

RAPORT

z konsultacji z organizacjami pozarządowymi i podmiotami określonymi w art. 3 ust. 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie.

W PRZEDMIOCIE

**PROJEKTU DOKUMENTU
„POLITYKA ZRÓWNOWAŻONEJ TURYSTYKI KRAKOWA
NA LATA 2021-2028”.**

W TRYBIE

Uchwały nr CXI/2904/18 Rady Miasta Krakowa z dnia 26 września 2018 r. w sprawie zasad i trybu przeprowadzania konsultacji z mieszkańcami Gminy Miejskiej Kraków oraz z Krakowską Radą Działalności Pożytku Publicznego lub organizacjami pozarządowymi i podmiotami, o których mowa w art. 3 ust. 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie projektów aktów prawa miejscowego w dziedzinach dotyczących działalności statutowej tych organizacji.



KRAKÓW, LISTOPAD 2020 r.

Spis treści

1. PRZEDMIOT I TRYB KONSULTACJI	3
2. PRZEBIEG KONSULTACJI W SERWISIE MIEJSKIEGO CENTRUM DIALOGU	4
2.1. W dziale „aktualności”	4
2.2. W dziale „aktualne konsultacje społeczne”	5
2.3. Konsultacje społeczne na profilu Miejskiego Centrum Dialogu w Krakowie na Facebooku i Instagramie	5
2.4. Wykorzystanie pozostałych kanałów komunikacji w Internecie.....	6
3. WNIOSKI, UWAGI I OPINIE.....	7
3.1. Wnioski złożone za pośrednictwem formularzy konsultacyjnych.....	7
3.1.1. Uwagi ogólne	8
3.1.2. Obszary rekomendacji	12
3.1.3. Rekomendowane działania	15
3.1.4. Dodatkowe uwagi i własne propozycje.....	22
3.2. Wnioski zgłoszone podczas dyżuru telefonicznego.....	26
3.3. Wnioski zgłoszone podczas Krakowskiego Forum Turystycznego.....	26
4. PODSUMOWANIE	28

1. PRZEDMIOT I TRYB KONSULTACJI

Konsultacje społeczne projektu dokumentu „Polityka zrównoważonej turystyki Krakowa na lata 2021-2028” zostały przeprowadzone w dniach 2-23 października 2020 r. przez Wydział ds. Turystyki, we współpracy z Miejskim Centrum Dialogu.

Przedmiotem konsultacji były przede wszystkim propozycje obszarów 9 rekomendacji oraz proponowanych działań dla wszystkich lokalnych interesariuszy, zawarte w 6 rozdziale projektu dokumentu.

W ramach konsultacji odbyły się:

1. Spotkanie z mieszkańcami Krakowa w dniu 8 października 2020 r. w godzinach 16.00-18.00 w Sali Miejskiego Centrum Dialogu przy ulicy Brackiej 10. (Spotkanie było transmitowane za pośrednictwem profilu Facebook Miejskiego Centrum Dialogu).
2. Dwa dyżury telefoniczne eksperta pod numerem telefonu 660-637-091 w dniu: 13 października 2020 r. w godzinach 16.00-18.00 oraz w dniu 20 października 2020 r. w godzinach 10.00-12.00.
3. Dyżur mailowy – w dniach od 2 do 15 października 2020 r. mieszkańcy mieli możliwość zadawania pytań ekspertowi w formie elektronicznej na adres: bartlomiej.walas@um.krakow.pl.
4. Branżowe konsultacje dokumentu w ramach posiedzenia Krakowskiego Forum Turystycznego, odbyły się dnia 6 października br. w formie zdalnej. W spotkaniu wzięły udział 52 osoby.
5. Przekazanie projektu dokumentu „Polityka zrównoważonej turystyki Krakowa na lata 2021-2028” do zaopiniowania Krakowskiej Radzie Działalności Pożytku Publicznego.
6. Przekazanie projektu dokumentu „Polityka zrównoważonej turystyki Krakowa na lata 2021-2028” do zaopiniowania Radzie Dzielnicy I Stare Miasto.

2. PRZEBIEG KONSULTACJI W SERWISIE MIEJSKIEGO CENTRUM DIALOGU

Konsultacje społeczne prowadzone były poprzez serwis internetowy Miejskiego Centrum Dialogu (www.dialoguj.pl, www.dialogspoleczny.krakow.pl).

Podczas konsultacji wykorzystano następujące elementy serwisu:

- dział „aktualności”
- dział „aktualne konsultacje społeczne”

2.1. W dziale „aktualności”

25 września 2020 r. opublikowano informację o uruchomieniu w dniu 2 października br. trwających do dnia 23 października br. konsultacji społecznych dokumentu pt. „Polityka zrównoważonej turystyki Krakowa na lata 2021-2028.”

2 października 2020 r. opublikowano informację o uruchomieniu trwających do dnia 23 października 2020 r. konsultacji społecznych projektu dokumentu „Polityka zrównoważonej turystyki Krakowa na lata 2021-2028” wraz z harmonogramem konsultacji.

Pod tekstem zamieszczono link do obszerniejszej informacji dotyczącej przedmiotowych konsultacji opublikowanej, w dziale „aktualne konsultacje społeczne”.

6 października 2020 r. opublikowano informację o mającym się odbyć 8 października br. w Miejskim Centrum Dialogu przy ulicy Brackiej 10 spotkaniu z mieszkańcami Krakowa, zorganizowanym w ramach przedmiotowych konsultacji. W tekście poinformowano też o koniecznym, ze względu na sytuację pandemiczną, ograniczeniu liczby uczestniczących w spotkaniu mieszkańców do 15 i wynikającej z tego konieczności rejestracji, poprzez wysłanie e-maila do 7 października do godziny 12.00.

13 października 2020 r. opublikowano informację o mającym się odbyć tego dnia w godzinach 16.00-18.00 dyżurze telefonicznym eksperta pod numerem telefonu 660-637-091. W tekście podano też termin kolejnego dyżuru zaplanowanego na 20 października 2020 r. w godzinach 10.00-12.00. Przypomniano też o możliwości zadawania do 15 października 2020 r. pytań ekspertowi w formie elektronicznej na adres: bartlomiej.walas@um.krakow.pl.

19 października 2020 r. opublikowano informację o mającym się odbyć 20 października br. w godzinach 10.00-12.00 dyżurze telefonicznym eksperta pod numerem telefonu 660-637-091.

2.2. W dziale „aktualne konsultacje społeczne”

W dniu 2 października 2020 r. opublikowano informację o uruchomieniu, trwających do 23 października 2020 r., konsultacji społecznych projektu dokumentu „Polityka zrównoważonej turystyki Krakowa na lata 2021-2028”.

W tekście podano harmonogram konsultacji oraz sposoby ich przeprowadzania, tak by umożliwić udział w nich wszystkim zainteresowanym osobom, w najbardziej dogodnej formie.

Pod tekstem ogłoszenia zamieszczono następujące załączniki, w formie plików do pobrania:

- Pełny projekt dokumentu „Polityka zrównoważonej turystyki Krakowa na lata 2021-2028”,
- Formularz konsultacyjny dla mieszkańców,
- Formularz konsultacyjny dla NGO,
- Prezentację skrótową dokumentu w Power Point.

W okresie trwania konsultacji społecznych dokumentu portal Miejskiego Centrum Dialogu (www.dialoguj.pl, www.dialogspoeczny.krakow.pl) został odwiedzony 2 076 razy.

2.3. Konsultacje społeczne na profilu Miejskiego Centrum Dialogu w Krakowie na Facebooku i Instagramie

Informacje o konsultacjach zamieszczano również na portalu społecznościowym Facebook i Instagram, na profilu **Miejskiego Centrum Dialogu**.

25 września 2020 r. opublikowano post z informacją o uruchomieniu, trwających w dniach od 2 do 23 października 2020 r., konsultacji społecznych dokumentu pt. „Polityka zrównoważonej turystyki Krakowa na lata 2021-2028.”

2 października 2020 r. opublikowano post z informacją o uruchomieniu trwających do 23 października 2020 r. konsultacji społecznych projektu dokumentu „Polityka zrównoważonej turystyki Krakowa na lata 2021-2028.” W tekście poinformowano też o pierwszym spotkaniu konsultacyjnym zaplanowanym na 8 października 2020 r. i o konieczności zgłoszenia chęci udziału w nim, w związku z pandemią COVID-19.

