

XVI.

Komunikacja społeczna



XVI.1. Konsultacje społeczne

Konsultacje społeczne to sposób uzyskiwania opinii, stanowisk, propozycji itp. od instytucji i osób, których dotkną – bezpośrednio lub pośrednio – skutki proponowanych przez administrację działań (za: www.administracja.ngo.pl).

Polskie ustawodawstwo nie definiuje bezpośrednio i w osobnym akcie prawnym zagadnień konsultacji społecznych. Odniesienia do szeroko rozumianego dialogu społecznego zawarte zostały w podstawowym polskim akcie prawnym, tj. Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej, przede wszystkim w art. 61: „Obywatel ma prawo do uzyskania informacji o działalności organów władzy publicznej oraz osób pełniących funkcje publiczne”. Zapisy dotyczące udziału społecznego w polskim systemie prawnym możemy znaleźć również m.in. w: Ustawie z 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym, Ustawie z 24 kwietnia 2003 roku o działalności pożytku publicznego i wolontariacie.

Przepisy prawa miejscowego regulujące zasady przeprowadzania konsultacji społecznych (za: www.dialogspoleczny.krakow.pl):

- Uchwała Nr XIX/249/07 Rady Miasta Krakowa z 29 sierpnia 2007 roku w sprawie ustalenia kierunków działania dla Prezydenta Miasta Krakowa dotyczących przygotowania, zasad i trybu przeprowadzania konsultacji z mieszkańcami Gminy Miejskiej Kraków przy realizacji inwestycji miejskich
- Uchwała Nr XLI/502/08 Rady Miasta Krakowa z 23 kwietnia 2008 roku w sprawie zasad i trybu przeprowadzania konsultacji z mieszkańcami Gminy Miejskiej Kraków przy realizacji inwestycji i projektów miejskich
- Uchwała Nr XLVII/584/08 Rady Miasta Krakowa z 25 czerwca 2008 roku w sprawie zmiany Uchwały Nr XLI/502/08 z 23 kwietnia 2008 roku
- Uchwała Nr XII/135/11 Rady Miasta Krakowa z 13 kwietnia 2011 roku w sprawie określenia szczegółowego sposobu konsultowania z Krakowską Radą Działalności Pożytku Publicznego lub organizacjami pozarządowymi i podmiotami, o których mowa w art. 3 ust. 3 Ustawy z 24 kwietnia 2003 roku o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, projektów aktów prawa miejscowego w dziedzinach dotyczących działalności statutowej tych organizacji

W 2013 roku Referat ds. Komunikacji Społecznej Wydziału Rozwoju Miasta UMK prowadził działania związane z organizacją skutecznych konsultacji społecznych dotyczących miejskich inwestycji i projektów, m.in.:

