



OTWARTOŚĆ

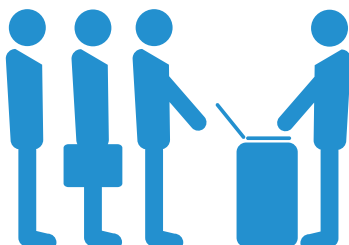
dr Łukasz

Gibała

PRZYJAZNA ADMINISTRACJA

Wizyta w urzędzie najczęściej nie należy do przyjemności. Rzadko się zdarza, żeby sprawę udało się załatwić u pierwszego odwiedzonego urzędnika, bez kolejki, bez komplikacji i bez odsyłania dalej. Regułą niemalże jest sytuacja odwrotna: najpierw długie czekanie na swoją kolej, a jak już ona nastąpi, często okazuje się, że trafiliśmy w niewłaściwe miejsce albo brakuje nam jakichś dokumentów.

Są też inne problemy. Jednym z nich są godziny pracy urzędów – zdecydowana większość pracujących krakowian kończy pracę już po zamknięciu urzędów. Kolejna kwestia to swego rodzaju władza urzędników nad petentami, czyli to, co nazywamy mentalnością urzędniczą. Nigdy nie możemy być pewni, że nasza sprawa zostanie załatwiona pozytywnie, rzadko możemy liczyć na jasne, rzeczowe wyjaśnienia skomplikowanych procedur, a to, kiedy nasza sprawa zostanie zamknięta, często zależy wyłącznie od przychylności czy nastroju urzędnika. A już absolutną rzadkością jest miła, sympatyczna i przyjazna obsługa.



Z tymi wszystkimi i podobnymi problemami zetknął się niemal każdy mieszkaniec naszego miasta, który musiał w jakiejś sprawie wybrać się do urzędu. Tego rodzaju kłopoty są jeszcze bardziej dotkliwe w przypadku przedsiębiorców, dla których wizyty w urzędach są w wielu przypadkach codziennością. Brak profesjonalizmu i życzliwości urzędników to jedna z głównych przyczyn, dla których wiele firm nie zdecydowało się finalnie na założenie swojej siedziby lub oddziału w Krakowie.

A przecież urzędnicy są reprezentacją miejskiej „władzy” – prezydenta i Rady Miasta. Są dla mieszkańców. To z podatków krakowian są opłacane ich pensje. Ich obowiązkiem jest służyć, pomagać, ułatwiać życie – a nie żądać, utrudniać, karcić i komplikować.



Taki, a nie inny obraz krakowskiego urzędu wynika z kilku przyczyn, o których za chwilę. Każda z nich jest konkretnym problemem do rozwiązania, co szybko zrobimy. W ten sposób sprawimy, że krakowianie będą odwiedzać urzędy rzadziej niż dotąd, a spotkanie z urzędnikiem nie będzie już karą, ale wizytą u kompetentnego, sprawnego i miłego człowieka, którego głównym celem będzie pomagać.

NOWE ZASADY DZIAŁANIA

Jedną z głównych przyczyn niewłaściwego funkcjonowania magistratu jest wzrost zatrudnienia, kompetencyjny chaos i złe zarządzanie, a także nieracjonalne gospodarowanie pieniędzmi.

W ciągu 10 lat rządów Jacka Majchrowskiego wydatki z miejskiej kasy na wynagrodzenia dla pracowników magistratu i miejskich jednostek budżetowych podwoiły się – ale niestety, co przyzna każdy krakowianin, poziom obsługi w urzędach nie poprawił się o 100%.