6 października 2020 r. zamieszczono post informujący o mającym się odbyć 8 października br. w Miejskim Centrum Dialogu przy ulicy Brackiej 10 spotkaniu z mieszkańcami Krakowa, zorganizowanym w ramach przedmiotowych konsultacji. W tekście poinformowano też o koniecznym ze względu na sytuację pandemiczną ograniczeniu liczby uczestniczących w spotkaniu mieszkańców do 15 i wynikającej z tego konieczności rejestracji poprzez wysłanie e-maila do 7 października br., do godziny 12.00

oraz trwającej od 2 do 15 października 2020 r. możliwości zadawania pytań ekspertowi za pośrednictwem e-maili.

8 października 2020 r. przeprowadzono video transmisję spotkania zorganizowanego w Miejskim Centrum Dialogu.

13 października 2020 r. opublikowano post z informacją o mającym się odbyć tego dnia w godzinach 16.00-18.00 dyżurze telefonicznym eksperta pod numerem telefonu 660-637-091. W tekście podano też termin kolejnego dyżuru zaplanowanego na 20 października 2020 r. w godzinach 10.00-12.00. Przypomniano też o możliwości zadawania do 15 października 2020 r. pytań ekspertowi w formie elektronicznej na adres: bartlomiej.walas@um.krakow.pl.

19 października 2020 r. opublikowano post z informacją o mającym się odbyć 20 października br. w godzinach 10.00-12.00 dyżurze telefonicznym eksperta pod numerem telefonu 660-637-091.

Informacja o konsultacjach została także zamieszczona w Newsletterze – Miejskiego Centrum Dialogu.

2.4. Wykorzystanie pozostałych kanałów komunikacji w Internecie.

25 września 2020 r. informacja o zbliżających się konsultacjach została zamieszczona na stronie internetowej Krakow Convention Bureau. W informacji podano link do stosownej strony Miejskiego Centrum Dialogu.

Zapowiedź konsultacji społecznych znalazła się też w newsletterze Turystyka i MICE Kraków Convention Bureau 9/2020 - wrzesień 2020. Baza newslettera liczy 1500 osób.

Pełne ogłoszenie o konsultacjach ukazało się też 5 października 2020 r. na stronie Biuletynu Informacji Publicznej: https://www.bip.krakow.pl/?news_id=132794

7 października 2020 r. na stronie krakow.pl w dziale aktualności ukazała się relacja podsumowująca obrady Krakowskiego Forum Turystycznego. Znalazła się w niej informacja o trwających konsultacjach społecznych oraz przypomnienie o otwartym spotkaniu dla mieszkańców w dn. 8 października br.

Notatkę redakcyjną o projekcie dokumentu i konsultacjach zamieściło branżowe pismo Wiadomości Turystyczne (http://www.wiadomosciturystyczne.pl/aktualnosci/3493,...krakowianie_beda_wspoldecydowac_w_sprawie_turystyki_w_ich_miescie.html)

3. WNIOSKI, UWAGI I OPINIE

Nie odnotowano propozycji nowego obszaru rekomendacji.

Dokument uzyskał pozytywną opinię Rady Dzielnicy I Stare Miasto podjętą w formie uchwały numer XXV/328/2020 z dnia 22 października 2020 r. w sprawie konsultacji społecznych dotyczących projektu dokumentu „Polityka zrównoważonej turystyki Krakowa na lata 2021-2028”. W uzasadnieniu napisano: „Rada dzielnicy I Stare Miasto pozytywnie opiniuje zapisy projektu dokumentu pt. „Polityka zrównoważonej turystyki Krakowa na lata 2021-2018”, przedstawione w ramach trwających konsultacji społecznych, gdyż ich realizacja przyczyni się do poprawy jakości życia mieszkank i mieszkańców dzielnicy”.

Dokument uzyskał pozytywną opinię Krakowskiej Rady Działalności Pożytku Publicznego IV kadencji - Uchwała nr 19/2020/IV KRDP/99 z dnia 26 października 2020 r.

3.1. Wnioski złożone za pośrednictwem formularzy konsultacyjnych.

Złożono 10 formularzy, w tym dwa osób prywatnych.

Konstrukcja formularza pozwalała na odniesienie się ogólne do dokumentu, obszarów rekomendacji oraz działań w poszczególnych obszarach rekomendacji. Było też miejsce na zgłaszanie wolnych uwag. Nie wszystkim udało się w taki sposób usystematyzować swoje opinie i propozycje. Niektóre uwagi odnosiły się do części diagnostycznej dokumentu.

3.1.1. Uwagi ogólne

l.p.	wnioskodawca	Treść/ zapis oryginalny	Stanowisko Prezydenta Miasta Krakowa
1	Izba RH Plus oraz Krakowska Organizacja Turystyczna (formularze takie same)	Dokonanie ogólnego zapisu w dokumencie: „Kluczowi realizatorzy polityki zrównoważonej turystyki” (strona 79). Zaangażowanie do współpracy przy realizacji działań w ramach polityki zrównoważonej turystyki Krakowa na lata 2021- 2028 sieci partnerstw biznesowo-naukowych, specjalizujących się w branży turystycznej i przemyśle MICE, w tym klastrów.	Uwaga nieuwzględniona. Istniejący zapis (str.79) jest na tyle pojemny iż obejmuje proponowane formy: „Realizacja zapisanych i nowych działań zawartych w rekomendacjach będzie wymagała zaangażowania zarówno jednostek samorządu terytorialnego, jak też przedsiębiorców i instytucji - beneficjentów gospodarki turystycznej w Krakowie. Dużą rolę spełniać będą samorządy gospodarcze, stowarzyszenia i organizacje turystyczne, port lotniczy, stowarzyszenia i inicjatywy mieszkańców, instytucje kultury, uczelnie i inne instytucje otoczenia biznesu”.
2	Klub Jagielloński	Naszym fundamentalnym problemem są wątpliwości z definiowaniem turystyki jako przyszłościowej gałęzi rozwoju miasta przejawiające się w strategii w postaci postulatów post pandemicznej odbudowy. Brakuje argumentów, że długofalowo (uwzględniając trendy globalne związane z turystyką) miasto zyska na rozwoju tej gałęzi gospodarki. Jeżeli jednak uznajemy, że chcemy rozwijać turystykę, strategia bezwzględnie powinna wskazywać jakie wartości dodane przyniesie to miastu.	Uwaga znajduje odzwierciedlenie w dotychczasowych zapisach. Na str. 6 cytuje się pogląd odzwierciedlający kierunek rekomendacji dokumentu: „Uczestnicy łańcucha dostaw powinni kreować wartości wspólne (CSV - creating shared value), które podnoszą konkurencyjność przedsiębiorstwa, poprawiając jednocześnie warunki bytowe społeczności lokalnych, w otoczeniu których prowadzi ono swoją działalność”. Także między innymi na str.7 wskazano: „Konsensus mieszkańców i lokalnych usługodawców w zakresie rozwoju przez turystykę powinien polegać na akceptacji przez każdą z grup interesariuszy możliwości rezygnacji z części własnych korzyści na rzecz wspólnych wartości miasta, przy planowanym w sposób zrównoważony rozwoju gospodarki lokalnej”. Na str. 9 wskazano pożądaną kierunek zmian: „Struktura i trendy krajowego i międzynarodowego rynku turystycznego oraz skutki pandemii wskazują na konieczność zmiany podejścia do rozwoju turystyki z ilościowego na jakościowy, jednocześnie nie wytrącając mieszkańców i przestrzeni (zwłaszcza dziedzictwa kulturowego) ze stanu względnej równowagi”.