- Przygotowanie *Wstępnego Katalogu Inwestycji Miejskich (WKIM) przeznaczonych do konsultacji społecznych (konsultacje ograniczone) na 2013 rok* zawierającego 33 planowane inwestycje – konsultacje dotyczące WKIM były prowadzone od 16 maja do 4 lipca z mieszkańcami oraz radami dzielnic. Komitet Sterujący ds. Konsultacji Społecznych, na podstawie ich wyników, a także znaczenia poszczególnych inwestycji dla rozwoju miasta oraz rodzaju i stopnia ich wpływu na dany obszar, dokonał kwalifikacji inwestycji do *Katalogu Inwestycji Miejskich*. Zaktualizowany *Katalog Inwestycji Miejskich* został opublikowany na stronie www.dialoguj.pl
- Kontynuacja organizacji obrad Okrągłego Stołu Mieszkaniowego i Okrągłego Stołu Edukacyjnego
 - w 2013 roku odbyło się 10 debat merytorycznych Okrągłego Stołu Mieszkaniowego, w których wzięli udział m.in. przedstawiciele władz miasta, parlamentarzyści, przedstawiciele organizacji reprezentujących mieszkańców. Tematyka obrad dotyczyła m.in.: sytuacji mieszkańców lokali komunalnych, gospodarki gminnymi lokalami mieszkalnymi i pomocy osobom bezdomnym
 - w styczniu odbyła się ostatnia debata trwającego od kwietnia 2012 roku Okrągłego Stołu Edukacyjnego (OSE), który miał na celu wypracowanie najkorzystniejszych rozwiązań dotyczących restrukturyzacji sieci placówek oświatowych i racjonalizacji wydatków na cele edukacyjne
- Konsultacje społeczne 20 projektów oraz inwestycji miejskich dotyczących:
 - propozycji zmiany ordynacji wyborczych w wyborach do Rad Dzielnic I-XVIII Miasta Krakowa, stanowiącej załącznik do Uchwały Nr LXIII/921/12 Rady Miasta Krakowa z 19 grudnia 2012 roku
 - projektów uchwał Rady Miasta Krakowa:
 - w sprawie określenia rodzajów dodatkowych usług świadczonych przez Gminę Miejską Kraków w zakresie odbierania odpadów komunalnych od właścicieli nieruchomości, zagospodarowania odpadów oraz wysokości cen za usługi
 - w sprawie ustalenia sposobu obliczania opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi od właścicieli nieruchomości, na których w części zamieszkują mieszkańcy, a na części nie zamieszkują mieszkańcy, a powstają odpady komunalne
 - w sprawie określenia wzoru deklaracji o wysokości opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi składanej przez właścicieli nieruchomości
 - prac zmierzających do opracowania *Miejskiego Programu Ochrony Zdrowia Psychicznego na lata 2013-2015*
 - opracowania *Miejskiego Programu Ochrony Zdrowia „Zdrowy Kraków” na lata 2013-2015*
 - projektu uchwały w sprawie programu wspierania rodziny dla Gminy Miejskiej Kraków na lata 2013-2015
 - projektu uchwały Rady Miasta Krakowa w sprawie przyjęcia *Planu Zrównoważonego Rozwoju Publicznego Transportu Zbiorowego dla Gminy Miejskiej Kraków i gmin sąsiadujących, z którymi Gmina Miejska Kraków zawarła porozumienie w zakresie organizacji publicznego transportu zbiorowego*
 - opracowania *Programu ochrony środowiska przed hałasem dla Miasta Krakowa na lata 2014-2018* wraz z prognozą oddziaływania na środowisko
 - projektu uchwały Rady Miasta Krakowa w sprawie *Powiatowego Programu Rozwoju Pieczy Zastępczej w Gminie Miejskiej Kraków na lata 2013-2015*
 - rozbudowy ul. Łokietka na odcinku od ul. Kaczorówka do ul. Na Zielonki
 - projektu *Programu współpracy Gminy Miejskiej Kraków z organizacjami pozarządowymi na rok 2014*
 - budowy linii Krakowskiego Szybkiego Tramwaju, etap IIIA (os. Krowodrza Górka – ul. Bociana – os. Górka Narodowa Zachód oraz budowy estakady w ciągu ul. Opolskiej)
 - badań ankietowych związanych z aktualizacją *Strategii Rozwoju Krakowa*
 - projektu uchwały w sprawie ustanowienia pomników przyrody
 - projektu uchwały w sprawie ustanowienia użytku ekologicznego „Staw Królówka”
 - projektów uchwał Rady Miasta Krakowa dotyczących gospodarki odpadami komunalnymi:
 - w sprawie zmiany Uchwały Rady Miasta Krakowa Nr LXIX/999/13 z 13 marca 2013 roku w sprawie określenia wzoru deklaracji o wysokości opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi składanej przez właścicieli nieruchomości
 - w sprawie wyboru metody ustalenia opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi oraz ustalenia wysokości stawki opłaty

