

**OPINIA NR 57/2023**  
**PREZYDENTA MIASTA KRAKOWA**  
**Z DNIA 31 maja 2023 r.**

**do projektu uchwały Rady Miasta Krakowa w sprawie ustalenia kierunków działania dla Prezydenta Miasta Krakowa mających na celu wprowadzenie internetowej obsługi interwencyjnej zgłoszeń mieszkańców przez Straż Miejską Miasta Krakowa - druk nr 3397.**

Na podstawie § 30 ust. 4 pkt 4 Statutu Miasta Krakowa stanowiącego załącznik do uchwały nr XLVIII/435/96 Rady Miasta Krakowa z dnia 24 kwietnia 1996 r. (tekst jednolity Dz. Urz. Województwa Małopolskiego z 2019 r., poz. 7074, zm. z 2020 r. poz. 919) postanawia się, co następuje:

Opiniuje się **negatywnie** projekt uchwały wniesiony przez Przewodniczącego Rady Miasta Krakowa w sprawie ustalenia kierunków działania dla Prezydenta Miasta Krakowa mających na celu wprowadzenie internetowej obsługi interwencyjnej zgłoszeń mieszkańców przez Straż Miejską Miasta Krakowa - druk nr 3397.

**UZASADNIENIE**

Jakkolwiek zagadnienie będące przedmiotem projektu uchwały wg druku nr 3397 stanowi niezwykle istotny aspekt funkcjonowania tych służb miejskich, których kompetencją i priorytetem jest zapewnienie bezpieczeństwa mieszkańcom i gościom Krakowa, to biorąc pod uwagę aktualnie dostępne narzędzia i możliwości komunikacyjne w tym zakresie oraz realizowane przez służby miejskie plany rozwojowe w tym względzie, za niezasadną uznać należy propozycję określoną w przedłożonym projekcie uchwały.

Przede wszystkim należy podkreślić, że zgłoszenia ujawnionych przez obywateli naruszeń przepisów prawa, w tym kierujących niestosujących się do przepisów ustawy z dnia 20 czerwca 1997 r. *Prawo o ruchu drogowym* (tekst jednolity: Dz. U. 2022 r., poz. 998 z późn. zm.) przyjmowane są przez dyżurnych Straży Miejskiej Miasta Krakowa pod całodobowym numerem alarmowym 986. To numer z grupy numerów alarmowych zarezerwowanych dla szeroko pojętych służb interwencyjnych, tak na poziomie krajowym jak i lokalnym, które już z powodzeniem funkcjonują w świadomości większości obywateli.

Ponadto do Straży Miejskiej Miasta Krakowa wpływają zawiadomienia o popełnionych wykroczeniach drogą mailową, za pośrednictwem platform „Uprzejmie donoszę” i „Sygnalista”, elektronicznej skrzynki podawczej na platformie E-PUAP, operatora pocztowego Krakowskiego Centrum Kontakt, czy też w ramach zgłoszeń osobistych. Dla osób mających trudności w komunikowaniu się, m.in. osób niesłyszących oraz tych, którzy nie mogą swobodnie rozmawiać, a zgłoszenie wymaga pilnej realizacji, został udostępniony numer telefonu, na który można dokonać zgłoszenia przy pomocy SMS.

Od 1 czerwca 2016 r. system zgłoszeń został scentralizowany, interwencje są przyjmowane natychmiast przez wyspecjalizowanych dyżurnych – operatorów. Równocześnie następuje filtrowanie zgłoszeń, które drogą elektroniczną trafiają do odpowiedniego oddziału, skąd dyżurny decyduje o podjęciu interwencji przez konkretny patrol strażników. Wraz z wprowadzeniem nowego rozwiązania uległ skróceniu czas oczekiwania na połączenie z operatorem.

Z dotychczasowych doświadczeń jednostki w zakresie zgłoszeń interwencyjnych wynika (między innymi poprzez wiadomości wysyłane za pośrednictwem poczty elektronicznej), że treść w ten sposób przekazywanych interwencji często okazywała się nieprecyzyjna i wymagała dodatkowego uzupełnienia, co znacznie wydłużało podjęcie szybkich i skutecznych działań (często procedowanie każdej ze spraw wymaga rozbudowanej korespondencji, co wiąże się ze stratą czasu).

