

XVI.1. Spotkania Prezydenta Miasta z mieszkańcami

XVI.2. Konsultacje społeczne

XVI.3. Działalność informacyjna i relacje publiczne

XVI.4. Miejska Prezentacja Internetowa Magiczny Kraków

XVI.5. Udostępnianie informacji publicznej – Biuletyn Informacji Publicznej Miasta Krakowa

XVI.1. Spotkania Prezydenta Miasta z mieszkańcami

Prezydent Miasta Krakowa spotyka się z mieszkańcami w ich indywidualnych sprawach prowadzonych przez Urząd Miasta Krakowa (UMK) w poniedziałki od godz. 15.30. W 2008 roku odbyło się 19 poniedziałkowych spotkań, podczas których Prezydent przyjął 72 osoby w 58 sprawach. Spotkania były organizowane zgodnie z kolejnością zgłoszeń dokonywanych przez zainteresowanych osobiście, pisemnie lub telefonicznie. Ponadto wszyscy Zastępcy Prezydenta Miasta Krakowa, zgodnie z podziałem kompetencji, przyjmowali mieszkańców w kwestiach dotyczących rozpatrywania skarg, wniosków i interwencji kierowanych do Urzędu Miasta Krakowa – związanych zarówno z jego działalnością, jak i działalnością miejskich jednostek organizacyjnych.

XVI.2. Konsultacje społeczne

W dniu 23 kwietnia 2008 roku Rada Miasta Krakowa przyjęła Uchwałę Nr XLI/502/08 dotyczącą zasad i trybu przeprowadzania konsultacji z mieszkańcami Gminy Miejskiej Kraków przy realizacji inwestycji i projektów miejskich. Stworzono tym samym ramy prawne dla profesjonalnie przeprowadzanych konsultacji społecznych. Taka forma dialogu społecznego służy wymianie opinii między mieszkańcami i władzami miasta oraz przyczynia się do angażowania krakowskiej społeczności w proces decyzyjny. Zgodnie z uchwałą za realizację konsultacji społecznych odpowiedzialna jest jednostka przeprowadzająca daną inwestycję czy projekt miejski. Natomiast koordynację procesu konsultacji społecznych powierzono Referatowi ds. Komunikacji Społecznej (utworzonemu w styczniu 2008 roku w Wydziale Strategii i Rozwoju Miasta).

W październiku 2008 roku Prezydent Miasta Krakowa powołał Komitet Sterujący ds. Konsultacji Społecznych, w skład którego weszli dyrektorzy komórek organizacyjnych UMK odpowiedzialnych za realizację inwestycji, a także przedstawiciele strony społecznej. Celem powstania Komitetu było stworzenie trwałego mechanizmu współdziałania Urzędu Miasta Krakowa z reprezentantami organizacji społecznych zainteresowanych sprawami miasta.

W dniu 3 października 2008 roku został uruchomiony serwis internetowy poświęcony dialogowi społecznemu (www.dialogspoleczny.krakow.pl), stanowiący platformę komunikacji społecznej w zakresie planowanych przez miasto inwestycji i projektów miejskich. Tym samym Kraków znalazł się wśród nielicznych miast Polski, które posiadają miejską stronę internetową w pełni ukierunkowaną na proces komunikacji społecznej. Serwis ten jest bazą informacji dla mieszkańców Krakowa oraz narzędziem konsultacji społecznych, pozwalającym mieszkańcom na przekazanie opinii i poglądów na temat oczekiwań dotyczących realizowanych inwestycji i projektów miejskich (m.in. poprzez forum, komentarze, sondę, e-maile).