- w sprawie zmiany Uchwały Nr LXIII/917/12 Rady Miasta Krakowa z 19 grudnia 2012 roku w sprawie *Regulaminu utrzymania czystości i porządku na terenie Gminy Miejskiej Kraków*
- projektów nowych Statutów dzielnic Miasta Krakowa, stanowiących załączniki 1-18 do Uchwały Nr LXXXV/1285/13 Rady Miasta Krakowa z 9 października 2013 roku
- projektu aktualizacji *Założeń do planu zaopatrzenia Gminy Miejskiej Kraków w ciepło, energię elektryczną i paliwa gazowe*
- projektu uchwały Rady Miasta Krakowa dotyczącego ustalenia dni i godzin otwierania oraz zamykania placówek handlu detalicznego, zakładów gastronomicznych i usługowych na terenie Gminy Miejskiej Kraków
- przyjęcia *Programu opieki nad zwierzętami bezdomnymi oraz zapobiegania bezdomności zwierząt na rok 2014*
- projektu rozbudowy al. 29 Listopada na odcinku od granic miasta do ul. Opolskiej
- Publikowanie bieżących informacji dotyczących planowania przestrzennego Krakowa oraz działalności Komisji Dialogu Obywatelskiego na stronie internetowej miejskiego serwisu www.dialoguj.pl w ramach prowadzenia konsultacji społecznych z mieszkańcami Krakowa
- Prowadzenie działań promocyjnych, w celu zachęcenia mieszkańców Krakowa do aktywnego udziału w konsultacjach społecznych prowadzonych przez Urząd Miasta Krakowa
 - promocja podczas Festiwalu Nauki (16-18 maja) – akcja o charakterze informacyjno-edukacyjnym potoczona z konsultacjami społecznymi *Wstępnego Katalogu Inwestycji Miejskich na rok 2013*. Za pośrednictwem ankiet zbierane były opinie mieszkańców na temat planowanych inwestycji. Zachęcano także do udziału w bezpłatnych szkoleniach e-learningowych z zakresu konsultacji społecznych
- Kontynuacja, rozpoczętych w maju 2011 roku, szkoleń e-learningowych dla mieszkańców, prowadzonych poprzez serwisy internetowe: www.dialoguj.pl i www.dialogspoleczny.krakow.pl. Celem bezpłatnego szkolenia „Obywatelskie kompetencje: jak efektywnie uczestniczyć w zarządzaniu miastem” było zwiększenie wiedzy osób zainteresowanych konsultacjami społecznymi, prowadzonymi przez Urząd Miasta Krakowa i zachęcenie do czynnego udziału w nich. Po zdaniu egzaminu końcowego uczestnicy kursu otrzymywali certyfikaty potwierdzające zakończenie szkolenia

XVI.2. Działalność Biura Prasowego

Biuro Prasowe będące w strukturze Wydziału Informacji, Turystyki i Promocji Miasta UMK jest odpowiedzialne za prowadzenie polityki informacyjnej i PR. Celem działań Biura Prasowego jest kreowanie pozytywnego wizerunku Krakowa oraz krakowskiego samorządu w mediach, m.in. poprzez informowanie o działaniach poszczególnych wydziałów, jednostek miejskich i spółek komunalnych. W 2013 roku Biuro Prasowe redagowało również Dwutygodnik Miejski „Kraków.PL”.

W 2013 roku Biuro Prasowe przygotowało:

- 251 serwisów prasowych dla dziennikarzy
- 12 wydań „Gońca” – wewnętrznego Biuletynu Informacyjnego Magistratu
- 21 wydań Dwutygodnika Miejskiego „Kraków.PL”
- 196 konferencji prasowych / briefingów organizowanych lub współorganizowanych przez Biuro Prasowe
- 139 komunikatów prasowych i ogłoszeń
- 306 prasówek

XVI.3. Kontakt z użytkownikami Internetu

Urząd Miasta Krakowa wprowadza i rozwija systemy informatyczne pozwalające mieszkańcom załatwić wybrane sprawy urzędowe on-line. Klienci urzędu mają możliwość korzystania z formularzy elektronicznych na platformie ePUAP, podzielonych według kategorii tematycznych. Szczegóły znajdują się na stronie internetowej BIP Miasta Krakowa.

XVI.3.1. Biuletyn Informacji Publicznej Miasta Krakowa (BIP MK)

W 2013 roku rozszerzono zasób informacji publicznej dostępnej w bip.krakow.pl, z uwzględnieniem wytycznych zawartych w zmianie Ustawy o dostępie do informacji publicznej oraz niektórych innych ustawach (Dz. U. z 2011 roku, Nr 204, poz. 1195) i Rozporządzeniu Ministra Administracji i Cyfryzacji z 17 stycznia 2012 roku w sprawie wzoru wniosku o ponowne wykorzystywanie informacji publicznej (Dz. U. z 2012 roku, Nr 0, poz. 94) na temat zasad i sposobu ponownego wykorzystania informacji publicznej.

