

# XVI. KOMUNIKACJA SPOŁECZNA

## XVI.1. Spotkania Prezydenta Miasta Krakowa z mieszkańcami

W 2009 roku mieszkańcy Krakowa mieli możliwość zwracania się do Prezydenta Miasta Krakowa o pomoc w ich indywidualnych sprawach prowadzonych przez Urząd Miasta Krakowa. Podczas 17 poniedziałkowych spotkań Prezydent przyjął 62 osoby oraz skierował 130 spraw do realizacji przez Zastępców, Dyrektorów Wydziałów Urzędu Miasta Krakowa i jednostek miejskich. W 2009 roku do Prezydenta Miasta Krakowa zostało skierowanych 1 375 próśb w zakresie działań samorządu terytorialnego, jak również w sprawach wykraczających poza kompetencje głowy miasta. Wszystkim zainteresowanym udzielono wyczerpujących informacji.

## XVI.2. Konsultacje społeczne

Celem konsultacji społecznych jest angażowanie społeczności krakowskiej w procesy decyzyjne. Za koordynację tego procesu odpowiada Referat ds. Komunikacji Społecznej w Wydziale Strategii i Rozwoju Miasta. Jednym z narzędzi prowadzenia konsultacji społecznych jest serwis internetowy poświęcony dialogowi społecznemu ([www.dialogspoleczny.krakow.pl](http://www.dialogspoleczny.krakow.pl)), stanowiący bazę informacji dla mieszkańców Krakowa na temat planowanych w mieście inwestycji oraz projektów miejskich i umożliwiający wyrażanie opinii na ich temat m.in. poprzez forum, komentarze, sondę czy pocztę elektroniczną.

Konsultacje społeczne mogą mieć również formę spotkań mieszkańców z władzami miasta i jednostkami odpowiedzialnymi za omawiane inwestycje lub projekty miejskie. Na stronie [www.dialogspoleczny.krakow.pl](http://www.dialogspoleczny.krakow.pl) został opublikowany „Wstępny Katalog Inwestycji Miejskich na rok 2009”, zaopiniowany przez rady poszczególnych dzielnic. Mieszkańcy Krakowa na stronach portalu mogli wyrażać swoje poglądy i dzielić się uwagami na temat inwestycji przedstawionych w katalogu. W 2009 roku przeprowadzono konsultacje społeczne dotyczące m.in.:

- budowy Centrum Kongresowego (7.05-3.06.2009) – ze spotkaniami z projektantami, podczas których przedstawiono wizualizację Centrum
- zagospodarowania przestrzennego Placu Nowego (17.09.2009)
- budowy Zakładu Termicznego Przekształcania Odpadów w Krakowie przy ul. Giedroycia (12.11-11.12.2009), którym towarzyszył cykl spotkań z mieszkańcami Krakowa oraz czat z ekspertami na portalu „Magiczny Kraków”

Informacje o spotkaniach i konsultacjach publikowano w prasie i na platformach internetowych: [www.krakow.pl](http://www.krakow.pl), [www.dialogspoleczny.krakow.pl](http://www.dialogspoleczny.krakow.pl)

W drugiej połowie grudnia 2009 roku Urząd Miasta Krakowa rozpoczął kampanię informacyjną, której celem jest popularyzacja idei dialogu społecznego oraz zachęcenie mieszkańców do aktywnego włączania się w konsultacje społeczne.

## XVI.3. Działalność informacyjna i PR (Public Relations)

Biuro Prasowe działające w strukturze Kancelarii Prezydenta Miasta UMK realizuje zadania z zakresu działalności informacyjnej i PR. Należy do nich opracowanie i prowadzenie polityki informacyjnej w imieniu Prezydenta Miasta Krakowa i jego Zastępców, kreowanie wizerunku Prezydenta i jego Zastępców oraz organizowanie konferencji prasowych.