Także 3 października 2008 roku w Urzędzie Miasta Krakowa rozpoczęły się debaty w ramach Społecznego Forum Konsultacyjnego (SFK), których koordynatorem był Referat ds. Komunikacji Społecznej. W ramach SFK prowadzono dyskusję nad wypracowaniem zasad konsultacji społecznych przy lokowaniu inwestycji uciążliwych dla mieszkańców oraz nad stworzeniem nowoczesnego systemu gospodarki odpadami. Uczestnikami SFK byli eksperci, przedstawiciele stowarzyszeń, organizacji pozarządowych i inżynierskich¹ oraz przedstawiciele Urzędu Miasta Krakowa. Przebieg debat był transmitowany na żywo poprzez serwis: www.dialogspoleczny.krakow.pl. Na stronach internetowych zamieszczono również materiały dotyczące dyskutowanych tematów oraz relacje z debat w postaci archiwum.

¹ organizacje skupiające inżynierów – specjalistów w danej dziedzinie, w tym przypadku specjalistów zajmujących się gospodarowaniem odpadami

W ramach działań informacyjno-edukacyjnych wchodzących w zakres konsultacji społecznych zorganizowano wystawę na temat nowoczesnych systemów gospodarki odpadami. Otwarcie wystawy odbyło się we wrześniu 2008 roku w budynku Magistratu, a w październiku i listopadzie była ona eksponowana kolejno w krakowskich centrach handlowych. Wystawa towarzyszyła również punktom konsultacyjno-informacyjnym, uruchomionym przez Krakowski Holding Komunalny S.A. i Urząd Miasta Krakowa. Dzięki nim było możliwe dotarcie do mieszkańców z kompleksową informacją dotyczącą spalarni oraz całego systemu gospodarki odpadami.

XVI.3. Działalność informacyjna i relacje publiczne

Zadania z zakresu działalności informacyjnej i relacji publicznych są realizowane przez Biuro Prasowe działające w strukturze Kancelarii Prezydenta Miasta UMK. Do zadań Biura należy przede wszystkim:

- opracowanie polityki informacyjnej Prezydenta Miasta Krakowa i Zastępców Prezydenta
- przygotowanie i realizacja planu działań promujących zmiany zainicjowane przez Prezydenta Miasta Krakowa i Zastępców Prezydenta
- kreowanie wizerunku Prezydenta Miasta Krakowa i Zastępców Prezydenta zarówno wewnątrz struktur UMK, jak i na zewnątrz
- organizowanie konferencji prasowych Prezydenta Miasta Krakowa, jego zastępców i ich przedstawicieli

W 2008 roku przygotowano i udostępniono pracownikom Urzędu Miasta Krakowa 303 codzienne serwisy prasowe oraz 4 wydania biuletynu *Goniec*. W prasie lokalnej i ogólnokrajowej opublikowano: 80 nekrologów i 17 kondolencji, 10 ogłoszeń, 7 życzeń i jeden tekst reklamowy. Do mediów rozeszano 245 serwisów informacyjnych. W 2008 roku na łamach *Dziennika Polskiego* i *Gazety Wyborczej* ukazało się 49 numerów *Tygodnika Grodzkiego* przygotowywanego przez Biuro Prasowe Urzędu Miasta Krakowa.

Ponadto:

- zorganizowano 147 konferencji prasowych dotyczących najważniejszych wydarzeń i przedsięwzięć związanych z miastem
- opracowano około 305 wystąpień Prezydenta Miasta i 108 tekstów okolicznościowych do różnych publikacji
- opublikowano 115 ogłoszeń płatnych w prasie
- kontynuowano akcję „Reklama za Reklamę”
- zainaugurowano akcję „Please Come In, We Do Speak English Here!”