3	Klub Jagielloński	Nasze wątpliwości budzi również zdefiniowanie w strategii turystyki jako produktu, a nie żywej substancji, która wchodzi w relacje z miejską tkanką. Brakuje pokazania wpływu na inne podsystemy miejskie i sektory, które dla nas są istotne (relacja turystyki do szkolnictwa wyższego, BPO, przemysłu).	<p>Uwaga znajduje odzwierciedlenie w dotychczasowych zapisach.</p> <p>Dokument odnosi się do pojęcia zrównoważonej turystyki - str. 6: „Rozwój turystyki winien być rozpatrywany na trzech płaszczyznach: ekonomicznej, społecznej i środowiskowej, przy czym występuje konflikt między pierwszą a pozostałymi, w szczególności trzecią płaszczyzną. Bez kształtowania odpowiedniego otoczenia, w tym społecznej świadomości i aktywności, nie da się zapobiegać dewastacji środowiska naturalnego, ale również dziedzictwa kulturowego i relacji międzyludzkich.”</p>
4	Klub Jagielloński	W strategii brakuje odniesienia do najpoważniejszych zarzutów artykułowanych w ostatnich latach w debacie eksperckiej. Przykładowo profesor Jerzy Hausner w swoich pracach wskazuje, że turystyka jest jedynym obszarem, który zjada wartości miejskie, a nie je reprodukuje. Konsekwencją jest marnowanie kapitału ludzkiego, gdy ich wartość dodana w innych sektorach byłaby dużo wyższa. Warto również odnieść się do badań prof. Moniki Murzyn-Kupisz, która wskazuje (wbrew konsultowanej strategii), że artyści wyprowadzają się z Krakowa, a turystyka wcale nie wzmacnia tego sektora.	<p>Uwaga znajduje odzwierciedlenie w dotychczasowych zapisach.</p> <p>W dokumencie uwzględniono większość najnowszych prac i poglądów na co wskazuje bibliografia i cały podrozdział 3.6., a prace J. Hausnera (str. 10) czy M. Murzyn-Kupisz są przedmiotem analizy w dokumencie (bibliografia: poz. 41,42, 66)</p>
5	Klub Jagielloński	Na etapie diagnozy nie ma pokazanej dynamiki tego jak mieszkańcy reagują na turystów. Co z tego, że odsetek odpowiedzi pozytywnych jest wciąż większościowy, jeżeli w ostatnich latach następuje znaczący ich spadek? Dopiero takie porównanie daje nam rzeczywisty obraz.	<p>Uwaga znajduje odzwierciedlenie w dotychczasowych zapisach.</p> <p>Dokument prezentuje najnowsze wyniki badań postaw mieszkańców i indexu Doxey'a. Odpowiednio strony 37-39, 59-69.</p>
6	Klub Jagielloński	Nie ma żadnych przesłanek pozwalających sądzić, że edukacja turystów może przynieść oczekiwany skutek. Nie warto tego tematu poruszać w strategii, ani kierować na niego środków	<p>Uwaga nieuwzględniona.</p> <p>Studia przypadków wielu miast świata wskazują na działania mające na celu wyczerpanie odwiedzających na szacunek do mieszkańców</p>

		finansowych i ludzkich.	i kulturę zachowań. Na stronie 14 wśród rekomendowanych działań dla miejskich jednostek zarządzających destynacją turystyczną (DMO – Destination Management Organisation) wskazano: edukację publiczną (wprowadzenie kampanii uświadamiających turystów o problemach mieszkańców, współpracę z usługodawcami turystycznymi w celu zapewnienia ochrony i porządku, informację dla turystów na temat lokalnego prawa i zwyczajów). Takie są też oczekiwania Krakowian wyrażane w działaniach, badaniach i konsultacjach (strona 68).
7	Klub Jagielloński	Diagnoza słusznie wskazuje, że o turystyce niewiele wiemy. Brakuje badań i ekspertyz. Celem powinno więc być również rozwinięcie tego obszaru badań, który w ciągu kilku lat pokaże nam prawdziwą i pogłębioną charakterystykę i strukturę turystyki w Krakowie.	Uwaga znajduje odzwierciedlenie w dotychczasowych zapisach. Dokument jest oparty o najnowsze badania (nie starsze niż 2019 rok) i ma charakter pogłębionej, a nawet unikalnej w skali kraju, analizy. Planowane są roczne badania sektorowe, a od 2003 roku prowadzone są analizy ruchu turystycznego w Krakowie.
8	Klub Jagielloński	W nawiązaniu do punktu 6. brakuje jakiegokolwiek analizy turystycznej przestrzeni miasta (gdzie turyści docierają, dlaczego nie docierają tam gdzie nie docierają, jak sprawić, żeby docierali w inne miejsca).	Uwaga nieuwzględniona. Rozkład przestrzenny strumienia turystów od 2003 roku jest wykazywany w badaniach ruchu turystycznego w Krakowie (między innymi bibliografia poz.13,14). Ponadto na stronie 25 wykazano cechy europejskiego turysty miejskiego, które stanowią częściową odpowiedź na konstatację. Na stronie 6 wskazano, wbrew ogólnym opiniom, że: „deglomeracja ruchu turystycznego w mieście historycznym ma małe szanse powodzenia bez wykreowania nowych atrakcji i infrastruktury”. W działaniach rekomendacji I (str.80) zapisano: „Inicjowanie i kreowanie innowacyjnych usług pakietowych w oparciu o ofertę kulturową, eventową i sportową, z uwzględnieniem wszystkich atrakcji i walorów Krakowa i Małopolski oraz niszowych produktów o charakterze premium. Wsparcie rozwoju inwestycji publicznych i prywatnych posiadających potencjał recepcyjny ruchu turystycznego i zdolność do jego dywersyfikacji.” Bibliografia poz. 7, 13, 14.

9	Federacja Stowarzyszeń Przewodnickich	<p>Sugerowane 9 rekomendacji dla lokalnych interesariuszy wykazują przenikliwość twórców i głęboką znajomość branży w każdym sektorze turystyki. Tylko solidarne działania branży i daleko w przyszłość kreowane wizje są w stanie wyobrazić branży dokąd pójdziemy, choć w chwili obecnej tak wiele nie zależy od branży i kreowanej polityki Miasta. Wiele zależy od czasu trwania pandemii, jej skutków i podejmowanych działań ze strony organów państwa.</p> <p>Niezwykle ważnym aspektem w kreowanej polityce Miasta jest istnienie aktów prawnych pozwalających na skuteczne działania w wielu obszarach. Niezbędne jest podjęcie działań legislacyjnych na poziomie kraju w kilku obszarach.</p>	<p>Uwaga znajduje odzwierciedlenie w dotychczasowych zapisach.</p> <p>Na str. 6 widnieje zapis: „Zapisy »Polityki...« określają rekomendacje odbudowy ruchu turystycznego i odnoszą się do turystyki równoważącej jakość życia w mieście <u>przy partnerskiej odpowiedzialności wszystkich interesariuszy.</u>” Także w analizie PEST (str.50) oceniono znaczenie czynnika integracji przedsiębiorców. Na stronie 51 przeprowadzono analizę strukturalną sektora, która wskazuje na warunki rywalizacji wewnątrz sektora usług turystycznych w Krakowie, zgonie z zapisem: „w tym duża rywalizacja między firmami (hotele, turystyczny najem krótkoterminowy, przewodnicy vs free walking, transport turystyczny, w mniejszym stopniu gastronomia). W najtrudniejszej sytuacji znajdują się przewodnicy, którzy z powodu epidemii zawiesili lub zlikwidowali działalność gospodarczą”.</p> <p>Rekomendacje II (str. 81): „Uczestnictwo w procesie legislacyjnym w zakresie krajowych i międzynarodowych przepisów regulujących turystyczny najem krótkoterminowy oraz zarządzanie przestrzenią. Współpraca z globalnymi portalami rezerwacyjnymi w zakresie wymiany wiedzy, promocji i respektowania tożsamości miasta jako centrum historycznego. Zarządzanie obszarami specjalnymi i parkami kulturowymi w duchu zrównoważenia przestrzeni i usług. Wspieranie rozwiązań podnoszących jakość świadczenia usług przewodnickich, w tym na obszarach specjalnych.”</p> <p>Rekomendacja VII (str. 86): „Wypracowanie rozwiązań legislacyjnych dla ochrony pejzażu miejskiego z udziałem sektora turystycznego”.</p>
---	---------------------------------------	--	--

3.1.2. Obszary rekomendacji

Czy obszary rekomendacji są zadawalające? Jeżeli nie to proszę o wskazanie nowych obszarów?

