

XVI.

Komunikacja społeczna

Spotkania Prezydenta Miasta Krakowa z mieszkańcami

XVI.1.

W 2011 roku odbyło się 18 poniedziałkowych spotkań Prezydenta Miasta Krakowa z mieszkańcami, w ramach których zostało przyjętych 69 osób w 50 sprawach. W przeważającej części sprawy przedstawiane Panu Prezydentowi dotyczyły różnego rodzaju pomocy mieszkaniowej. Ponadto, udzielono 176 pisemnych odpowiedzi na prośby o spotkanie z Prezydentem Miasta Krakowa.

Konsultacje społeczne

XVI.2.

W 2011 roku Referat ds. Komunikacji Społecznej Wydziału Strategii i Rozwoju Miasta UMK koordynował działania związane z prowadzeniem konsultacji społecznych miejskich inwestycji i projektów. Należały do nich m.in.:

- Konsultacje społeczne *Wstępnego Katalogu Inwestycji Miejskich*, który zawierał 56 wybranych inwestycji – z *Wieloletniej Prognozy Finansowo-Inwestycyjnej Miasta Krakowa na lata 2011-2033* i budżetu Miasta Krakowa na rok 2011 – dla których w roku 2011 zaplanowana była faza przygotowania. Konsultacje prowadzone były za pośrednictwem strony internetowej www.dialoguj.pl oraz w trakcie spotkań pracowników referatu z Radami Dzielnic (czerwiec-wrzesień). W wyniku tych działań została wyłoniona lista inwestycji, które wymagają dalszych pełnych konsultacji
- Organizacja obrad *Okrągłego Stołu Transportowego* – do rozmów zasiedli przedstawiciele organizacji, fundacji, stowarzyszeń oraz reprezentanci UMK i ZIKiT. Stronę społeczną reprezentowali przedstawiciele 7 organizacji pozarządowych zajmujących się tematyką komunikacji zbiorowej, które odpowiedziały na zaproszenie Prezydenta Miasta Krakowa. W okresie od czerwca do września odbyło się 8 debat, w których wzięli udział zarządzający komunikacją miejską oraz korzystający z jej usług. Celem spotkań było udoskonalenie systemu transportu zbiorowego w Krakowie
- Organizacja obrad *Okrągłego Stołu Mieszkaniowego* – cyklu debat dotyczących polityki mieszkaniowej i gospodarki gminnymi lokalami mieszkalnymi. Do udziału w obradach zaproszono 25 stowarzyszeń, fundacji i organizacji pozarządowych zajmujących się tematyką mieszkalnictwa. Główne zagadnienia poruszane podczas obrad to m.in.: sytuacja lokatorów mieszkań znajdujących się w zasobie mieszkaniowym gminy, gospodarka gminnymi lokalami mieszkalnymi, kwestia możliwości powiększania gminnego zasobu mieszkaniowego, w tym: rozwój budownictwa komunalnego, problem wysokości czynszów z tytułu najmu gminnych lokali mieszkalnych, problem zaległości czynszowych i groźby eksmisji, pomoc osobom bezdomnym. W 2011 roku odbyły się cztery debaty. Kolejnych 16 zaplanowanych jest na rok 2012. Przewidywany termin zakończenia obrad Okrągłego Stołu Mieszkaniowego to listopad 2012 roku
- Uczestnictwo w konsultacjach 13 projektów oraz inwestycji miejskich dotyczących:
 - » budowy cmentarza w Podgórkach Tynieckich wraz z obiektem ceremonialnym i spopielarnią zwłok (zakończone 28 lutego)

- » poprawy komunikacji zbiorowej w Krakowie (organizator – Zarząd Infrastruktury Komunalnej i Transportu). Konsultacje realizowane były za pomocą ankiety, pozwalającej przygotować założenia do remarszrutyzacji, czyli nowej siatki połączeń komunikacyjnych: opracowania nowych tras i częstotliwości kursowania autobusów oraz tramwajów
- » budowy połączenia drogowego ul. Reduty z ul. ks. Jancarza
- » zagospodarowania pl. Inwalidów z pomnikiem Orła Białego „Tym co walczyli o wolność Polski w latach 1939-1989” i parkingiem podziemnym (zakończone w maju)
- » rozbudowy ul. Kocmyrzowskiej na odcinku od ul. Bulwarowej do granicy miasta (maj-czerwiec)
- » zmiany Statutu Miasta Krakowa (od lipca do 16 sierpnia trwały konsultacje projektu)
- » rozbudowy ul. Wrony z odwodnieniem, oświetleniem i przekładkami kolidującego uzbrojenia – II etap, od ul. Warchałowskiego do ul. Skotnickiej (lipiec-sierpień)
- » lokalizacji pomnika AK (sierpień-wrzesień) – za pomocą sondy internetowej dostępnej na stronie www.dialoguj.pl mieszkańcy mogli wyrazić swe opinie na temat lokalizacji pomnika. Konsultowanych było 11 lokalizacji, a za najlepszą mieszkańcy uznali bulwar Czerwieński
- » opracowania projektu rozbudowy ul. Wrobela na odcinku od ul. Śliwiaka do pętli w Przewozie oraz budowy odcinka ulicy od pętli do rowu melioracyjnego Rączna (wrzesień-październik)
- » projektu uchwały Rady Miasta Krakowa w sprawie trybu powoływania członków oraz organizacji i trybu działania Krakowskiej Rady Działalności Pożytku Publicznego (październik)
- » Programu współpracy Gminy Miejskiej Kraków z organizacjami pozarządowymi oraz podmiotami określonymi w art. 3 ust. 3 Ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 roku o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie na rok 2012 (październik)
- » społecznego projektu uchwały w sprawie ustanowienia pomników przyrody na terenie Krakowa (listopad)
- » ustanowienia użytku ekologicznego „Rybitwy” (listopad)