XVI.4. Miejska Prezentacja Internetowa Magiczny Kraków

Od 1 stycznia do 31 grudnia 2008 roku aktualizowano Miejską Prezentację Internetową Magiczny Kraków dostępną pod adresem internetowym: www.krakow.pl oraz rozbudowano serwis o nowe segmenty i nowe strony. W ramach tych działań opublikowano:

- 1 631 tekstów w dziale „Aktualności”
- 252 przeglądy prasy
- 252 serwisy informacyjne UMK
- 294 kalendaria Prezydenta
- 131 zapowiedzi konferencji prasowych
- 92 opisy wydarzeń w dziale „Polecamy”
- 100 informacji w dziale „Stanowiska, opinie, komentarze”
- 133 komunikaty w dziale „Komunikacja w Krakowie”
- 105 wykazów ofert pracy dla nauczycieli
- 78 stron z opisami wydarzeń „Pod patronatem Prezydenta Miasta Krakowa”
- materiał filmowy i fotograficzny poświęcony ważnym wydarzeniom miejskim, w tym 216 filmów w „Krakowskiej Galerii Filmowej” i 282 fotoreportaże w serwisie „Kraków w obiektywie Wiesława Majki”.

W 2008 roku Miejska Prezentacja Internetowa została rozbudowana o nowe segmenty (podserwisy z własnym menu): „AED Impuls Życia”, MOWIS, Filmowe Życie Miasta, Hot Spot Cracovia, „Please Come In, We Do Speak English Here!”. Ponadto uruchomiono serwis internetowy

dla urządzeń mobilnych www.mobi.krakow.pl oraz zmodernizowano plan miasta Krakowa. Magiczny Kraków na bieżąco informuje internautów o wydarzeniach kulturalnych, różnego typu przedsięwzięciach oraz akcjach, które odbywają się w mieście. W 2008 roku Miejska Prezentacja Internetowa promowała imprezy i wydarzenia poprzez:

- specjalne strony okolicznościowe oraz banery publikowane na stronie głównej www.krakow.pl, np. Karnawał w Krakowie, „Czyste miasto”, „Dni ziemi 2008”, Cracow Screen Festival, Festiwal Muzyki Filmowej, Wianki, „Unijne Oblicze Krakowa”, „Noc Cracovia Sacra”, Tour de Pologne, „ZPORR – Stypendia dla Najzdolniejszych”, „Dzień Otwartych Drzwi Krakowskich Muzeów”, Sylwester w Krakowie, „6 zmysłów”, „Biblioteka Polskiej Piosenki – Szanujmy Wspomnienia”, Wielkanoc w Krakowie, „Kraków na widelcu”, Cracovia Maraton, Noc Muzeów, „Dając pieniądze odbierasz dzieciństwo”, Dni Moskwy w Krakowie, „May B Kraków – Celine Dion”, „Noc teatrów”, Victoria Wiedeńska, „Kraków GO!”, „Zmieniamy Kraków”, „Zima w Mieście”, Krakowski Lamus Historyczny, Krakowski Szybki Tramwaj, Krakowski Klub Kajakowy, Lokalny Program Rewitalizacji Krakowa, „Wszystko o nowych czynszach w lokalach komunalnych”, „Przeznacz 1% podatku”, „Krakowska majówka”, „World Class Golf”, sympozjum „Inspire”, „Lato w mieście”, „Dialog społeczny”, Wszystkich Świętych w Krakowie, Sacrum Profanum
- specjalne strony okolicznościowe oraz tzw. wyskakujące okna (ang. *pop-up*), np. Sacrum Profanum, Plebiscyt *National Geographic*, 90. rocznica wyzwolenia Krakowa spod władzy zaborczej, 90. rocznica odzyskania niepodległości przez Polskę, „AED Impuls Życia”, Coke Live Music Festival
- rozbudowane serwisy, np. III rocznica śmierci Jana Pawła II, 90. rocznicy odzyskania niepodległości (m.in. cykl 100 felietonów opisujących życie krakowian 90 lat temu – prezentowanych na stronie głównej), VIII Dzień Papiński
- informacje w dziale „Polecamy”

XVI.4.1. Kontakty z mieszkańcami i użytkownikami Internetu

W 2008 roku do redakcji portalu dotarło niemal 1 200 zapytań wysłanych pocztą elektroniczną (bezpośrednio i poprzez formularz kontaktowy). Dotyczyły one przede wszystkim wydarzeń kulturalnych, atrakcji turystycznych Krakowa, bieżącego funkcjonowania strony. Dużą część stanowiły też odpowiedzi na organizowane konkursy.