W 2009 roku Biuro Prasowe przygotowało m.in.:

- 305 codziennych serwisów prasowych oraz 7 wydań biuletynu „Goniec” dla pracowników UMK
- 247 serwisów informacyjnych rozesłanych do mediów
- 39 numerów „Tygodnika Grodzkiego” publikowanego na łamach „Dziennika Polskiego”
- 141 konferencji prasowych dotyczących najważniejszych wydarzeń w Krakowie
- 295 wystąpień Prezydenta Miasta i 82 teksty okolicznościowe do różnych publikacji

Ponadto, Biuro Prasowe kontynuowało akcję „Reklama za Reklamę” i „Please Come In”, „We Do Speak English Here!” oraz zainaugurowało nowe: „Przelej Kraków na puszkę” oraz „180 sekund wokół Nowej Huty”. Wydano także broszurę informacyjną dla rodziców noworodków – Pierwsze dokumenty twojego dziecka – zawierającą spis dokumentów i procedur do rejestracji noworodka, uzyskania becikowego itp.

### XVI.4. Kontakt z użytkownikami Internetu

#### XVI.4.1. Miejska Prezentacja Internetowa „Magiczny Kraków”

Miejska Prezentacja Internetowa „Magiczny Kraków” (MPI – [www.krakow.pl](http://www.krakow.pl)), jest oficjalnym miejskim portalem, istniejącym od 1996 roku. Informuje on internautów o bieżących wydarzeniach kulturalnych, inwestycjach i akcjach odbywających się w mieście. W 2009 roku wortal [brief4poland](http://brief4poland) oszacował (za [webvalue.org](http://webvalue.org)) wartość „Magicznego Krakowa” na około 1,21 mln PLN, najwyżej spośród portali 10 największych polskich miast. Serwis był aktualizowany i rozbudowywany o nowe strony i segmenty (podserwisy z własnym menu): „AED Impuls Życia”, „Kalendarium wydarzeń”, „Serwis Współpraca Krajowa”, „Serwis Kraków otwarty na świat”.

W 2009 roku opublikowano:

- 1 913 tekstów w dziale „Aktualności”
- 254 przeglądy prasy
- 254 serwisy informacyjne UMK
- 300 kalendaria Prezydenta
- 100 zapowiedzi konferencji prasowych
- 88 opisów wydarzeń w dziale „Polecamy”
- 76 informacji w dziale „Stanowiska, opinie, komentarze”
- 76 komunikatów w dziale „Komunikacja w Krakowie”
- 90 wykazów ofert pracy dla nauczycieli
- 36 stron z opisami wydarzeń pod patronatem Prezydenta Miasta Krakowa
- materiał filmowy i fotograficzny poświęcony ważnym wydarzeniom miejskim, w tym 152 filmy w „Filmowym Życiu Miasta” i 221 fotoreportaży w serwisie „Kraków w obiektywie Wiesława Majki”

„Magiczny Kraków” popularyzował imprezy i akcje w mieście m.in. poprzez:

- przygotowanie strony danego wydarzenia oraz banerów towarzyszących akcji – ok. 50 stron, m.in.: Święto Miasta, „Parada smoków”, 90-lecie AGH, Off Camera, Miejski Ośrodek Wspierania Inicjatyw Społecznych, Wybory do Parlamentu Europejskiego, Rodzinny Kraków, Zostaw 1 proc. podatku w Krakowie, Jubileusz 60-lecia Nowej Huty, Misteria Paschalia, Wianki 2009, 2. Festiwal Muzyki Filmowej, Boska Komedia, Sacrum Profanum, 70 rocznica wybuchu II wojny światowej, Internetowa Giełda Podręczników Szkolnych, Kraków dla Seniora, Tour de Pologne, Akcja rekomendacji krakowskich restauracji
- ciągłą promocję Krakowa w portalach społecznościowych – Facebook, BLP.pl, Youtube.pl, Twitter.com
- przeprowadzenie dwóch dużych konkursów: wspólnie z Coca-Cola – „Przelej Kraków na puszkę” (konkurs na projekt krakowskiej puszkę) oraz „180 sekund wokół Nowej Huty” (konkurs na najlepszą nowohucką miniaturę filmową)
- współpracę z Muzeum Narodowym i Muzeum Etnograficznym

Ponadto, w ramach serwisu internetowego dla urządzeń mobilnych ([www.mobi.krakow.pl](http://www.mobi.krakow.pl)), udostępniono rozkłady jazdy komunikacji miejskiej.

