

Protokół nr 26/2020

**z posiedzenia Komisji Promocji i Turystyki
Rady Miasta Krakowa odbytego w dniu 9 lipca 2020 roku
w sali LEA UMK.**

W posiedzeniu, któremu przewodniczył **Tomasz Daros** – Przewodniczący Komisji Promocji i Turystyki Rady Miasta Krakowa udział wzięli członkowie Komisji wg listy obecności stanowiącej załącznik nr 1 do niniejszego protokołu,

Przewodniczący Komisji po stwierdzeniu quorum pozwalającego na podejmowanie prawomocnych decyzji o godzinie 16.00 otworzył posiedzenie Komisji.

Porządek posiedzenia został przyjęty bez uwag.

Porządek obrad:

1. Otwarcie posiedzenia
2. Uzgodnienie porządku obrad.
3. Nowy layout Magicznego Krakowa plus fb – zasięgi.

Zaproszeni Goście:

Dyrektor Wydziału Komunikacji Społecznej – Monika Chylaszek.

4. Standardy obsługi mieszkańca .

Zaproszeni Goście:

Dyrektor Wydziału Komunikacji Społecznej – Monika Chylaszek.

Dyrektor Wydziału Spraw Administracyjnych- Tomasz Popiołek.

5. Sprawy bieżące.
6. Oświadczenia i komunikaty.
7. Zamknięcie posiedzenia.

Ad.3.

Nowy layout Magicznego Krakowa plus fb – zasięgi.

Witryna www.krakow.pl z roku na rok odnotowuje coraz wyższe wskaźniki odwiedzin i jest jednym z najlepszych źródeł informacji dla mieszkańców, dlatego kilka miesięcy temu przeszła gruntowną zmianę wyglądu. Czemu istniała potrzeba zmiany layoutu strony – na ten temat rozmawiano na posiedzeniu Komisji Promocji i Turystyki RMK.

Ostatnia zmiana układu graficznego miała miejsce w 2009 roku, od tego czasu wielokrotnie zachodziły zmiany wizerunkowe w mieście. Począwszy od zmian logo, po stworzenie jednolitego Systemu Identyfikacji Wizualnej. Powstały w 2018 roku Wydział Komunikacji Społecznej, odpowiedzialny za tworzenie witryny www.kraków.pl (dawny Magiczny Kraków), postanowił zmienić także wygląd portalu, tak by był on zgodny z nowoczesną identyfikacją wizualną miasta. - Rok trwało tworzenie nowej koncepcji wizualnej. Premiera miała być już w marcu tego roku, jednak przeszkodziła nam epidemia. W związku z prowadzeniem sesji na żywo z najświeższymi informacjami dotyczącymi koronawirusa, nie mogliśmy zawiesić strony, by przeszła zmianę – podkreśliła Monika Chylaszek, dyrektor Wydziału Komunikacji Społecznej. Dodała również, iż nowa szata graficzna jest bardziej przejrzysta i stworzona według nowych standardów, tak by odwiedzający mógł łatwo znaleźć szukany materiał.

Modernizację przeszła strona główna, jak i wszystkie podstrony na pasku. Również podstrona Rady Miasta Krakowa zyskała nowy wygląd. O możliwość stworzenia jednej i spójnej szaty graficznej także dla stron dzielnic pytał radny Łukasz Sęk. – Jest to ideał do którego chcielibyśmy dążyć, gdyż jest to czytelniejsze dla mieszkańców. A przede wszystkim wygodniejsze, gdy struktura stron powtarza się, i wiarygodniejsze. Praktyka jednak pokazuje, że nie każdy ma ochotę korzystać z takiej unifikacji i pragnie wyróżnienia. Choć zwracają się do nas z prośbą instytucje miejskie, np. szkoły, by zaprojektować logo czy papier firmowy według wytycznych naszego Systemu Identyfikacji Wizualnej – powiedziała Monika Chylaszek.

W czerwcu całkowita liczba odstón witryny krakow.pl wynosiła: 3 079 230. W 2019 łącznie odnotowano 32 526 710 odstón.

Ad.4.