XVI.2.1. Promocja konsultacji społecznych

W celu zachęcenia mieszkańców Krakowa do aktywnego udziału w konsultacjach społecznych prowadzonych przez Urząd Miasta Krakowa, Referat ds. Komunikacji Społecznej w 2011 roku prowadził także działania promocyjne:

- *Kraków Rozmawia* – kampania promocyjna, której celem było zainteresowanie krakowian dialogiem społecznym oraz zachęcenie ich do aktywnego włączania się w konsultacje społeczne realizowane przez Urząd Miasta Krakowa. Kampania przeprowadzana była w Internecie na portalach Onet.pl oraz Interia.pl (reklamy i mailing) oraz w środkach komunikacji miejskiej (45-sekundowy spot *Kraków Rozmawia*). W skład kampanii wszedł innowacyjny event promocyjny *Kraków Rozmawia* stanowiący uzupełnienie prowadzonych przez Wydział Strategii i Rozwoju Miasta działań promocyjnych, które odbywały się w ramach XI edycji *Festiwalu Nauki* w Krakowie, pod honorowym patronatem Prezydenta Miasta Krakowa. Przez trzy dni *Festiwalu Nauki*, w namiocie Dialogu Społecznego na płycie Rynku Głównego prowadzone były konsultacje społeczne oraz działania, których celem było zaciekawienie i zainteresowanie mieszkańców tematem dialogu społecznego. Kulminacją były cwieczorne, ok. 3-godzinne pokazy multimedialne, podczas których na specjalnym ekranie odbywały się projekcje interaktywnych animacji współtworzonych na żywo przez samych krakowian
- Uruchomienie e-learningowej platformy szkoleniowej w serwisie www.dialoguj.pl Celem bezpłatnego szkolenia *Obywatelskie kompetencje: jak efektywnie uczestniczyć w zarządzaniu miastem* było zwiększenie wiedzy Mieszkańców Krakowa na temat konsultacji społecznych, prowadzonych przez Urząd Miasta Krakowa. Materiały szkoleniowe zostały przygotowane przez dr Annę Przybylską z Centrum Deliberacji, Instytut Socjologii Uniwersytetu Warszawskiego, a zakończenie kursu potwierdza certyfikat
- W celu promocji dialogu społecznego i idei konsultacji społecznych wśród młodzieży pracownicy Referatu ds. Komunikacji Społecznej w Wydziale Strategii i Rozwoju Miasta UMK oraz Małopolskiego Centrum Edukacji „MEC” przeprowadzili cykl 10 spotkań w krakowskich szkołach ponadgimnazjalnych, podczas których przedstawiali zasady prowadzenia konsultacji miejskich projektów oraz inwestycji (październik-grudzień)

Biuro Prasowe działające w strukturze Wydziału Informacji, Turystyki i Promocji Miasta jest odpowiedzialne za prowadzenie polityki informacyjnej i PR.

W 2011 roku Biuro Prasowe przygotowało m.in.:

- 250 serwisów prasowych przestanych do dziennikarzy
- 12 wydań „Gońca” (Biuletynu Informacyjnego Magistratu)
- 22 wydania Dwutygodnika Miejskiego „Krakow.pl”
- 260 zaproszeń na konferencje prasowe i wydarzenia organizowane przez UMK i jednostki miejskie oraz komunikaty dla dziennikarzy

Kontakt z użytkownikami Internetu

XVI.4.

Miejska Platforma Internetowa (MPI) Magiczny Kraków

XVI.4.1.

Miejski serwis internetowy www.krakow.pl w 2011 roku obchodził jubileusz 15-lecia istnienia. *Magiczny Kraków* powstał w 1996 roku i był jedną z pierwszych oficjalnych miejskich stron internetowych w Polsce. Obecnie jest to bardzo rozbudowany portal z miejskimi informacjami. Po zmianie systemu zarządzania treścią (CMS) i layoutu graficznego w 2010 roku – jest też stroną nowoczesną i wykorzystującą najnowocześniejsze internetowe trendy i technologie.