W 2009 roku redakcja portalu „Magiczny Kraków” odebrała blisko 900 zapytań e-mailowych (bezpośrednio i poprzez formularz kontaktowy) – dotyczących głównie atrakcji turystycznych Krakowa, wydarzeń kulturalnych oraz bieżącego funkcjonowania strony. Do redakcji wpływała także duża liczba odpowiedzi na organizowane konkursy, a w Księdze Gości Miejskiej Prezentacji Internetowej „Magiczny Kraków” dokonano 221 wpisów. Redakcja portalu zorganizowała 7 czatów internetowych, w tym 6 z Prezydentem Miasta Krakowa Jackiem Majchrowskim oraz 1 czat w ramach konsultacji społecznych (na temat krakowskiej ekospalarni).

Tabela XVI.1. Wejścia na stronę główną MPI „Magiczny Kraków” w 2009 roku

styczeń	996 461
luty	1 086 347
marzec	921 244
kwiecień	1 447 530
maj	1 877 449
czerwiec	1 775 616
lipiec	1 458 010
sierpień	1 386 551
wrzesień	1 210 680
październik	1 236 629
listopad	1 254 826
grudzień	1 282 038
Średnia liczba wejść w miesiącu	1 327 782
Ogółem	15 933 381

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

#### XVI.4.2. Udostępnianie informacji publicznej – Biuletyn Informacji Publicznej Miasta Krakowa

Biuletyn Informacji Publicznej Miasta Krakowa (BIP MK – [www.bip.krakow.pl](http://www.bip.krakow.pl)) zapewnia stały i powszechny dostęp do informacji publicznej za pośrednictwem Internetu. Na stronach BIP znajdują się informacje dotyczące m.in.: organów władzy samorządowej (organizacja, status prawny, kompetencje), prawa (uchwały Rady Miasta Krakowa wszystkich kadencji, zarządzenia Prezydenta Miasta Krakowa, Dzienniki Ustaw, Dzienniki Urzędowe Województwa Małopolskiego, Monitor Polski), zasad funkcjonowania Urzędu Miasta Krakowa (sposoby załatwiania spraw, obowiązujące procedury, prowadzone rejestry, ewidencje i archiwa), finansów i mienia, polityki władz i jej zamierzeń, programów, a także stanu Krakowa, miejskich jednostek organizacyjnych i spółek miejskich.

Zgodnie z wymogami obowiązującej Ustawy o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2001 roku, Nr 112, poz. 1198) Urząd Miasta Krakowa zapewnił mieszkańcom stały dostęp do informacji publicznej umożliwiając wgląd do dokumentów urzędowych, wywieszając informacje w budynkach UMK, umożliwiając wstęp na posiedzenia Rady Miasta Krakowa i jej komisji oraz na posiedzenia Rad i Zarządów Dzielnic Miasta Krakowa wraz z ich komisjami, udostępniając informację publiczną na wniosek.

Użytkownikom Internetu umożliwiono ponadto dostęp do informacji publicznej poprzez:

- publikację i aktualizację informacji na stronach Biuletynu Informacji Publicznej Miasta Krakowa ([www.bip.krakow.pl](http://www.bip.krakow.pl))
- udostępnianie informacji publicznej za pośrednictwem Internetowego Dziennika Zapytań (IDZ) ([www.bip.krakow.pl/idz](http://www.bip.krakow.pl/idz))
- udostępnienie IDZ z wykorzystaniem mechanizmów rejestracji, logowania użytkownika i bezpiecznych połączeń SSL
- rozbudowanie i zmodernizowanie serwisu BIP MK w zakresie dostępności i funkcjonalności, tj.:
  - dostosowanie warstwy prezentacyjnej dla osób niedowidzących
  - optymalizację narzędzi zarządzania danymi CMS BIP MK
  - unifikację systemu oznaczania stron etykietą – system metek

W 2009 roku umieszczono na stronie BIP MK aż 236 000 stron i dokumentów z danymi. Działania związane z administrowaniem obejmowały wprowadzanie, aktualizację i modyfikację tych danych.