Standardy obsługi mieszkańca.

Dyrektor Wydziału Spraw Administracyjnych – Tomasz Popiołek podkreślił iż, na mocy zarządzenia Nr 354/2019 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 19 lutego 2019 r. powołany został Zespół Zadaniowy ds. jakości obsługi mieszkańców w Urzędzie Miasta Krakowa i miejskich jednostkach organizacyjnych.

Pracami Zespołu kierował Pan Bogusław Kośmider – Zastępca Prezydenta Miasta Krakowa ds. obsługi mieszkańców.

W skład Zespołu Zadaniowego wchodził przedstawiciele komórek organizacyjnych UMK oraz miejskich jednostek organizacyjnych, tj.:

- Wydziału Spraw Administracyjnych
- Urzędu Stanu Cywilnego
- Wydziału Organizacji i Nadzoru
- Wydziału Komunikacji Społecznej
- Wydziału Mieszkalnictwa
- Krakowskiego Centrum Świadczeń
- Wydziału Ewidencji Pojazdów i Kierowców
- Wydziału Polityki Społecznej i Zdrowia
- Centrum Obsługi Informatycznej
- Zarządu Budynków Komunalnych w Krakowie
- Grodzkiego Urzędu Pracy w Krakowie

Celem funkcjonowania Zespołu było opracowanie i wdrożenie przez komórki organizacyjne UMK i MJO procedur komunikowania się z mieszkańcami, uwzględniających takie elementy jak: łatwy i zrozumiały dla obywatela język, jasne i jednoznaczne standardy obsługi, automatyzacja, interakcyjność, promocja i wizerunek Gminy Miejskiej Kraków.

Zadania Zespołu:

1. Wypracowanie standardów opracowywania i zmian procedur oraz zasad komunikacji w zakresie usług świadczonych na rzecz obywateli przez GMK.
2. Wypracowanie zasad benchmarking'u realizowanych przez UMK i MJO w zakresie obsługi obywateli, ze szczególnym uwzględnieniem wybranych grup społecznych.
3. Wypracowanie zasad zwiększania ilości punktów obsługi mieszkańców przez UMK i MJO.
4. Opracowanie założeń funkcjonowania Miejskiego Centrum Kontakt, w tym uruchomienia tzw. Miejskiego call center i portalu informacyjno - interwencyjnego.

5. Opracowanie działań strategicznych w zakresie promocji i poprawy wizerunku GMK.

Efekty prac Zespołu Zadaniowego – nowe zasady redagowania pism urzędowych.

Opracowanie oraz pilotażowe wdrożenie w wybranych komórkach organizacyjnych oraz mjo zasad redagowania pism urzędowych.

1. Czytelna metryka pisma, obejmująca skrótowo temat pisma, określenie rodzaju sprawy i jego numeru.
2. Użycie w pismach relacji H2H (człowiek – człowiek, np. zawiadamiam, wzywam, informuję), zamiast instytucja – człowiek (trzeci osobowo, np. urząd zawiadamia) lub bezosobowo (np. zawiadamia się).
3. Łatwe w odbiorze przedstawienie argumentacji oraz wyjaśnienie obowiązujących przepisów prawnych bez używania form gramatycznych i słownictwa specyficznego dla formalnego, urzędowego stylu.
4. Szczegółowa podstawa prawna zamieszczona jest na końcu pisma, aby poprawić jego czytelność.

Efekt: Pisma urzędowe stały się czytelniejsze, a niezrozumiałe zwroty i specyficzny, „urzędowy” styl pism zastąpione zostały wyrażeniami bardziej zrozumiałymi dla klienta. Obecnie zasady te są przedmiotem konsultacji w toku prac nad nowym zarządzeniem Prezydenta Miasta Krakowa regulującym podpisywanie pism i dokumentów w UMK i MJO.

Efekty prac Zespołu Zadaniowego – Standardy obsługi klienta w Urzędzie Miasta Krakowa

Opracowanie oraz pilotażowe wdrożenie „Standardów obsługi klienta w Urzędzie Miasta Krakowa”, których projekt został opracowany przez Wydział Spraw Administracyjnych.