Liczba wpisów w Księdze Gości Miejskiej Prezentacji Internetowej Magiczny Kraków wyniosła w 2008 roku 207.

Przeprowadzono także osiem czatów internetowych: z Prezydentem Miasta Krakowa, Zastępcami i Pełnomocnikami Prezydenta oraz Dyrektorami Wydziałów UMK i jednostek miejskich.

Tabela XVI.1. Liczba wejść na stronę główną MPI Magiczny Kraków w 2008 roku

styczeń	573 977
luty	482 379
marzec	489 742
kwiecień	530 670
maj	821 908
czerwiec	938 268
lipiec	827 672
sierpień	801 923
wrzesień	822 432
październik	765 490
listopad	841 074
grudzień	864 962
Ogółem	8 760 497
Średnia liczba wejść w miesiącu	730 041

Źródło: Kancelaria Prezydenta Miasta Krakowa na podstawie danych ACK Cyfronet AGH (styczeń-kwiecień) oraz Gemius S.A. – badanie GemiusTraffic (maj-grudzień)

XVI.5. Udostępnianie informacji publicznej – Biuletyn Informacji Publicznej Miasta Krakowa

Zgodnie z wymogami obowiązującej ustawy o dostępie do informacji publicznej mieszkańcom Krakowa zapewniono stały i powszechny dostęp do informacji publicznej poprzez:

- publikację i aktualizację informacji na stronach Biuletynu Informacji Publicznej Miasta Krakowa (BIP MK, www.bip.krakow.pl)
- umożliwienie wglądu do dokumentów urzędowych
- wywieszanie informacji na tablicach i w gablotach w budynkach UMK
- umożliwienie wstępu na posiedzenia Rady Miasta Krakowa (i jej komisji) oraz na posiedzenia Rad i Zarządów Dzielnic Miasta Krakowa (a także ich komisji)
- udostępnianie informacji publicznej na wniosek
- udostępnianie informacji publicznej za pośrednictwem Internetowego Dziennika Zapytań (IDZ, www.bip.krakow.pl/idz)

W 2008 roku w celu dalszej rozbudowy systemu interaktywnej komunikacji (e-urząd) rozpoczęto przygotowania do: udostępnienia modułu rejestracji użytkowników, rozbudowy IDZ o możliwość realizacji procedury udostępniania informacji publicznej na wniosek, z mechanizmami bezpiecznych połączeń SSL. Ponadto dostosowano do wymogów prawa i udostępniono serwis internetowy BIP MK i serwisy BIP 441 miejskich jednostek organizacyjnych w standardzie kodowania znaków Unicode UTF-8. Rozpoczęto również prace mające na celu rozbudowę i modernizację BIP MK w zakresie dostępności i funkcjonalności, obejmujące m.in.:

- dostosowanie warstwy prezentacyjnej dla osób niedowidzących
- optymalizację narzędzi zarządzania danymi CMS BIP MK
- unifikację systemu oznaczania stron etykietą poprzez system metek

W 2008 roku administrowaniem i zarządzaniem treścią publikowaną na stronie BIP MK było objętych 216 000 stron i dokumentów z danymi (działania te obejmowały wprowadzanie, aktualizację i modyfikację danych). W ramach systemu BIP MK były także administrowane biuletyny miejskich jednostek organizacyjnych (BIP MJO) – ich liczba na koniec 2008 roku wyniosła 441.