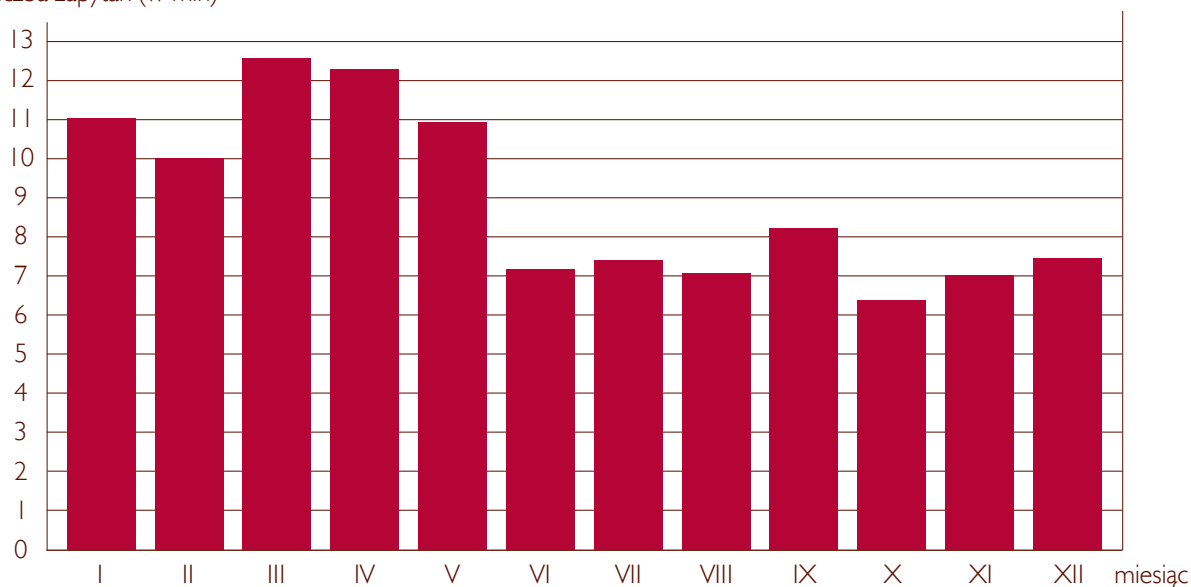
Tabela XVI.2. Biuletyn Informacji Publicznej Miasta Krakowa (BIP MK) w latach 2007-2009

	2007	2008	2009
Liczba wejść do BIP	41 000 000	82 500 000	<b>107 500 000</b>
Średnia dzienna liczba zapytań internautów o informacje	112 000	226 000	<b>294 000</b>
Objętość danych pobranych ogółem (w GB)	1 100	1 700	<b>2 770</b>
Średnia objętość danych pobierana dziennie (w GB)	3	4,7	<b>7,6</b>