Szczegółowe informacje na ten temat znajdują się na stronie www.bip.krakow.pl w zakładce „Ponowne wykorzystanie informacji publicznej”.

Aplikacje w BIP MK, zrealizowane w 2013 roku w ramach projektu *Rozwój systemu zarządzania urzędem* finansowanego ze środków Unii Europejskiej, w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki:

- „Przewodnik Mieszkańca” – aplikacja, która na podstawie zadanych pytań i udzielonych przez internautę odpowiedzi proponuje usługi (z możliwością badania zdolności do korzystania przez klienta z wybranej usługi) bądź wyświetla informacje, które będą w największym stopniu użyteczne w określonej sytuacji życiowej. Aplikacja jest wyposażona w tzw. moduł ekspertowy, pozwalający na wnioskowanie poszukiwanych przez internautę informacji. W oparciu o zestawy istniejących reguł, system generuje formularze na stronach [www](http://www.bip.krakow.pl), realizujące interakcję on-line pomiędzy klientem a aplikacją
- „Aplikacja do gromadzenia i wizualizacji wykazów danych” – nie wszystkie informacje publiczne mogą być udostępniane za pośrednictwem BIP MK ze względu na sposób gromadzenia i przetwarzania części danych na stanowiskach końcowych operatorów. Aplikacja ta umożliwia import danych z różnych źródeł do bazy danych, zarządzanie zaimportowanymi danymi oraz tworzenie nowych zbiorów danych w bazie (wykazach danych). Aplikacja służy również do publikowania zgromadzonych wykazów danych w BIP MK. Wyposażona jest w funkcję umożliwiającą przygotowanie postaci graficznej dla wykazów danych oraz ich publikację w Internecie – jako strony lub jako elementy stron (include)
- „Wyszukiwarka dla BIP” – aplikacja ułatwiająca znajdowanie potrzebnych treści. W 2014 roku planowany jest dalszy rozwój mechanizmów dostrajania aplikacji

Tabela XVI.1. Biuletyn Informacji Publicznej Miasta Krakowa w latach 2011-2013

	2011	2012	2013
Liczba wejść do BIP MK ¹	125 500 000	101 797 314	109 944 975
Średnia dzienna liczba wejść do BIP MK	343 000	278 135	301 219
Objętość danych pobranych ogółem (w GB)	6 600	7 060	9 490
Średnia objętość danych pobieranych dziennie (w GB)	18	19,75	26,62

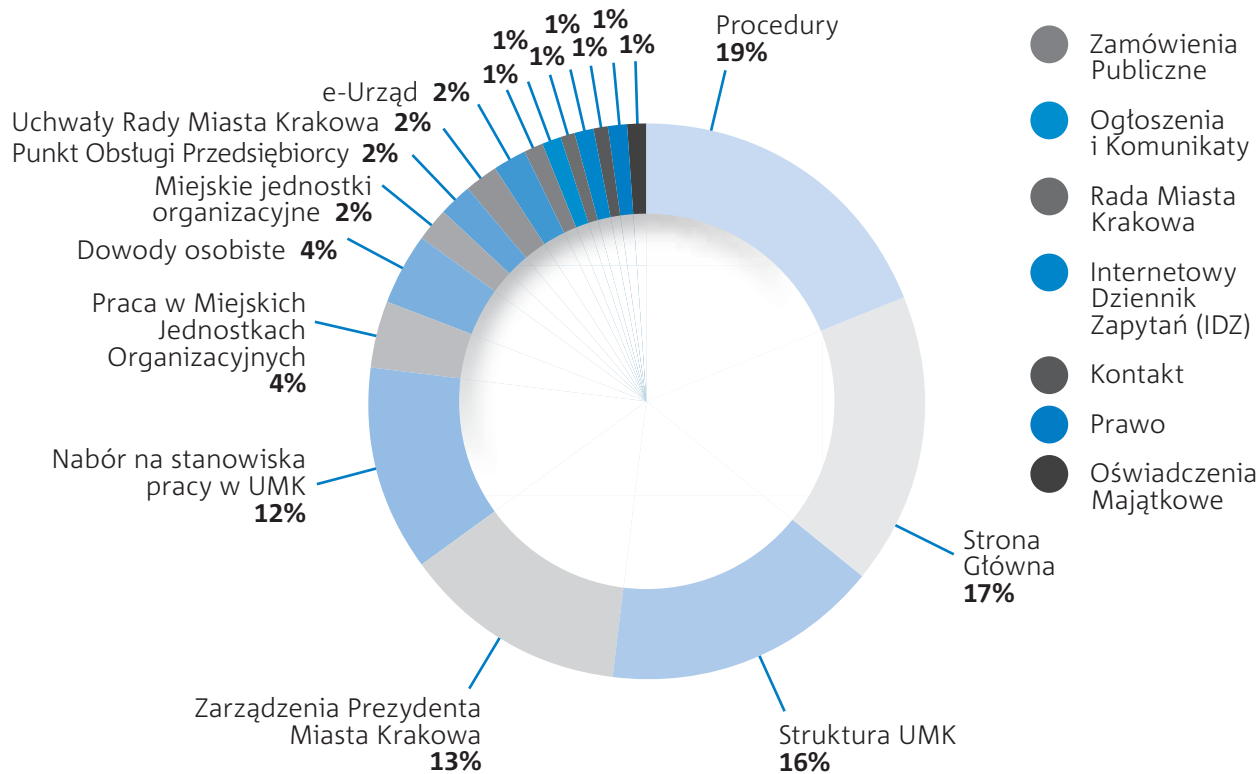
¹ łączna liczba zapytań o różne strony w BIP MK
ŹRÓDŁO: WYDZIAŁ ORGANIZACJI I NADZORU UMK