Na stronie, przez siedem dni w tygodniu pojawiają się nowe i aktualne informacje, dzięki czemu *Magiczny Kraków* jest ważnym źródłem wiedzy o naszym mieście.

Liczba internautów *Magicznego Krakowa* ciągle utrzymuje się na stałym – wysokim – poziomie, stawiając stronę Krakowa w czołówce oficjalnych portali miejskich w Polsce.

Magiczny Kraków jest portalem przyjaznym osobom niepełnosprawnym – uruchomione zostały funkcje użyteczne dla niedowidzących i niedosłyszących: wersja kontrastowa, tekstowa, możliwość odsłuchania tekstów, powiększanie czcionki dokumentów.

W 2011 roku *Magiczny Kraków* utrzymał wysoki poziom Google PageRank 7/10, który ma taką samą wartość jak duże portale ogólnopolskie (Onet, Gazeta.pl, Interia). Wysoki PageRank świadczy o jakości tekstów na stronie i dużej liczbie powiązań (linkowań) z innymi stronami o wysokim PR.

Kraków.pl to nie tylko serwis miejski, ale ciągle rozwijające się profile w portalach społecznościowych. W 2011 roku liczba fanów na Facebooku przekroczyła 30 000 (Kraków.pl – 11 280, Krakowski Rynek – 22 687). Filmy zamieszczone w portalu YouTube odtworzono 147 061 razy. Na portalu NK.pl Kraków miał 12 144 znajomych.

Kraków jest także pierwszym polskim miastem, które rozpoczęło działania w portalu społecznościowym Google +. Obecnie mieści się w TOP 30 najpopularniejszych stron „firmowych” w G+.

Za pomocą „jedynek” (artykułów na głównej stronie) promowane były m.in.: *Zima w Mieście*, *Shanties*, *Gala Mistrzów Sportu*, *Serial w sieci*, akcja *Zostaw 1% podatku w Krakowie*, uroczystości związane z beatyfikacją Jana Pawła II, *Misteria Paschalia*, wystawa *Album Rodzinny*, *Festiwal Muzyki Filmowej*, *Miesiąc Fotografii*, *Noce Muzeów*, *Święto Miasta*, *ArtBoom*, *Festiwal Kultury Żydowskiej*, *Lato w mieście*, *Wianki*, Wakacyjna kampania Krakowa i Sopotu, Kraków w StreetView, *Tour de Pologne*, *Sacrum Profanum*, *Park Kulturowy*, 15-lecie *Magicznego Krakowa*, *180 sekund wokół Krakowa*, *Europejskie Forum Turystyki*, 184. *Derby Krakowa*, *Wisła w Lidze Europejskiej*, *Krakowskie Szopki*, *Boska Komedia*, *Szkoła Bezpiecznej Jazdy z Michałem Kościuszką*. W okresie od czerwca do grudnia prowadzona była zakładka „Prezydencja”.

W 2011 roku włączono wersję rosyjską portalu.

Tabela XVI.1.

**Wejścia na stronę MPI
Magiczny Kraków
w 2011 roku**

	Liczba
Styczeń	1 191 883
Luty	1 022 328
Marzec	1 058 341
Kwiecień	1 069 989
Maj	1 222 895
Czerwiec	1 344 710
Lipiec	1 133 317
Sierpień	1 098 610
Wrzesień	909 646
Październik	1 032 455
Listopad	1 068 523
Grudzień	1 090 823
Ogółem	13 243 520
Średnia liczba wejść w miesiącu	1 103 627

Źródło: Wydział Informacji, Promocji i Turystyki Miasta UMK

XVI.5.

Udostępnianie informacji publicznej – Biuletyn Informacji Publicznej Miasta Krakowa (BIP MK)

W 2011 roku Urząd Miasta Krakowa udostępnił klientom na stronie BIP MK nowy moduł „e-Urząd” zawierający 92 możliwości załatwienia spraw urzędowych przez Internet. Usługi zostały usystematyzowane w 15 kategoriach oraz według wydziałów UMK.

W ramach realizacji projektu *Rozwój Systemu Zarządzania Urzędem*, finansowanego z Programu Operacyjnego *Kapitał Ludzki*, wdrożona została aplikacja „Ankieta Internetowa”, dzięki której można prowadzić konsultacje społeczne. Do końca 2011 roku przeprowadzono 4 ankiety internetowe w zakresie: oferty muzealnej na rynku turystycznym adresowanej do turystów krajowych i zagranicznych, usług świadczonych klientom przez Wydział Ewidencji Pojazdów i Kierowców oraz usług świadczonych w Punkcie Obsługi Przedsiębiorcy.