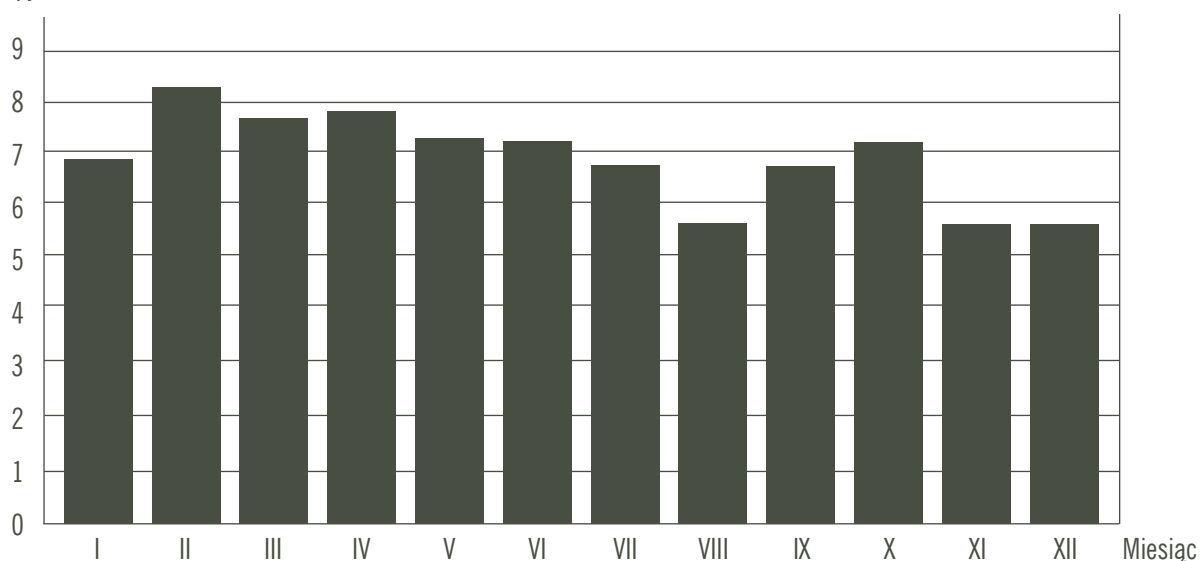
Tabela XVI.2. Biuletyn Informacji Publicznej Miasta Krakowa (BIP MK) w latach 2006-2008

	2006	2007	2008
Łączna roczna liczba zapytań o informację publiczną w serwisie BIP MK	23 000 000	41 000 000	82 500 000
Średnia dzienna liczba zapytań o informację publiczną w serwisie BIP MK	63 000	112 000	226 000
Objętość danych pobranych ogółem (w GB)	700	1 100	1 700
Średnia objętość danych pobierana dziennie (w GB)	1,9	3	4,7

Źródło: Wydział Organizacji i Nadzoru UMK

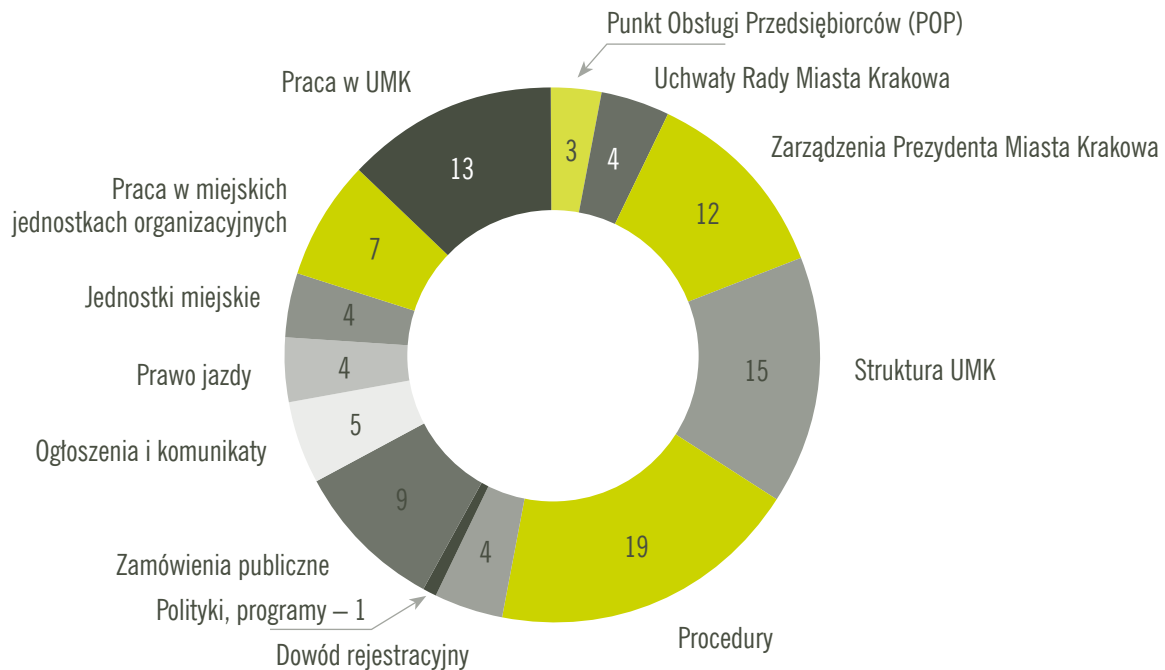
Wykres XVI.1. Raport miesięczny zapytań o strony w BIP MK w 2008 roku