Straż Miejska Miasta Krakowa w pierwszej kolejności realizuje interwencje dotyczące zagrożenia życia i zdrowia ludzkiego, osób nietrzeźwych, czy też uwzględniające ważny interes

społecznych (np. tamowanie ruchu pojazdom MPK), natomiast pozostałe interwencje realizowane są w dalszej kolejności.

Z uwagi na właściwość miejscową, zgłoszenia interwencyjne są realizowane przez poszczególne oddziały Straży Miejskiej, których adresy siedzib są udostępnione na stronie internetowej <https://strazmiejska.krakow.pl/>.

W dniu 5 grudnia 2022 r. podpisałem zarządzenie nr 3569/2022 w sprawie podziału na wewnętrzne komórki organizacyjne oraz szczegółowego zakresu działania Krakowskiego Centrum Kontaktów. To pionierska jeśli chodzi o Kraków struktura zasobowa wsparta dedykowanymi narzędziami z zakresu technologii teleinformatycznej, do zadań której należą sprawy zcentralizowanej i kompleksowej obsługi mieszkańców w obszarach przekazu informacji, sondowania, reakcji na potrzeby, interwencje oraz przedstawiane oczekiwania i pomysły. W ramach realizowanych zadań mieszkaniac ma zapewniony dostęp do odpowiednich informacji poprzez uruchomioną infolinię, w ramach której zorganizowano funkcjonujący system obsługi zgłoszeń interwencyjnych. Zgodnie z przyjętymi i wykonanymi założeniami, mieszkaniac ma możliwość skorzystania z udostępnianego przez KCK telefonicznego kanału zgłoszenia lub powiadomienia o zaistniałym problemie. Ma również zapewnioną możliwość uzyskania informacji o działaniach podjętych przez służby miejskie w danej sprawie. Zasadą jest, że w przypadku niektórych branżowych obszarów jak sprawy podatkowe czy zakres kompetencji Straży Miejskiej Miasta Krakowa, przyjęte interwencje, zgłoszenia i pomysły są przekazywane do tzw. drugiej linii wsparcia, a KCK jest informowane o sposobie załatwienia danej sprawy.

Jak już wcześniej wskazałem, zasadą również jest to, że zgłoszenia dotyczące zdarzeń nagłych, wymagających podjęcia natychmiastowych działań przez odpowiednie służby należy kierować na alarmowy nr tel. 112 lub bezpośrednio do właściwych służb, np. na całodobowy numer alarmowy Policji i Straży Miejskiej Miasta Krakowa. Przejęcie przez KCK obsługi zgłoszeń wymagających bezzwłocznej interwencji tego rodzaju nie jest planowane w przyszłości.

Co istotne, w ramach prac rozwojowych KCK w zeszłym roku zostały wykonane prace projektowe, a aktualnie prowadzone są zaawansowane prace wdrożeniowe, których efektem będzie uruchomienie portalu oraz dedykowanej aplikacji umożliwiających utworzenie kanału kontaktu w relacji urząd – mieszkaniac. Uruchomienie portalu jest zaplanowane na koniec 2023 r., po uzyskaniu pełnej, wymaganej funkcjonalności i zakończeniu prac konfiguracyjnych, a także po uzyskaniu pozytywnych wyników testów produkcyjnych. Uruchomienie aplikacji mobilnej zaplanowane jest na rok 2024. Funkcjonalności portalu oraz aplikacji mobilnej i zakres dokonywanych tam zgłoszeń będą poddawane stałej analizie i ewaluacji. Portal umożliwił będzie rejestrację i funkcjonowanie personalnego konta, gdzie będzie można zarządzać wiedzą i danymi związanymi ze zgłaszanymi interwencjami czy wnioskami.

Biorąc pod uwagę powyżej wskazane uwarunkowania oraz prowadzone już działania, **negatywnie** opiniuję projekt uchwały według druku nr 3397.