l.p.	wnioskodawca	Treść/ zapis oryginalny	Stanowisko Prezydenta Miasta Krakowa
1	Klub Jagielloński	Zdecydowanie najbardziej doskwiera brak absolutnie kluczowego dla przyszłości turystyki obszaru, czyli tego jak miasto powinno zareagować na nieuniknione zmiany w globalnym ruchu turystycznym oraz trendy związane z podróżami wynikające z pandemii, ale również ze strategii unijnych (ograniczanie śladu węglowego itd).	<p>Uwaga znajduje odzwierciedlenie w dotychczasowych zapisach.</p> <p>Cały dokument jest poświęcony temu zagadnieniu, w tym: dokonana została analiza PEST, wykorzystano rekomendacje opracowane przez międzynarodowe organizacje (Agenda Miejska dla Unii Europejskiej, Nowa Agenda Miejska ONZ, Karta Lipska, HUL, Światowa Organizacja Turystyczna UNWTO, analizy rozwoju sytuacji w okresie COVID-19, lizbońska deklaracja międzynarodowa podpisana przez Kraków "Miasta dla wszystkich - budowanie miast dla obywateli i odwiedzających").</p> <p>Sugerowane nieuniknione zmiany w globalnym ruchu turystycznym są opisane (na stan wiedzy we wrześniu 2020 r.) między innymi na stronach 43-51, 73, 77. Elementy Zielonego Ładu Europejskiego zawarte są w „Planie Adaptacji Miasta Krakowa do zmian klimatu do roku 2030”. Należy liczyć się z regulacjami prawnymi na poziomie Unii Europejskiej, obciążającymi transport lotniczy kosztami emisji gazów cieplarnianych, tym bardziej, że Kraków deklaruje dążenie do neutralności klimatycznej.</p>
2	Klub Jagielloński	Brakuje obszaru wskazującego na specjalizację/przewagę konkurencyjną Krakowa w turystyce. Powstaje więc wrażenie, że Kraków nie oferuje żadnego produktu.	<p>Uwaga nieuwzględniona.</p> <p>Podrozdział 3.2 dokonuje analizy macierzowej produktów turystycznych Krakowa (str.23), a rekomendacja III wskazuje na strategiczny produkt turystyczny miasta (str. 82 – przemysł spotkań).</p>

3	Klub Jagielloński	Brakuje obszaru współpracy regionalnej, nie uwzględnia się relacji z aglomeracją/ województwem, brakuje rekomendacji związanych ze wspólną ofertą turystyczną, co z perspektywy bogactwa regionu, w jakim Kraków funkcjonuje, wydaje się sporym niedopatrzeniem.	<p>Uwaga uwzględniona.</p> <p>W rekomendacji I zapisano: Partnerstwo samorządu z sektorem turystycznym w realizacji działań promocyjnych B2B i B2C na rynkach emisyjnych, w tym we współpracy z Małopolską Organizacją Turystyczną. Rozszerzono zapis rekomendowanego działania: Inicjowanie i kreowanie innowacyjnych usług pakietowych w oparciu o ofertę kulturową, eventową i sportową oraz niszowych produktów o charakterze premium <u>z uwzględnieniem wszystkich atrakcji i walorów Krakowa i Małopolski.</u></p>
4	Klub Jagielloński	Strategia nie zauważa potencjalnie niezwykle atrakcyjnego segmentu rozwijającego się w Małopolsce, czyli turystyki rowerowej, który za sprawą projektu Velo Małopolska, którego sercem jest Kraków, będzie okazją do przyciągnięcia turysty premium. Zagraniczne przykłady pokazują, że może to być znacząca gałąź turystyki.	<p>Uwaga znajduje odzwierciedlenie w dotychczasowych zapisach.</p> <p>Rekomendacja I: Partnerstwo samorządu z sektorem turystycznym realizacji działań promocyjnych B2B i B2C na rynkach emisyjnych, w tym we współpracy z Małopolską Organizacją Turystyczną. Rozszerzono zapis rekomendowanego działania: Inicjowanie i kreowanie innowacyjnych usług pakietowych w oparciu o ofertę kulturową, eventową i sportową oraz niszowych produktów o charakterze premium z uwzględnieniem wszystkich atrakcji i walorów Krakowa i Małopolski.</p> <p>Projekt Velo Małopolska ewidentnie poszerza zdolność recepcyjną regionu, ale nie ma danych wskazujących na jego priorytetową rolę. Najnowsze badania wykazują, że grupa „aktywnych turystów rowerowych” jest bardzo nieliczna i stanowi nieco ponad 1% wszystkich Polaków, którzy wyjechali na wakacje w okresie ostatnich 12 miesięcy przed badaniem.</p> <p>W badaniach realizowanych na konkretnych rynkach zagranicznych (m.in. Czech, Węgier, Ukrainy, Rosji, Włoch, Hiszpanii i Irlandii) deklaracje dotyczące korzystania z oferty turystyki rowerowej w Polsce kształtowały się na poziomie od 4% (Irlandia, Hiszpania) do 8% (Węgry). Źródło: Popyt na turystykę rowerową, Polska Organizacja Turystyczna, lipiec, 2019.</p>
5	Federacja Stowarzyszeń	Wskazanie nowych obszarów:	<p>Uwaga znajduje odzwierciedlenie w dotychczasowych zapisach.</p> <p>Rekomendacja I (str. 80): Inicjowanie i kreowanie innowacyjnych usług</p>

	Przewodnickich	<ul style="list-style-type: none"> - gospodarka oparta na wiedzy i jakości świadczonych usług, adresowana do młodzieży szkolnej i seniorów oraz grup zawodowych, których nie dotknęły skutki pandemii, - promowanie turystyki ekologicznej, edukacyjnej prozdrowotnej w Krakowie (pokazanie działań i obiektów związanych z ochroną powietrza, gospodarką wodą i odpadami), - pakietowe usługi turystyczne obejmujące Kraków i Małopolskę, pozwalające zatrzymać turystę w Krakowie na kilka dni, obejmujące aspekty historyczne, ekologiczne, zdrowotne, sportowe, - Kraków dla koneserów (kultury, sztuki, jedzenia, etc.), - Kraków – miasto ogród, zieleni, ekologii, zdrowia poprzez obcowanie ze sztuką, - Twierdza Kraków - obszar rekreacji i edukacji ekologicznej. 	<p>pakietowych w oparciu o ofertę kulturową, eventową i sportową oraz niszowych produktów o charakterze premium z uwzględnieniem wszystkich atrakcji i walorów Krakowa i Małopolski.</p> <p>Na stronie 75 wskazano na wagę pakietowania w zapisie: „wprowadzenie komercjalizacji »na miejscu« oraz produktów »szytych na miarę«”.</p>
--	----------------	--	---

3.1.3. Rekomendowane działania

Czy rekomendowane działania w każdym z obszarów są zadawalające/adekwatne? Jeżeli nie, to proszę o wskazanie innych propozycji:

l.p.	wnioskodawca	Treść/ zapis oryginalny	Stanowisko Prezydenta Miasta Krakowa
1	ks. prof. dr hab. M. Ostrowski	Dodanie na stronie 87: „inicjowanie płaszczyzn dyskusji i komunikacji branży turystycznej ze wspólnotami religijnymi”	<p>Uwaga uwzględniona</p> <p>W dokumencie na str. 87 wprowadzono zapis: „Inicjowanie płaszczyzn dyskusji i komunikacji branży turystycznej z mieszkańcami, organizacjami pozarządowymi, wspólnotami mieszkańców i religijnymi”.</p>
2	M. Sajdak	W dokumencie brakuje analizy zagadnień transportowych i ich powiązań z turystyką.	<p>Uwaga znajduje częściowe odzwierciedlenie w dotychczasowych zapisach.</p> <p>W badaniach postaw i oczekiwań mieszkańców wyrażony został oczekiwany kierunek zmian w organizacji transportu w mieście (str. 68). Polityka transportowa Krakowa wykracza poza kompetencje dokumentu.</p>
3	M. Sajdak	Proponowane działanie: ”pomoc w łączeniu ofert turystycznych i kulturalnych”.	<p>Uwaga znajduje odzwierciedlenie w dotychczasowych zapisach.</p> <p>Uwaga słuszna, której poświęcona jest między innymi cała rekomendacja VI: Integracja kultury i przemysłów kreatywnych z gospodarką turystyczną.</p>
4	M. Sajdak	Proponowane działanie „Wzmacnianie współpracy z głównymi portalami rezerwacyjnymi...np. poprzez egzekwowanie obowiązku ewidencyjnego lub podatkowego”.	<p>Uwaga znajduje odzwierciedlenie w dotychczasowych zapisach.</p> <p>Uwaga uwzględniona w rekomendacji VI: Przeciwdziałanie skutkom hipertrofii turystycznej i równoważenie gospodarki współdzielenia. (str.81). Pełny proponowany zapis nie ma na razie możliwości prawnych i jest realizowany poprzez powiększanie liczby osób/podmiotów zgłaszających, na wezwanie UMK, najem jako działalność gospodarczą.</p>