Liczba zapytań (w mln)



Źródło: Wydział Organizacji i Nadzoru UMK

Wykres XVI.2. Najczęściej odwiedzane działy informacyjne BIP MK w 2008 roku (w %)



Źródło: Wydział Organizacji i Nadzoru UMK

Samodzielne serwisy prezentujące dane na stronach BIP MK:

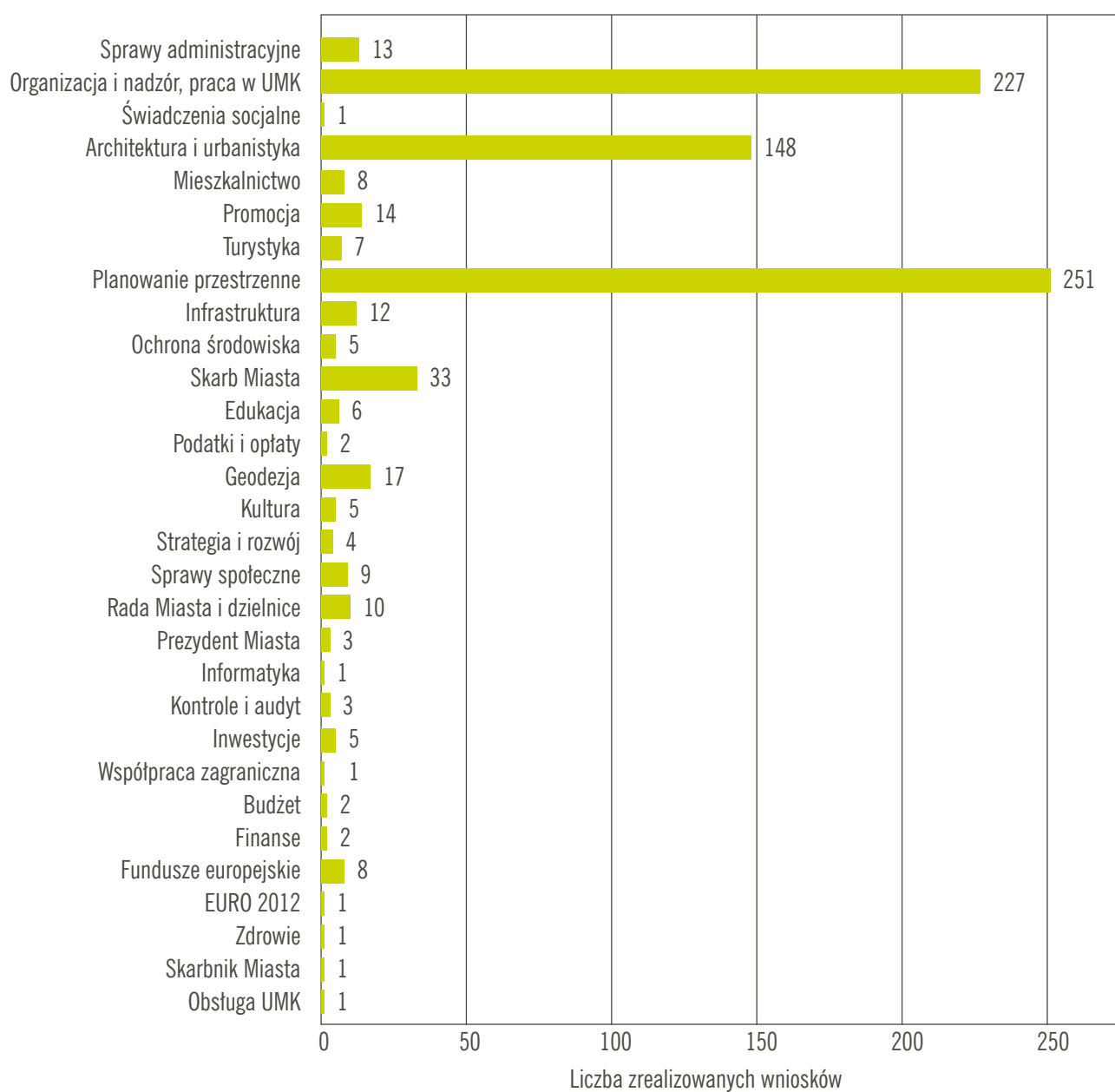
- Rada Miasta Krakowa – Systemy Legislacja i Sesja
- Dzielnice – System Legislacja
- Serwis Komisji Inwentaryzacyjnej Gminy Miejskiej Kraków
- Zamówienia publiczne – System Obsługi Zamówień Publicznych
- Serwis Punkt Obsługi Przedsiębiorcy – POP
- Serwis Kraków w Unii Europejskiej
- Serwis MSP – Programu Wspierania Rozwoju Przedsiębiorczości w Zakresie Małych i Średnich Przedsiębiorstw w Krakowie
- Serwis Centrum Informacji dla Organizacji Pozarządowych
- Serwis dla niepełnosprawnych „Bez Barrier”
- Serwis Proces Inwestycyjny
- Portal Edukacyjny
- Centrum Obsługi Wykonawcy Geodezyjnego
- „Dialog Społeczny”
- Hipsometryczny Atlas Krakowa
- Mapa Roślinności Krakowa
- Mapa Akustyczna Miasta Krakowa
- Interaktywny Plan Krakowa
- Serwis MOWIS
- Rewitalizacja w Krakowie
