Krakowie https://www.bip.krakow.pl/?bip_id=1&mmi=12265
- e-Urząd http://www.bip.krakow.pl/index.php?bip_id=1
- Konsultacje Miejskich Programów Ochrony Zdrowia https://www.bip.krakow.pl/?dok_id=50021
- Uchwały Rad Dzielnic Miasta Krakowa http://www.bip.krakow.pl/?bip_id=1&mmi=12187
- Uchwały Zarządów Dzielnic Miasta Krakowa http://www.bip.krakow.pl/?bip_id=1&mmi=12188
- Protokoły z sesji Rad Dzielnic Miasta Krakowa http://www.bip.krakow.pl/?bip_id=1&mmi=12189
- Protokoły z posiedzeń zarządów Dzielnic Miasta Krakowa http://www.bip.krakow.pl/?bip_id=1&mmi=12190
- Obsługa osób mających trwałe lub okresowe trudności w komunikowaniu się https://www.bip.krakow.pl/index.php?bip_id=1&dok_id=49854
- Ponowne wykorzystywanie informacji publicznej https://www.bip.krakow.pl/?dok_id=48482
- Mapa geodezyjna Krakowa w serwisie mapowym na portalu Małopolskiej Infrastruktury Informacji Przestrzennej (MIIP) <http://miip.geomalopolska.pl/imap/?locale=pl&gui=new&sessionID=12710>

Podsumowanie

W 2012 roku:

- W ramach konsultacji społecznych prowadzono cykl obrad Okrągłego Stołu Mieszkaniowego oraz Okrągłego Stołu Edukacyjnego
- Przeprowadzono 2 kampanie reklamowe „Dialoguj.pl” propagujące ideę konsultacji społecznych prowadzonych za pośrednictwem miejskiego portalu konsultacji społecznych www.dialoguj.pl
- Ekwivalent reklamowy obecności Krakowa w mediach wyniósł ponad 1,3 mld PLN
- Średnia miesięczna liczba wejść na strony Miejskiego Serwisu Internetowego www.krakow.pl wyniosła 1 303 987
- Na stronie BIP MK została uruchomiona specjalna strona poświęcona obsłudze osób mających trwałe lub okresowe trudności w komunikowaniu się