5	Izba RH Plus oraz Krakowska Organizacja Turystyczna (formularze takie same)	Rekomendacja II "Utworzenie zasad certyfikacji, dotyczących nowo powstałych usług, celem dbałości o jakość pracy w branży".	Uwaga znajduje odzwierciedlenie w dotychczasowych zapisach. W rekomendacji I zapisem dotychczasowym, a dotyczącym właśnie certyfikacji: „Wsparcie działań mających na celu podnoszenie jakości usług świadczonych przez przedsiębiorców sektora turystycznego np. program - Sustainable Quality Krakow” (str.80), którego robocza polska nazwa to „Znak Jakości Zrównoważony Kraków”. Ponadto propozycja zawiera się w zapisie rekomendacji: „Angażowanie sektora biznesowego w rozwiązywanie problemów w oparciu o ideę CSV, w tym rozwiązania programów promujących odpowiedzialnych przedsiębiorców”.
6	Izba RH Plus oraz Krakowska Organizacja Turystyczna (formularze takie same)	Rekomendacja I - Inicjowanie i kreowanie innowacyjnych usług pakietowych w oparciu o ofertę kulturową, w tym w oparciu o środowiska klastrowe. Podnoszenie kompetencji poprzez transfer wiedzy, w tym w oparciu o lokalne środowiska klastrowe i powiązane z nimi międzynarodowe środowiska klastrowe.	Uwaga nieuwzględniona. Celem cytowanego zapisu jest rekomendacja tworzenia usług pakietowych bez wskazania, a nie wskazywanie potencjalnych realizatorów. Nie wyklucza to oczywiście działalności klastrów w tym obszarze. Zapis działania w transferze wiedzy nie powinien wskazywać uprzywilejowanej formuły organizacyjnej.
7	Izba RH Plus oraz Krakowska Organizacja Turystyczna (formularze takie same)	Rekomendacja III w zapisie ogólnym: Posiadając, oprócz obiektów kongresowych i hotelowych, dobrze rozwinięte struktury organizacyjne (Krakow Convention Bureau, ICE Kraków, Krakowskie Biuro Festiwalowe, Kraków Network) oraz współpracując z Polskim Klastrem MICE - w Krakowie i powiązanymi z nim mocno zorganizowanymi europejskimi strukturami klastrowymi, rekomenduje się działania czyniące z tego segmentu sektor strategiczny.	Uwaga nieuwzględniona. Dokument nie może wskazywać jednego, wybranego przedsiębiorcy prywatnego.

8	Izba RH Plus oraz Krakowska Organizacja Turystyczna (formularze takie same)	<p>Współpraca: Wspólne budowanie konkurencyjnej oferty kongresowej miasta, jej promocja i lobbying z wykorzystaniem najbardziej skutecznych narzędzi marketingowych np. pakiet kongresowy, program Ambasadorów Kongresów Polskich oraz przy wykorzystaniu polityki klastrowej w zakresie rozwoju Miast.</p> <p>Promowanie inicjatyw oddolnych Stowarzyszeń, Izb, Klastrow w zakresie tworzenia długoterminowej oferty kongresowej Miasta, w tym wydarzeń hybrydowych, oferty hybrydowej.</p> <p>Promowanie i wspieranie nowoczesnych rozwiązań technologicznych dla przemysłu MICE, w tym obsługi międzynarodowych kongresów w formule stacjonarnej, hybrydowej czy online.</p>	<p>Uwaga częściowo uwzględniona. Rozszerzono zapis rekomendowanego działania: „Kreowanie innowacyjnych narzędzi, <u>w tym hybrydowych i online</u>, wspomagających proces pozyskiwania i organizacji wydarzeń kongresowych”.</p> <p>Propozycja zapisu „(...) przy wykorzystaniu polityki klastrowej w zakresie rozwoju miast” wykracza poza obszar zagadnień dokumentu.</p>
9	Izba RH Plus oraz Krakowska Organizacja Turystyczna (formularze takie same)	Rekomendacja IV: Promocja i wspieranie działań zmierzających do utworzenia sieci współpracy pomiędzy środowiskami klastrowymi w całej Europie.	<p>Uwaga nieuwzględniona. Proponowane działania wykraczają poza obszar zagadnień dokumentu.</p>
10	Izba RH Plus oraz Krakowska Organizacja Turystyczna (formularze takie same)	Rekomendacja VI: Utworzenie kodeksu etyki dla przedsiębiorstw działających nocą.	<p>Uwaga znajduje odzwierciedlenie w dotychczasowych zapisach. Wypracowanie mechanizmów kreowania i zarządzania ofertą nocną, nawiązującą do dziedzictwa historycznego miasta i jego tożsamości.</p> <p>Angażowanie sektora biznesowego w rozwiązywanie problemów w oparciu o ideę CSV, w tym rozwiązania programów promujących odpowiedzialnych przedsiębiorców (str. 85).</p>
11	Izba RH Plus oraz Krakowska Organizacja	Rekomendacja VII: Koncentracja i komercjalizacja unikalnych wydarzeń, opartych o dziedzictwo historyczne (m.in. wystawy,	<p>Uwaga nieuwzględniona. Na poziomie rekomendacji dokument nie wskazuje konkretnych realizatorów lub współrealizatorów wydarzeń.</p>

	Turystyczna (formularze takie same)	festiwale, etc.) o prestiżowej randze krajowej i międzynarodowej, przy współpracy m.in. z naturalnymi ekosystemami, tworzonymi dla rozwoju przedsiębiorczości i wdrażania innowacji, jakimi są klastry.	
12	Izba RH Plus oraz Krakowska Organizacja Turystyczna (formularze takie same)	Promowanie i wspieranie działań w zakresie innowacyjnych rozwiązań - oferty w oparciu o dygitalizację zasobów kulturalnych, o formułę hybrydową wydarzeń o globalnym wymiarze.	Uwaga znajduje odzwierciedlenie w dotychczasowych zapisach. Zapis na stronie 86 „Stworzenie »profesjonalnego interfejsu« z wykorzystaniem cyfrowych narzędzi komercjalizacji oferty instytucji kultury i wydarzeń” spełnia propozycję wnioskodawcy.
13	Krakowska Organizacja Turystyczna	Rekomendacja VIII: Utworzenie dedykowanej oferty dla Mieszkańców Miasta. Zastosowanie nowoczesnych narzędzi komunikacji mieszkańców z branżą turystyczną.	Uwaga uwzględniona. Opis rekomendacji VIII brzmi: „Inicjowanie płaszczyzn dyskusji i komunikacji branży turystycznej z mieszkańcami, organizacjami pozarządowymi, wspólnotami mieszkańców i religijnymi” (str. 87). Zaoferowanie nowych wrażeń turystycznych poprzez wspólne programy wolontariatu i integracji lokalnych interesariuszy. Proponowane działania mieszczą się w rekomendacji IX o funkcji leseferystycznej.
14	Krakowska Organizacja Turystyczna	Rekomendacja IX: Budowa oferty turystycznej miasta w oparciu o nowe technologie z uwzględnieniem pogłębionych relacji i doznań turystycznych, między innymi przy współpracy z Polskim Klastrem MICE – Przemysłu Spotkań i Wydarzeń.	Uwaga nieuwzględniona. Rekomendacja IX (str.89) wskazuje interesariuszom pożądany kierunek działań, ale mieści się w polityce leseferyzmu, pozostawiając swobodę działań. W związku z tym nie mogłaby wskazywać z nazwy realizatora.
15	Klub Jagielloński	Rekomendacja VI: Nie. Błędem jest założenie, że wspieramy cały krakowski rynek turystyczny. Miasto powinno, odbudowując turystykę, wspierać tylko te firmy, które wnoszą pozytywną	Uwaga nieuwzględniona. Nie wskazano, co rozumie się pod pojęciem „wnoszą pozytywną wartość dodaną dla miasta, a ich działalność nie wpływa negatywnie na mieszkańców”. Szereg zapisów w konsultowanym dokumencie