- „Współpraca krajowa”
- „Kraków otwarty na świat”
- „Rodzinny Kraków”
- moduły informacyjne MPI Magiczny Kraków prezentujące informacje zamieszczane na stronach BIP MK

Tabela XVI.3. Najczęściej odwiedzane działy w serwisach BIP MK miejskich jednostek organizacyjnych w 2008 roku

Nazwa modułu	Liczba wyświetleń
Jednostki miejskie	1 012 000
Praca w jednostkach	1 767 000
Oświadczenia majątkowe	238 000

Źródło: Wydział Organizacji i Nadzoru UMK

Wykres XVI.3. Informacja publiczna udostępniona na wniosek podmiotów zainteresowanych w 2008 roku



Źródło: Wydział Organizacji i Nadzoru UMK

Podsumowanie

W 2008 roku:

- Rozpoczęto program konsultacji społecznych służących wymianie opinii między mieszkańcami i władzami Krakowa na temat wybranych inwestycji miejskich
- Wzrosła liczba internautów odwiedzających serwis Magiczny Kraków – średnia liczba odwiedzin miesięcznie wyniosła 730 041 (przy 688 569 w 2007 roku)
- Wzrosła łączna roczna liczba zapytań o informację w serwisie Biuletyn Informacji Publicznej Miasta Krakowa – z 41 mln w 2007 roku do 82,5 mln w 2008 roku