Jaki był cel wprowadzanych standardów?

1. Zmiana stereotypów dotyczących zachowania urzędnika i funkcjonowania urzędu.
2. Pełniejsza realizacja misji Urzędu Miasta Krakowa – „Służba mieszkańcom dla wspólnego dobra Miasta podstawowym celem pracy urzędników”.
3. Zagwarantowanie wysokiej jakości usług.
4. Wypracowanie pozytywnego wizerunku Urzędu, jako instytucji zaufania publicznego.
5. Ujednolicenie sposobu obsługi klienta we wszystkich komórkach organizacyjnych Urzędu.
6. Wzrost zadowolenia klientów.
7. Ustalenie jednolitych zasad ubioru – tzw. strój urzędowy.

Wprowadzane standardy obsługi mają podnieść jakość świadczonych usług oraz ułatwić pracę urzędnikom.

Klienci, przekonani, że mogą liczyć na fachową pomoc, bez obaw i uprzedzeń będą odwiedzali Urząd, a praca w przychylnej atmosferze ułatwi urzędnikom wykonywanie ich codziennych zadań.

Na mocy zarządzenia Nr 1424/2020 Prezydenta Miasta Krakowa z dnia 24 czerwca 2020 r. powołany został Zespół Zadaniowy, którego celem jest wypracowanie i przygotowanie do wdrożenia modelu oraz rozwiązań funkcjonalnych umożliwiających utworzenie Miejskiego Centrum Kontakt w Krakowie.

Zespół pracuje pod kierownictwem Pana Bogusława Kośmidera – Zastępcy Prezydenta Miasta Krakowa ds. Obsługi Mieszkańców.

W skład Zespołu weszli przedstawiciele wybranych komórek organizacyjnych UMK oraz miejskich jednostek organizacyjnych, tj.:

- Wydziału Spraw Administracyjnych,
- Wydziału Komunikacji Społecznej,
- Urzędu Stanu Cywilnego,
- Wydziału Obsługi Urzędu,
- Wydziału Organizacji i Nadzoru,
- Centrum Obsługi Informatycznej,
- Wydziału Mieszkalnictwa,
- Zarządu Budynków Komunalnych w Krakowie,
- Grodzkiego Urzędu Pracy w Krakowie.

Cele Miejskiego Centrum Kontakt w Krakowie

1. Poprawienie komunikacji jednostek miejskich z mieszkańcami.
2. Udostępnienie mieszkańcom nowej, komfortowej formy składania wniosków dot. poprawy funkcjonowania miasta i zgłoszeń interwencyjnych oraz pozyskiwania informacji miejskiej.
3. Zbieranie i analizowanie danych na potrzeby zarządzania miastem przez władze Krakowa, a także do użytku UMK i MJO.
4. Odciążenie UMK i MJO w zakresie udzielania informacji mieszkańcom.
5. Przyjmowanie i przekazywanie do właściwych jednostek miejskich zgłoszeń interwencyjnych od mieszkańców (sprawy dot. funkcjonowania miasta oprócz zadań ratunkowych).
6. Monitorowanie oraz informowanie o sposobie załatwienia spraw będących przedmiotem zgłoszonych interwencji.
7. Udzielanie informacji dot. urzędowych procedur mieszkańcom: jak, gdzie i kiedy załatwić sprawę w UMK i MJO.
8. Udzielanie informacji dot. funkcjonowania miasta mieszkańcom i turystom: funkcjonowanie Komunikacji Miejskiej.
9. W miarę możliwości obsługa telefoniczna spraw urzędowych.

Ad.5.

Sprawy bieżące – brak.

Ad.6.

Oświadczenia, komunikaty.

Nie zgłoszono oświadczeń i komunikatów.

Ad.7.

Zamknięcie posiedzenia.

Wobec zrealizowania porządku, Przewodniczący Komisji o godzinie 18.30 zamknął posiedzenie.

**Prowadzący posiedzenie
Przewodniczący Komisji Promocji
i Turystyki Rady Miasta Krakowa**

Tomasz Daros

Protokołował:
Paweł Droźniak