		wartość dodaną dla miasta a ich działalność nie wpływa negatywnie na mieszkańców.	podkreśla znaczenie „wspólnych wartości”. Rekomendacja I nie wskazuje zakresu podmiotowego wsparcia marketingowego i dotyczy działalności recepcji ruchu turystycznego. Rekomendacje III (str. 82) oraz VII (str. 86) wskazują pożądane typy działalności gospodarczej. Ustawa o swobodzie działalności gospodarczej oraz Prawo zamówień publicznych są podstawowymi kryteriami działań JST.
16	Klub Jagielloński	Co więcej, powinno się wspierać te inwestycje publiczne, które nie tyle zwiększą ruch turystyczny, co wpłyną na jego dywersyfikację przestrzenną w mieście.	Uwaga uwzględniona. Uzupełniono zapis: „Wsparcie rozwoju inwestycji publicznych i prywatnych posiadających potencjał recepcyjny ruchu turystycznego i zdolność do jego dywersyfikacji”.
17	Klub Jagielloński	6.1.2 Nie. Wszystkie wskazane działania są pozorowane i nie da się ich owskaźnikować. Wyglądają jak wymówka, że miasto przejmuje się tym tematem. Głównym działaniem powinno być zdefiniowanie problemów turystyfikacji miasta – wskazanie jakie funkcje zanikają, gdzie zanikają, jaki to ma wpływ na mieszkańców. Obecnie miasto i służby nie egzekwują już istniejących przepisów. Zmiana tego to powinien być główny cel strategii w tym obszarze.	Uwaga nieuwzględniona. Uwaga sprzeczna z faktami dotyczącymi przynajmniej dwóch rekomendowanych działań (str.81) oraz opisami zawartymi w rozdziałach 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 5.2.
18	Klub Jagielloński	6.1.4 Strategia nie definiuje czym jest tożsamość Krakowa	Uwaga uwzględniona. Rekomendację IV (str.83) uzupełniono w opisie ogólnym: „Jednym z ważnych elementów budujących tożsamość miejsca jest <i>genius loci</i> , rozumiane jako zespół elementów materialnych i niematerialnych, które nadają sens emocjonalny miejscu. Tożsamość dotyczy identyfikacji mieszkańców z miejscem, jej przestrzenią, ludźmi, kulturą, tradycją czy dziedzictwem materialnym. Koncepcja tożsamości miasta oparta jest na trzech elementach: wizerunku, systemie komunikowania się z otoczeniem, systemie zachowania się miasta. Reputację miast ocenia się poprzez : - Zaufanie do miasta (To miasto, na którym można polegać) - Referencję (To miasto, które można polecić znajomym)

			<ul style="list-style-type: none"> - Atmosferę medialną (O tym mieście mówi się źle w mediach) - CSR (To miasto w swoich działaniach bierze pod uwagę dobro społeczeństwa) - Miasto jako pracodawca (To miasto kojarzy mi się z dobrymi warunkami pracy). <p>Wysoki poziom reputacji jest obecnie kluczowym wskaźnikiem oceny miejsca docelowego.”</p>
19	Klub Jagielloński	6.1.5 Obecna reputacja wprost przekłada się na to, że w Krakowie nie ma turysty jakościowego. Jeżeli go chcemy przyciągnąć – a wskazywane jest to kilkukrotnie – to nie powinniśmy walczyć o utrzymanie obecnej reputacji (która jest wprost ukierunkowana na turystykę alkoholową). Brakuje działań wskazujących, w jaki sposób chcemy turystę „jakościowego” przyciągnąć, i wyjaśnienia, dlaczego te działania będą adekwatne.	<p>Uwaga nieuwzględniona.</p> <p>Cały dokument ma służyć wskazanemu procesowi pozyskania „turysty jakościowego”. Pojęcie „turysta premium” ma charakter obiegowy. Istnieje termin „produkt premium”, co wykazała między innymi konferencja Miasta Historyczne 3.0. W opisie wstępnym rekomendacji IV (str. 83) wskazano: „Postrzeganie miasta jako ośrodka nadmiaru turystów i niezadowolonych mieszkańców rodzi ryzyko spadku reputacji”.</p>
20	Federacja Stowarzyszeń Przewodnickich	Potrzebne są działania legislacyjne (przywrócenie kwalifikacji zawodu przewodnika i pilota) pozwalające na realizację zamierzeń.	<p>Uwaga znajduje odzwierciedlenie w dotychczasowych zapisach.</p> <p>Rekomendacja II (str. 81): Zarządzanie obszarami specjalnymi i parkami kulturowymi w duchu zrównoważenia przestrzeni i usług. Wspieranie rozwiązań podnoszących jakość świadczenia usług przewodnickich, w tym na obszarach specjalnych.</p> <p>Rekomendacja VII (str. 86): Wypracowanie rozwiązań legislacyjnych dla ochrony pejzażu miejskiego z udziałem sektora turystycznego.</p>
21	Federacja Stowarzyszeń Przewodnickich	Nawiązanie współpracy z Ministerstwem Edukacji/Kuratorium, aby poznanie Krakowa i Małopolski poprzez wycieczki szkolne było obligatoryjne w podstawie nauczania.	<p>Uwaga nieuwzględniona.</p> <p>Wniosek nie może być przedmiotem zapisu bowiem wymaga wstępnych prac studialnych i mieści się poza kompetencjami dokumentu.</p>

22	Federacja Stowarzyszeń Przewodnickich	Rozeznanie grup zawodowych (np. graficy/projektanci/producenci gier komputerowych), które rozwijały się znakomicie w czasie pandemii i stworzenie specjalnie dla nich skonstruowanego marketingu.	<p>Uwaga znajduje odzwierciedlenie w dotychczasowych zapisach.</p> <p>Wniosek jest przedmiotem Rekomendacji VII (str. 86): Integracja kultury i przemysłów kreatywnych z gospodarką turystyczną.</p>
23	Federacja Stowarzyszeń Przewodnickich	Potrzebne są działania legislacyjne eliminujące podmioty stosujące nieuczciwą konkurencję (usługi turystyczne, najem krótkoterminowy), niepłacące podatków. Potrzebne jest prawne przywrócenie kwalifikacji zawodu przewodnika.	<p>Uwaga znajduje odzwierciedlenie w dotychczasowych zapisach.</p> <p>Wniosek jest konsumowany przez działania w Rekomendacji II (str. 81): „- Uczestnictwo w procesie legislacyjnym w zakresie krajowych i międzynarodowych przepisów regulujących turystyczny najem krótkoterminowy oraz zarządzanie przestrzenią,</p> <ul style="list-style-type: none"> - Współpraca z globalnymi portalami rezerwacyjnymi w zakresie wymiany wiedzy, promocji i respektowania tożsamości miasta jako centrum historycznego, - Zarządzanie obszarami specjalnymi i parkami kulturowymi w duchu zrównoważenia przestrzeni i usług, - Wspieranie rozwiązań podnoszących jakość świadczenia usług przewodnickich, w tym na obszarach specjalnych.”
24	Federacja Stowarzyszeń Przewodnickich	Marka Miasta Krakowa promującego jakość nie licuje z usługami typu free (free taxi, free walking tour). Za jakość się płaci. Wystawianie kapelusza/ręki po zapłatę, po skończonej wycieczce jest nieetyczne, bo usługa była reklamowana jako free.	<p>Uwaga częściowo uwzględniona.</p> <p>Aktualny stan prawny, w tym w zakresie swobody działalności, nie pozwala na regulację na poziomie JST cytowanych form działalności, występujących na całym świecie.</p> <p>Wniosek jest konsumowany przez działania w Rekomendacji II (str. 81): „- Uczestnictwo w procesie legislacyjnym w zakresie krajowych i międzynarodowych przepisów regulujących turystyczny najem krótkoterminowy oraz zarządzanie przestrzenią,</p> <ul style="list-style-type: none"> - Współpraca z globalnymi portalami rezerwacyjnymi w zakresie wymiany wiedzy, promocji i respektowania tożsamości miasta jako centrum historycznego, - Zarządzanie obszarami specjalnymi i parkami kulturowymi w duchu zrównoważenia przestrzeni i usług, - Wspieranie rozwiązań podnoszących jakość świadczenia usług przewodnickich, w tym na obszarach specjalnych.”