Tabela XVI.2.

**Biuletyn Informacji
Publicznej Miasta
Krakowa w latach
2009-2011**

	2009	2010	2011
Liczba wejść do BIP MK ¹	107 500 000	116 600 000	125 500 000
Średnia dzienna liczba wejść do BIP MK	294 000	319 000	343 000
Objętość danych pobranych ogółem (w GB)	2 770	3 940	6 600
Średnia objętość danych pobieranych dziennie (w GB)	7,6	10,8	18

¹ sumaryczna liczba zapytań o różne strony w BIP MK (nie są to tylko wejścia na stronę główną)

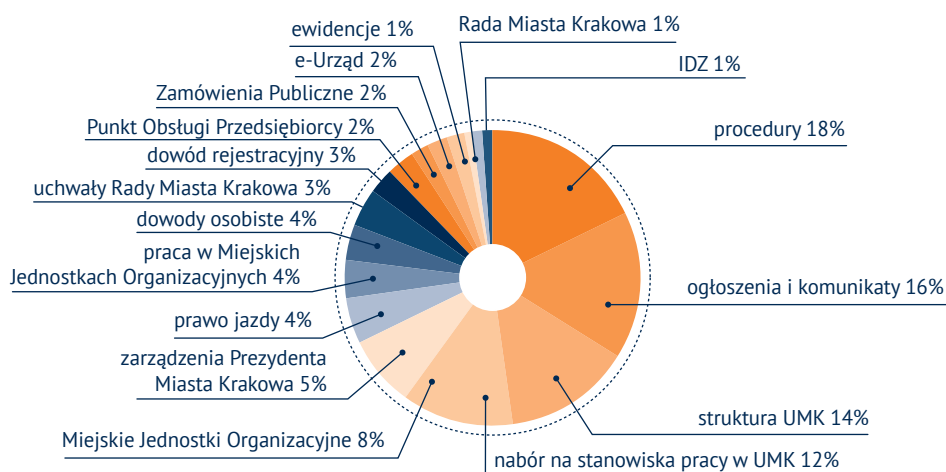
Źródło: Wydział Organizacji i Nadzoru UMK

Styczeń	17 412 472
Luty	11 105 288
Marzec	11 329 301
Kwiecień	8 727 566
Maj	9 305 241
Czerwiec	9 237 569
Lipiec	12 263 683
Sierpień	9 692 565
Wrzesień	9 574 253
Październik	9 440 975
Listopad	9 307 059
Grudzień	8 120 768
Średnio miesięcznie	10 459 000

Źródło: Wydział Organizacji i Nadzoru UMK

Tabela XVI.3.

Wejścia na strony BIP MK według miesięcy w 2011 roku



Źródło: Wydział Organizacji i Nadzoru UMK

Wykres XVI.1.

Najczęściej odwiedzane działy informacyjne BIP MK w 2011 roku (w %)

Do samodzielnych serwisów internetowych publikowanych (linkowanych) na stronach internetowych BIP MK w 2011 roku dołączono:

- Plany Inwestycyjne Gminy Miejskiej Kraków http://www.bip.krakow.pl/?bip_id=1&mmi=12064
- Powiatowe Centrum Zarządzania Kryzysowego w Krakowie www.pczk.krakow.pl
- Archiwum Urzędu Miasta Krakowa: http://www.bip.krakow.pl/?bip_id=1&mmi=12138
- Wortal: Park Kulturowy Stare Miasto <http://www.krakow.pl/parkkulturowy>

Jednostki miejskie	1 558 684
Praca w jednostkach	2 644 887
Zamówienia publiczne	236 190

Źródło: Wydział Organizacji i Nadzoru UMK

Tabela XVI.4.

Najczęściej odwiedzane działy w serwisach BIP MJO w 2011 roku

Podsumowanie

W 2011 roku:

- Prezydent Miasta Krakowa odbył 18 poniedziałkowych spotkań z mieszkańcami, w ramach których zostało przyjętych 69 osób.
- W ramach konsultacji społecznych prowadzonych przez UMK rozpoczęto cykl obrad *Okrągłego Stołu Transportowego* oraz *Okrągłego Stołu Mieszkaniowego*.
- Przeprowadzono kampanię *Kraków rozmawia* propagującą ideę konsultacji społecznych wśród mieszkańców miasta.
- Miejski serwis internetowy www.krakow.pl obchodził jubileusz 15-lecia istnienia.
- Uruchomiono rosyjską wersję portalu *Magiczny Kraków*.
- Na stronie BIP MK udostępniono moduł e-Urząd, pozwalający na załatwienie wielu spraw przez Internet.
- Na stronie www.bip.krakow.pl wdrożono aplikację „Ankieta Internetowa”, dzięki której możliwe jest prowadzenie konsultacji społecznych.