Tabela XVI.2. Wejścia na strony BIP MK według miesięcy w 2013 roku

Miesiąc	Liczba wejść
Styczeń	10 250 226
Luty	9 077 339

Marzec	9 463 207
Kwiecień	9 171 191
Maj	9 158 835
Czerwiec	9 780 498
Lipiec	10 803 476
Sierpień	8 800 744
Wrzesień	8 902 140
Październik	8 807 015
Listopad	7 890 981
Grudzień	7 839 323
Średnio miesięcznie	9 162 081

ŹRÓDŁO: WYDZIAŁ ORGANIZACJI I NADZORU UMK

Wykres XVI.1. Najczęściej odwiedzane działy informacyjne BIP MK w 2013 roku

ŹRÓDŁO: WYDZIAŁ ORGANIZACJI I NADZORU UMK

Tabela XVI.3. Najczęściej odwiedzane działy w serwisach BIP miejskich jednostek organizacyjnych w 2013 roku

	Liczba wejść na stronę
Jednostki miejskie	1 542 127
Praca w jednostkach	2 486 903
Zamówienia publiczne	226 961

ŹRÓDŁO: WYDZIAŁ ORGANIZACJI I NADZORU UMK

W BIP MK na koniec 2013 roku było udostępnianych około 308 000 stron HTML, dokumentów itp. Serwisy dołączone do BIP MK w 2013 roku:

- strony nowo powstałych Miejskich Jednostek Organizacyjnych (SOSW, ZSP nr 7, ZSP nr 5, ZS nr 18)
- dokumenty utworzone w ramach „Przewodnika Mieszkańca” (18 dokumentów związanych z różnymi procedurami urzędowymi)
- wykazy publikowane w ramach projektu *Rozwój systemu zarządzania urzędem* (10 wykazów)
- projekt zmiany Studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego Miasta Krakowa
- wyszukiwarka

W 2014 roku planowana jest modyfikacja mechanizmów zarządzania treścią i mechanizmów edycyjnych dla Biuletynu Informacji Publicznej.

XVI.3.2. Miejska Platforma Internetowa (MPI) *Magiczny Kraków*

Miejska Platforma Internetowa (MPI) *Magiczny Kraków* (www.krakow.pl) jest zintegrowanym i ujednoliconym systemem miejskich serwisów internetowych. Platforma na bieżąco informuje o wydarzeniach i ważnych sprawach w mieście za pośrednictwem działu „Aktualności” oraz specjalnych serwisów informacyjnych.

W 2013 roku powstały dodatkowe serwisy dla następujących wydarzeń i akcji promocyjnych, m.in.: „Zima w mieście”, „Lato w mieście”, „Płać podatki w Krakowie”, „Święta Wielkanocne”, „Majówka”, „Dzień Otwarty Magistratu”, „Spalanie”.