3.1.4. Dodatkowe uwagi i własne propozycje

l.p.	wnioskodawca	Treść/ zapis oryginalny	Stanowisko Prezydenta Miasta Krakowa
1	Klub Jagielloński	Podstawowym problemem strategii jest brak nazwania problemów, które wynikają z przedstawionej diagnozy. Choć trafnie zauważono overturyzm, zabrakło wskazania wprost, że jest to problem, który wymaga interwencji oraz rozwiązania.	<p>Uwaga znajduje odzwierciedlenie w dotychczasowych zapisach.</p> <p>Uwaga niezasadna biorąc pod uwagę zapisy dokumentu i rekomendacje oraz obecny zanik ruchu turystycznego (rozdziały 3.5, 3.6., 5.2, 5.4. oraz rekomendacje II, VI, VIII).</p>
2	Klub Jagielloński	Niestety, cele nie mają horyzontu czasowego oraz brakuje priorytetyzacji (wzorem powinna być tutaj strategia rozwoju miasta).	<p>Uwaga znajduje odzwierciedlenie w dotychczasowych zapisach.</p> <p>Dokument nie jest strategią a polityką w rozumieniu planowania, w szczególności metodyki PRINCE2. Każda z rekomendacji odnosi się do celów określonych w strategii rozwoju miasta. Na stronie 91 zapisano: „Dla potrzeb analitycznych wprowadza się mierniki dziedzinowe ujęte w Strategii Rozwoju Krakowa, a odnoszące się bezpośrednio do gospodarki turystycznej. Operacjonalizacja »Polityki zrównoważonej turystyki Krakowa na lata 2021- 2028« dokonywana będzie poprzez identyfikację i monitoring zadań bieżących i projektowych realizujących poszczególne rekomendacje oraz poprzez powiązanie ich z celami Strategii Rozwoju Krakowa i zadaniami typu; usługa publiczna, projekt, przedsięwzięcie wieloletnie) w Zintegrowanym Systemie Zarządzania STRADOM”.</p>
3	Piotr Laskowski	Znakomity dokument, który może być bazą do nieustannej pracy (...) powinien być na bieżąco aktualizowany.	<p>Uwaga znajduje odzwierciedlenie w dotychczasowych zapisach.</p> <p>Jak najbardziej bieżąca aktualizacja jest podstawowym zamierzeniem dokumentu, który jest „polityką” a nie „strategią”. Stąd też część zapisów jest „otwartych” i uogólnionych. Z rekomendowanych działań</p>

		Właściwym kierunkiem jest dążenie do profesjonalnej DMO.	w poszczególnych obszarach powinny wynikać zadania podejmowane przez wszystkie grupy interesariuszy. Dokument analizuje funkcjonowanie i ewolucję zadań DMO na stronach 11-14. Docelowy model powinien uwzględniać partycypację beneficjentów gospodarki turystycznej. W rekomendacji VII zapisano: „Wypracowanie formuły zintegrowanego centrum zarządzania dziedzictwem kulturowym Krakowa jako platformy dialogu zarządzania przestrzenią” oraz „Zwiększanie integracji zadań innych instytucji miejskich (Krakow Film Commission, Krakowskie Biuro Festiwalowe) z gospodarką turystyczną.
4	ks. prof. dr hab. M. Ostrowski	W pkt 5.2. należałoby „poszerzyć obecnie wymienione cztery obszary konfliktów. Istnieje konflikt pomiędzy instytucjami, do których kierują się turyści a turystami. Mam na myśli muzea, wystawy, teatry, a także kościoły (sanktuaria).	Uwaga uwzględniona. Dopisano na str. 60 piąty wymiaru konfliktów: „instytucje odwiedzane - odwiedzający”
5	ks. prof. dr hab. M. Ostrowski	Str. 83 : w zdanie „Kraków posiada elementy swojej specyficznej tożsamości opartej na historii, kulturze i tradycjach...” dodać słowo „religii”.	Uwaga uwzględniona. Kraków posiada elementy swojej specyficznej tożsamości opartej na historii, kulturze, religii i tradycjach, gwarze, unikalnych produktach lokalnych, które stanowią trwałe elementy krajobrazu kulturowego, biznesowego i przestrzeni miejskiej oraz komunikacji marketingowej.
6	Izba RH Plus oraz Krakowska Organizacja Turystyczna (formularze takie same)	Wpisanie Polskiego Klastra MICE - Przemysłu Spotkań i Wydarzeń działającego na rzecz rozwoju Krakowa i Regionu skupiającego profesjonalne firmy krakowskie działające w przemyśle spotkań , turystce, technologiczne, przemyśle kreatywnym, otoczenia biznesu, Uczelnie. Klaster to naturalny ekosystem, sprzyjający podejmowaniu nowych inicjatyw, realizacji nowych rozwiązań, i wdrażania nowoczesnych rozwiązań technologicznych dla branży MICE.	Uwaga nieuwzględniona. W dokumencie nie wskazuje się z nazwy żadnego przedsiębiorstwa, samorządu gospodarczego lub związku instytucji, którym także jest klaster.

7	Stowarzyszenie Zawodowych Przewodników Miejskich po Krakowie „Secesja”	Obszerne uwagi dotyczące zmian w regulaminie Parku Kulturowego z punktu widzenia przewodnictwa oraz propozycje szczegółowe dotyczące przewodnictwa miejskiego.	<p>Uwaga znajduje odzwierciedlenie w dotychczasowych zapisach.</p> <p>Zawarta w rekomendacji VI. „Przeciwdziałanie skutkom hipertrofii turystycznej i równoważenie gospodarki współdzielenia” poprzez rekomendowane działania.</p> <p>Wniosek jest konsumowany przez działania w Rekomendacji II (str. 81):</p> <ul style="list-style-type: none"> „- Uczestnictwo w procesie legislacyjnym w zakresie krajowych i międzynarodowych przepisów regulujących turystyczny najem krótkoterminowy oraz zarządzanie przestrzenią, - Zarządzanie obszarami specjalnymi i parkami kulturowymi w duchu zrównoważenia przestrzeni i usług. - Wspieranie rozwiązań podnoszących jakość świadczenia usług przewodnickich, w tym na obszarach specjalnych”.
8	Stowarzyszenie Zawodowych Przewodników Miejskich po Krakowie „Secesja”	Wsparcie szkoleń dla celów zdobycia nowych kompetencji i kwalifikacji	<p>Uwaga znajduje odzwierciedlenie w dotychczasowych zapisach.</p> <p>Uwaga słuszna i zawarta w rekomendacji I w zapisie: „Podnoszenie kompetencji poprzez transfer wiedzy” oraz w rekomendacji II: „Wspieranie rozwiązań podnoszących jakość świadczenia usług przewodnickich, w tym na obszarach specjalnych”.</p>
9	Federacja Stowarzyszeń Przewodnickich	Niezwykle ważnym aspektem w kreowanej polityce Miasta jest istnienie aktów prawnych pozwalających na skuteczne działania w wielu obszarach. Niezbędne jest podjęcie działań legislacyjnych na poziomie kraju w kilku obszarach.	<p>Uwaga znajduje odzwierciedlenie w dotychczasowych zapisach.</p> <p>Wniosek jest konsumowany przez działania w Rekomendacji II (str. 81):</p> <ul style="list-style-type: none"> „- Uczestnictwo w procesie legislacyjnym w zakresie krajowych i międzynarodowych przepisów regulujących turystyczny najem krótkoterminowy oraz zarządzanie przestrzenią, - Współpraca z globalnymi portalami rezerwacyjnymi w zakresie wymiany wiedzy, promocji i respektowania tożsamości miasta jako centrum historycznego. - Zarządzanie obszarami specjalnymi i parkami kulturowymi w duchu zrównoważenia przestrzeni i usług. - Wspieranie rozwiązań podnoszących jakość świadczenia usług przewodnickich, w tym na obszarach specjalnych.” <p>Z inicjatywy Krakowa Związek Miasta Polskich złożył 2 lata temu wniosek o nowelizację ustawy o opłatach i podatkach lokalnych</p>

			w części dotyczącej tzw. opłaty turystycznej.
10	Fundacja Mapa Pasji	W uzupełnieniu do zaproponowanych rekomendacji i działań z nimi związanych, proponujemy stworzenie na obszarze Krakowa sieci kilkudziesięciu (40 – 50) Questów – Wypraw Odkrywców	<p>Uwaga znajduje odzwierciedlenie w dotychczasowych zapisach.</p> <p>Rekomendacja I (str. 80): Inicjowanie i kreowanie innowacyjnych usług pakietowych w oparciu o ofertę kulturową, eventową i sportową oraz niszowych produktów o charakterze premium z uwzględnieniem wszystkich atrakcji i walorów Krakowa i Małopolski.</p> <p>Na stronie 71 wskazano na wagę pakietowania w zapisie: „komercjalizacji »na miejscu« oraz produktów »szytych na miarę«”.</p>

3.2. Wnioski zgłoszone podczas dyżuru telefonicznego

Podczas dyżurów telefonicznych otrzymano dwa zgłoszenia.