Źródło: Wydział Organizacji i Nadzoru UMK

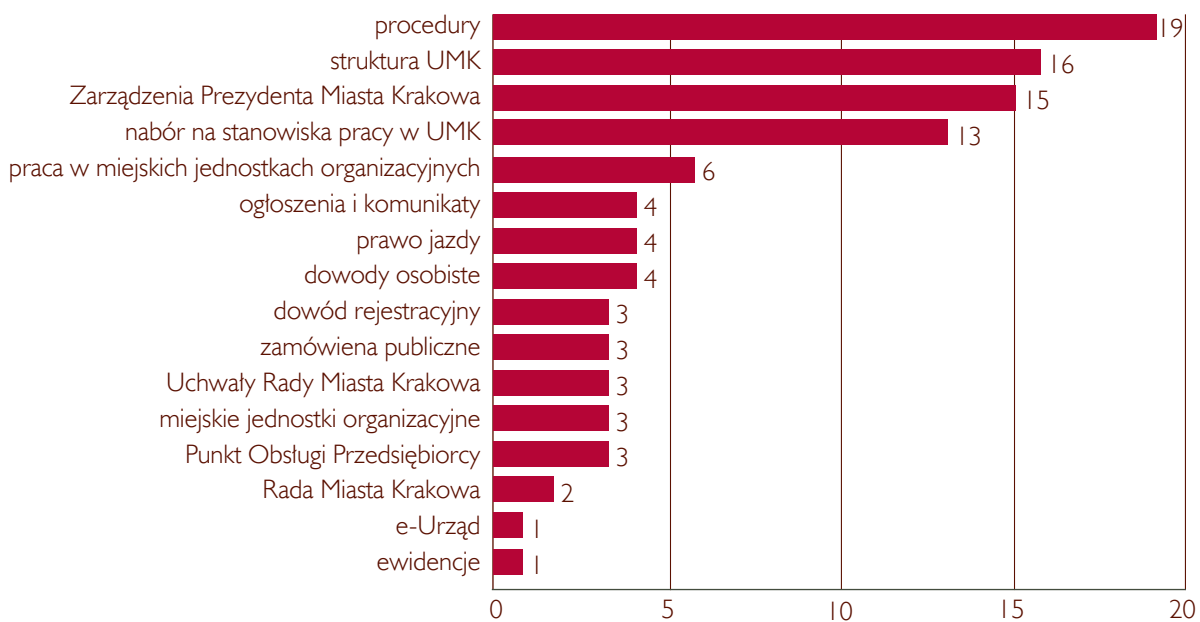
Wykres XVI.1. Raport miesięczny zapytań o strony w BIP MK w 2009 roku

liczba zapytań (w mln)



Źródło: Opracowano na podstawie danych Wydziału Organizacji i Nadzoru UMK

Wykres XVI.2. Najczęściej odwiedzane działy informacyjne BIP MK w 2009 roku (w %)



Źródło: Opracowano na podstawie danych Wydziału Organizacji i Nadzoru UMK

Na stronach BIP MK są publikowane samodzielne serwisy prezentujące uzupełniające dane. W 2009 roku były to m.in.:

- **Samorząd, prawo**

- Miejska Prezentacja Internetowa „Magiczny Kraków” – <http://www.krakow.pl/>
- Serwis [mobi.krakow.pl](http://mobi.krakow.pl/) (dla urządzeń mobilnych) – <http://mobi.krakow.pl/>
- System Obsługi Rady Miasta Krakowa i Dzielnic Legislacja – [http://www.bip.krakow.pl/?bip\\_id=1&mimi=9854](http://www.bip.krakow.pl/?bip_id=1&mimi=9854)
- Serwisy informacyjne dzielnic – [http://www.bip.krakow.pl/?bip\\_id=1&mimi=10501](http://www.bip.krakow.pl/?bip_id=1&mimi=10501)
- Serwisy informacyjne miejskich jednostek organizacyjnych – [http://www.bip.krakow.pl/?sub\\_dok\\_id=703](http://www.bip.krakow.pl/?sub_dok_id=703)
- Serwisy informacyjne spółek miejskich – [http://www.bip.krakow.pl/?bip\\_id=1&mimi=44](http://www.bip.krakow.pl/?bip_id=1&mimi=44)
- Platforma ePUAP – <http://epuap.gov.pl/wps/portal/epuap/>
- Serwis Rządowego Centrum Legislacji – <http://www.monitorpolski.gov.pl/>
- Elektroniczny Dziennik Urzędowy Województwa Małopolskiego
  - [http://www.wrotamalopolski.pl/root\\_BIP/BIP\\_w\\_Malopolsce/root\\_UW/podmiotowe/Prawo/Dzienniki+urzedowe/](http://www.wrotamalopolski.pl/root_BIP/BIP_w_Malopolsce/root_UW/podmiotowe/Prawo/Dzienniki+urzedowe/)
- Internetowy System Aktów Prawnych – <http://isip.sejm.gov.pl/>