Ponadto, na bieżąco prowadzono serwisy gazety „Kraków.PL”: *Żydowski Kraków*, *Filmowe Życie Miasta*, *Tramwaj Wodny*, strony programu Partnerstwo Krakowa i inne.

W 2013 roku zmieniono szatę graficzną portalu MPI oraz cały czas poszerzano jego zawartość (w tym w wersji mobilnej), m.in.:

- przygotowano i wdrożono kilkanaście tras turystycznych
- rozbudowano portal o kilkadziesiąt baz danych współpracujących z różnymi platformami
- poszerzono o nowe elementy angielską wersję portalu (nowe trasy turystyczne, informacje praktyczne, informacje turystyczne) oraz wzbogacono ją o dane geolokalizacyjne, z możliwością wykorzystania w urządzeniach mobilnych
- udostępniono wiele narzędzi multimedialnych (np. panorama miasta – wirtualne spacer, kamery internetowe, sonety, *Filmowe Życie Miasta*)
- podpisano umowy na dostarczanie usług związanych z funkcjonowaniem MPI, m.in.: danych pogodowych, obsługi kamer internetowych, asysty technicznej
- opracowano i wdrożono aplikację *Graj Hejnał* z przeznaczeniem na urządzenia mobilne

W 2013 roku Urząd Miasta Krakowa został nominowany do nagrody w konkursie zorganizowanym przez Mobile Trends Award – za Miejską Platformę Internetową (MPI) *Magiczny Kraków* – w kategorii „miasto z najlepszą stroną lub aplikacją mobilną”. W tym samym roku zaczęła również w pełni działać aplikacja myKRK – pierwszy oficjalny, nowoczesny, bezpłatny przewodnik miejski, skierowany do użytkowników telefonów z systemem Android oraz iOS.

W planach na 2014 rok jest uruchomienie bezpłatnego newslettera miejskiego, dzięki któremu każdy będzie mógł śledzić na bieżąco wydarzenia z Krakowa. Na skrzynki mailowe odbiorców trafią najważniejsze informacje z miasta. W każdym tygodniu prezentowane też będą najciekawsze wydarzenia kulturalne weekendowe, pojawiają się wejściówki na koncerty, spektakle, warsztaty, a internauci będą mieli możliwość wygrania książki z Wydawnictwa Literackiego.

Tabela XVI.4. Wejścia na stronę MPI *Magiczny Kraków* w 2013 roku

Miesiąc	Liczba
Styczeń	1 589 486
Luty	1 302 690
Marzec	1 349 072
Kwiecień	1 644 999
Maj	1 759 856
Czerwiec	1 808 153
Lipiec	1 447 241
Sierpień	1 362 438
Wrzesień	1 173 728
Październik	1 402 605
Listopad	1 191 913
Grudzień	1 428 214
Ogółem	17 460 395
Średnia liczba wejść w miesiącu	1 455 033

ŹRÓDŁO: WYDZIAŁ INFORMACJI, PROMOCJI I TURYSTYKI MIASTA UMK

Podsumowanie

W 2013 roku:

- W ramach konsultacji społecznych odbyło się 10 obrad Okrągłego Stołu Mieszkaniowego oraz jedna debata kończąca cykl w ramach Okrągłego Stołu Edukacyjnego
- Wydział rozwoju UMK, Referat ds. Komunikacji Społecznej zorganizował konsultacje 20 projektów oraz inwestycji miejskich
- W ramach projektu *Rozwój systemu zarządzania urzędem* finansowanego ze środków Unii Europejskiej zrealizowano 3 aplikacje w BIP MK: „Przewodnik Mieszkańca”, „Aplikacja do gromadzenia i wizualizacji wykazów danych”, „Wyszukiwarka”
- Na koniec roku w BIP MK było udostępnionych około 308 000 stron HTML i dokumentów
- Zmieniono szatę graficzną portalu www.krakow.pl
- Urząd Miasta Krakowa został nominowany do nagrody w konkursie zorganizowanym przez Mobile Trands Award – za Miejską Platformę Internetową (MPI) *Magiczny Kraków*