Kobieta, 22 lata, studentka, mieszkanka ulicy Grodzkiej, podzieliła się uwagami dotyczącymi turystycznego najmu krótkoterminowego, hałasu, niewłaściwych zachowań i wyraziła zadowolenie opracowania takiego dokumentu. Nie wskazywała nowych obszarów rekomendacji.

Przedstawiciel nieokreślonego stowarzyszenia zapytał o tryb przedłużenia terminu konsultacji celem złożenia propozycji.

3.3. Wnioski zgłoszone podczas Krakowskiego Forum Turystycznego

W dniu 6 października 2020 r. w godzinach 11.00-13.00 odbyło się posiedzenie zdalne pierwszego Krakowskiego Forum Turystycznego przy Prezydencie Miasta Krakowa w nowym składzie. Spotkanie odbyło się w czasie trwania konsultacji społecznych projektu dokumentu pn. „Polityka zrównoważonej turystyki Krakowa na lata 2021-2028.” W spotkaniu wzięły udział 52 osoby.

Poniżej zapis skrótowy wypowiedzi:

Robert Piaskowski, Pełnomocnik Prezydenta Miasta Krakowa, podkreślił dużą wartość rekomendacji dla podmiotów z szeroko rozumianej sfery kultury i przemysłów kreatywnych. Jednocześnie zaznaczył, że niezwykle istotne jest, aby budować markę Krakowa w oparciu o dziedzictwo kulturowe i prawdziwe, unikatowe produkty regionalne. Imprezy, które mogą przyciągnąć turystów, np. targi bożonarodzeniowe na Rynku, staną się prawdziwym magnesem, jeżeli będą promować produkty regionalne, prawdziwe dziedzictwo kulturowe, w tym kulinarne, Krakowa.

Adam Rajpold, Prezes Małopolskiej Izby Hotelarskiej Gremium, podkreślił problemy branży hotelarskiej. W przypadku Krakowa bon turystyczny nie jest wystarczającą pomocą (rzadko jest tu realizowany). Obłożenie hoteli nastawionych w znacznej części na turystę biznesowego jest niskie, a koszty utrzymania budynków wysokie. W dodatku koszty te jeszcze wzrosną ze względu na nadchodzący sezon grzewczy.

Piotr Laskowski, właściciel SeeKraków, zwrócił uwagę na postrzeganie miasta, jako dobra wspólnego i podkreślił konieczność odpowiedniej polityki, która pozwoli na unikanie konfliktów między mieszkańcami, a turystami. Należy jednak zaznaczyć, że trzeba dokładnie monitorować, ile sytuacji problematycznych (np. w porze nocnej)

generują turyści, a ile sami mieszkańcy lub np. studenci. Nie można za wszystko winić turystów, a do szanowania przestrzeni miasta powinni być zachęceni także mieszkańcy, bo bezpieczna i przyjazna przestrzeń miejska to lepsze warunki do rozwoju turystyki.

Elżbieta Kusina, prezes Stowarzyszenia Przewodników Turystycznych, wyraziła zadowolenie z powstania dokumentu „Polityka zrównoważonej turystyki...”. Dla środowisk przewodnickich bardzo istotna jest marka miasta i należy zrobić wszystko, żeby pomimo obecnej sytuacji, ta marka Krakowa była nadal zauważalna w świecie. W strategii pojawia się, jako ważny temat, jakość usług. Federacja stara się tę jakość utrzymać, ale negatywnie postrzega deregulację zawodów. Jej skutkiem są osoby, które oprowadzają po Krakowie, ale nie mają odpowiedniej wiedzy i przygotowania. To jest wielka strata dla miasta i jego dziedzictwa. Warto też rozmawiać o wychowaniu młodego turysty. Kiedyś wiele grup szkolnych realizowało wycieczki do Krakowa i dobrze byłoby do tej tradycji powrócić.

Dr Robert Pawlusiński (Uniwersytet Jagielloński) stwierdził, że ważny jest rozwój podtrzymywalnej turystyki – zapewnienie turystyce trwania. Dodał, że musimy postrzegać mieszkańca jako klienta miejskich usług turystycznych. Funkcjonowanie lokalnych biznesów musi mieć pewną stabilność i kluczowi są tu mieszkańcy. Jednocześnie należy walczyć o jakość, bo jakością możemy konkurować.

Jacek Legendziewicz, Prezes Biura Podróży Jordan, zauważył, że należy zwrócić uwagę na turystykę szkolną, zwłaszcza wtedy, kiedy instytucje kultury świecą pustkami.

Ks. Prof. Maciej Ostrowski, zapewnił, że turystyka religijna (pielgrzymkowa) będzie trwać. Trzeba zwrócić uwagę na zainteresowanie turystów zabytkami sakralnymi miasta. Trzeba zadbać o jakość oprowadzania po obiektach sakralnych. Episkopat chce wprowadzić certyfikat przewodnika obiektów sakralnych. Ten certyfikat nie ma wyłączać innych przewodników, ale ma być takim potwierdzeniem jakości dla lokalnych władz kościelnych, kustoszy.

Katarzyna Wysocka, Dyrektor Wydziału Przedsiębiorczości i Innowacji, podkreśliła, że podejmowane są działania wspierające dla przedsiębiorców dotkniętych skutkami pandemii Covid-19. Wydział obecnie pracuje też nad Krakowskim Programem Wsparcia Biznesu i Innowacji, który da szansę na wsparcie także przedsiębiorców z branży turystycznej.

Aleksandra Schoen-Żmijowa (Zamek Królewski na Wawelu) zauważyła, że pandemia to nie jest coś, co musi minąć, może zostać z nami na dłużej, dlatego warto ten specyficzny czas wykorzystać. Można przygotować ofertę premium, można wprowadzać ofertę e-commerce. Można też postawić na współpracę, tworzyć sieć partnerstw i budować wspólny marketing. Istotne jest też zaangażowanie mieszkańców, którzy dla wielu instytucji mogą stać się ważnymi klientami.

Rafał Marek, Prezes Krakowskiej Izby Turystyki, w imieniu Izby podziękował za wypracowanie dokumentu. Wsparł wypowiedź Pani Prezes Kusiny. Dodał, że nie chodzi oczywiście o ograniczanie możliwości prywatnego zwiedzania Krakowa, ale o zachowanie równowagi i szacunku dla miejsc.

4. PODSUMOWANIE

W nadesłanych formularzach zgłoszono 48 różnorodnych uwag. Konstrukcja formularza pozwalała na odniesienie się do: ogólnych zapisów dokumentu, obszarów rekomendacji oraz działań w poszczególnych obszarach rekomendacji. Było też miejsce na zgłaszanie dodatkowych uwag czy propozycji. Nie wszystkim udało się w taki sposób usystematyzować swoje opinie i propozycje. Niektóre ze zgłoszonych uwag odnosiły się do części diagnostycznej dokumentu, która nie była przedmiotem konsultacji. Kilka propozycji zgłoszonych w procesie konsultacji, dublowało się. Należy nadmienić, że spora część zgłoszonych uwag znajdowała odzwierciedlenie w zapisach dokumentu, co zostało odnotowane w niniejszym raporcie.

Liczba uwag	Uwagi uwzględnione	Uwagi częściowo uwzględnione	Uwagi znajdujące odzwierciedlenie w zapisach	Uwagi nieuwzględnione
48	7	2	25	14

Powyższe zestawienie nie obejmuje wypowiedzi podczas Krakowskiego Forum Turystycznego, które miały charakter konstatacji sytuacji lub podziękowań za przygotowanie dokumentu.