- **Gospodarka komunalna**

- Serwis „Ekologiczna Spalarnia Odpadów w Krakowie” – <http://www.spalarnia.krakow.pl/>

- **Edukacja**

- Portal Edukacyjny – <http://www.portaledukacyjny.krakow.pl/>
- Kuratorium Oświaty w Krakowie – <http://www.kuratorium.krakow.pl>
- Portal MEN poświęcony 6-latkom w szkole
  - [http://www.6latki.men.gov.pl/index.php?option=com\\_content&view=article&id=793&Itemid=205](http://www.6latki.men.gov.pl/index.php?option=com_content&view=article&id=793&Itemid=205)
- System Informacji Oświatowej (SIO) – <http://www.cie.men.gov.pl/index.php/sio.html>

- **Inwestycje, przedsiębiorczość, rozwój miasta**

- Proces inwestycyjny – <http://planet.um.krakow.pl/umk/>
- Informator dla Przedsiębiorców – <http://www.msp.krakow.pl/>
- Uzgadnianie projektowanych sieci uzbrojenia terenu „ZUDP” – <http://www.geodezja.krakow.pl/zudp/>

- **Komunikacja społeczna**

- Serwis „Dialog Społeczny” – <http://www.dialogspoleczny.krakow.pl/>

- **Kraków i Unia Europejska**

- Serwis „Unijne Oblicze Krakowa” – <http://www.ue.krakow.pl/>
- Projekty Unijne:
  - Caravel – <http://www.caravel-krakow.pl/>
  - Civitas – <http://www.civitas-initiative.org/>
  - AENEAS / STEER – <http://www.aeneas-project.eu/>
  - Mediate – <http://www.mediate-project.eu/>
  - Life Cycle – <http://www.lifecycle.cc/>

- **Kultura**

- UNESCO – <http://www.unesco.org/new/en/unesco/>
- Organizacja Miast Dziedzictwa Światowego – <http://ovpm.org/index.php?newlang=eng>

- **Kształowanie i ochrona środowiska**

- Serwis EKOPORTAL – <http://www.ekoportal.pl/jetspeed/portal/portal>
- Serwis „Czysta akcja” – <http://www.czystaakcja.pl/>
- Serwis dotyczący organizmów genetycznie zmodyfikowanych – <http://gmo.mos.gov.pl/>
- Fundacja Miejski Park i Ogród Zoologiczny – <http://www.zoo-krakow.pl/>

- **Polityka społeczna**

- „Kraków dla seniora” – <http://www.krakow.pl/dlaseniora/>
- Serwis dla osób niepełnosprawnych „Bez Barier” – <http://www.krakow.pl/miasto/bezbarier/>
- Serwis Miejskiego Ośrodka Wspierania Inicjatyw Społecznych (MOWIS) – <http://www.krakow.pl/mowis/>
- Serwis Pomocowo-Edukacyjny „PORADNIA” – <http://www.narkomania.org.pl/>
- Wojewódzki Ośrodek Terapii Uzależnień i Współzależnienia – <http://www.wotuw.malopolska.pl/>

### • Sport

- Szkolny Związek Sportowy w Krakowie – <http://szs.krakow.pl/>
- Międzyszkolny Ośrodek Sportowy „Kraków – Nowa Huta” – <http://www.moskrakus.com/>
- Ośrodek Sportu i Rekreacji KOLNA – <http://www.kolna.pl/>
- Serwis „Bieg Trzech Kopców” – <http://www.biegtrzechkopcow.pl/>
- Serwis „Cracovia Maraton” – <http://www.cracoviamaraton.pl/>

### • Turystyka

- Portal turystyczny „Kraków Travel” – <http://www.krakow.travel/>
- Serwis „Krakowskie Obiekty Noclegowe” – [http://msip2.um.krakow.pl/nocleg/view/show/start.asp?tab=n\\_info&id=1](http://msip2.um.krakow.pl/nocleg/view/show/start.asp?tab=n_info&id=1)

### • Współpraca krajowa

- Serwis „Współpraca krajowa Krakowa” – [http://www.krakow.pl/wspolpraca\\_krajowa/](http://www.krakow.pl/wspolpraca_krajowa/)

### • Współpraca międzynarodowa

- Serwis „Kraków otwarty na świat” – [http://www.krakow.pl/otwarty\\_na\\_swiat/](http://www.krakow.pl/otwarty_na_swiat/)
- Serwisy informacyjne miast współpracujących z Krakowem – [http://www.bip.krakow.pl/?sub\\_dok\\_id=887](http://www.bip.krakow.pl/?sub_dok_id=887)
- Dom Krakowski w Norymberdze – <http://www.krakauer-haus.de/>
- Biuro Miasta Wiednia w Krakowie – <http://www.wieninternational.at/en/>

### • Serwisy mapowe

- Interaktywny Plan Krakowa – <http://msip2.um.krakow.pl/>
- Cyfrowa mapa akustyczna Miasta Krakowa – [http://mapa-akustyczna.um.krakow.pl:280/mapa\\_k/](http://mapa-akustyczna.um.krakow.pl:280/mapa_k/)
- Mapa roślinności rzeczywistej Krakowa – <http://zielony-krakow.um.krakow.pl:280/rosl/>
- Przeglądarka opracowań kartograficznych Krakowa – <http://planowanie.um.krakow.pl/bppzoom/index.php/>
- „Kraków na mapach” – [http://www.krakow.pl/gospodarka/html/mapa/mapy\\_przestrzenie.html/](http://www.krakow.pl/gospodarka/html/mapa/mapy_przestrzenie.html/)

### • Serwisy innych urzędów

- BIP MSWiA – <http://www.bip.gov.pl/>
- Wojewódzki Urząd Pracy w Krakowie – <http://www.wup-krakow.pl/>
- Izba Skarbowa w Krakowie – <http://www.iskrakow.krak.pl/>
- Państwowa Inspekcja Pracy – <http://www.pip.gov.pl/>
- Ministerstwo Finansów – <http://www.mf.gov.pl/>
- Ministerstwo Środowiska – <http://www.mos.gov.pl/>
- Ministerstwo Rolnictwa i Rozwoju Wsi – <http://www.minrol.gov.pl/>
- Komisja Nadzoru Finansowego – <http://www.knf.gov.pl/index.html>
- Urząd Regulacji Energetyki – <http://www.ure.gov.pl/>
- Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów – <http://www.uokik.gov.pl/>

### • Serwisy statystyczne

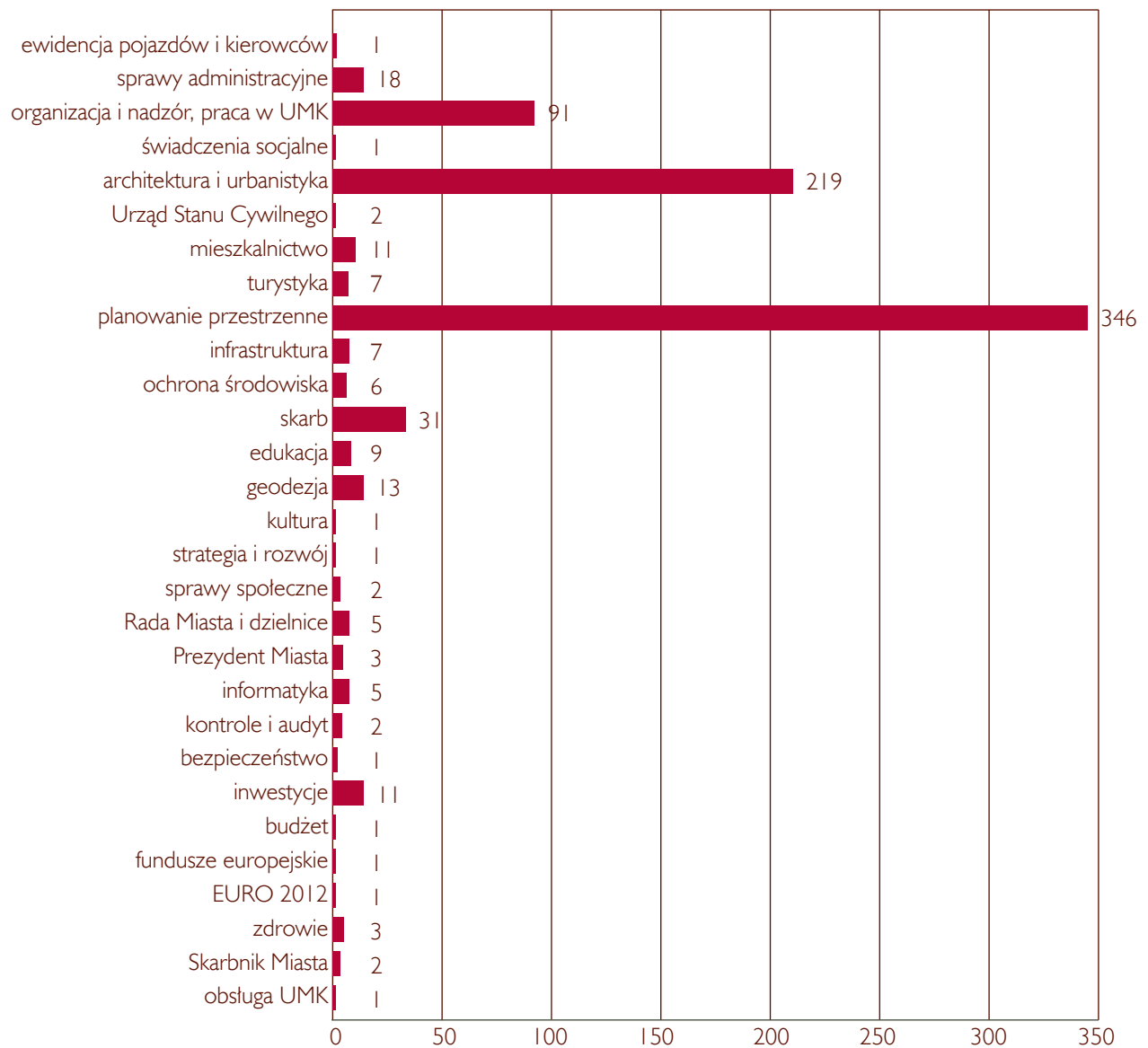
- StatKraK – [http://msip2.um.krakow.pl/statkrak/view/show/start.asp?tab=n\\_info&id=1](http://msip2.um.krakow.pl/statkrak/view/show/start.asp?tab=n_info&id=1)

**Tabela XVI.3. Najczęściej odwiedzane działy w serwisach BIP miejskich jednostek organizacyjnych w 2009 roku**

Nazwa modułu	Liczba wyświetleń
Jednostki miejskie	1 170 000
Praca w jednostkach	2 110 000
Oświadczenia majątkowe	327 000

Źródło: Wydział Organizacji i Nadzoru UMK

Wykres XVI.3. Zakres tematyczny informacji publicznej udostępnianej na wniosek w 2009 roku (liczba wniosków)



Źródło: Opracowano na podstawie danych Wydziału Organizacji i Nadzoru UMK

## Podsumowanie

### W 2009 roku:

- Kontynuowano program konsultacji społecznych mających na celu wymianę opinii między mieszkańcami Krakowa a jego władzami na temat wybranych inwestycji miejskich
- Wzrosła liczba wejść na główną stronę Miejskiej Prezentacji Internetowej „Magiczny Kraków” – o 7 172 884 wejść w stosunku do 2008 roku (wzrost o 81,9%)
- Wzrosła liczba wejść na stronę Biuletynu Informacji Publicznej Miasta Krakowa (BIP MK) – o 25 000 000 w stosunku do 2008 roku (wzrost o 30%)