WYDATKI Z BUDŻETU MIASTA KRAKOWA NA WYNAGRODZENIA W JEDNOSTKACH BUDŻETOWYCH

2002	631 mln zł
2012	1,22 mld zł



Zatrudnienie w samym magistracie za rządów obecnego prezydenta wzrosło z około 1700 do ponad 2200 urzędników. Radykalnie zmieniła się – a właściwie rozrosła – struktura samego urzędu. Prezydent Majchrowski zastał w roku 2002 magistrat z 9 wydziałami, w tej chwili jest ich 23. W ten sposób magistrat zmienił się w gąszcz wydziałów, referatów i komórek, w którym nikt, poza samymi urzędnikami, nie jest w stanie się odnaleźć. Do tego dochodzi mnóstwo nowych pozaurzędowych jednostek i miejskich spółek. Tajemnicą poliszynela jest, że w krakowskim magistracie i podległych jednostkach pracują całe rodziny. Urząd jest zamknięty dla ludzi całkowicie z zewnątrz – znalezienie w nim pracy, jeśli nie ma się żadnych znajomości, graniczy z cudem. A całej tej urzędniczej maszyny niestety w żaden sposób nie można nazwać dobrze działającą.

Struktura krakowskiego magistratu w momencie objęcia władzy przez prezydenta Jacka Majchrowskiego i obecnie

2002	2014
9 wydziałów magistratu Kancelaria Prezydenta Kancelaria Rady Miasta i Rad Dzielnic Urząd Stanu Cywilnego	23 wydziały magistratu Kancelaria Prezydenta Kancelaria Rady Miasta i Rad Dzielnic Urząd Stanu Cywilnego 6 Biur tematycznych 2 Zespoły tematyczne

CO ZROBIMY?

Audyt startowy

Rozpoczniemy od zlecenia zewnętrznej, komercyjnej firmie przeprowadzenia szczegółowego audytu funkcjonowania urzędu. Raport z audytu dostarczy informacji, w których wydziałach i komórkach urzędu jest przerost zatrudnienia, gdzie dublują się kompetencje urzędników, wreszcie gdzie są braki kadrowe. Pomoże on także zoptymalizować zarządzanie na każdym poziomie – czyli, mówiąc wprost, analiza zadań wykonywanych przez poszczególne komórki i urzędników da informację, w jaki sposób wykonywać te zadania możliwie najsprawniej i najszybciej – a także najtaniej.

Reforma urzędu

Zracjonalizujemy poziom zatrudnienia w krakowskich urzędach i spółkach miejskich. Na podstawie wyników audytu zmienimy również strukturę urzędu miasta, tak, żeby była rzeczywiście dostosowana do zadań, jakie stoją przed krakowskim urzędem. Dzięki temu będą wykonywane sprawnie i szybko, bez marnowania ani jednej złotówki. Przesuniemy znacznie większą liczbę urzędników z za biur do



bezpośredniej obsługi mieszkańców. Zlikwidujemy generujące duże koszty osobowe jednostki, których kompetencje można przekazać gdzie indziej – na przykład Zespół Ekonomiki Oświaty, którego zadania przejmą księgowi w szkołach i przedszkolach, nadzorowani przez ich dyrektorów.

Tańszy urząd

Poza ograniczeniem zatrudnienia w magistracie i podległych mu jednostkach, wprowadzimy również szereg innych, drobniejszych zmian, które przyniosą oszczędności budżetowe. Przykładem może być redukcja kosztów telekomunikacyjnych, ponoszonych przez urząd. Niestety nie da się dokładnie sprawdzić, ile pieniędzy wydaje się z miejskiej kasy na koszty telekomunikacyjne, czyli przede wszystkim telefony. Szacuje się, że to blisko milion złotych rocznie. To bardzo dużo. Za te pieniądze można by na przykład stworzyć co roku jedno nowe boisko wielofunkcyjne. Zredukujemy ten koszt niemal do zera, wprowadzając w magistracie i wszystkich jednostkach miejskich darmową w eksploatacji **telefonię internetową VOIP**. Takie rozwiązanie eksperymentalnie wprowadzono w kilku szkołach na Prądniku Czerwonym – i zdało egzamin. Drugim przykładem na oszczędności jest **integracja zamówień publicznych**. Dopiero w roku 2012 kryzys finansowy zmusił władze miasta do pomyślenia o oszczędnościach. Wówczas dokonano grupowego zakupu prądu dla wszystkich urzędowych budynków w jednym przetargu. Szacuje się, że dzięki temu udało się zaoszczędzić prawie 5 milionów złotych – to koszt budowy dwóch nowych przedszkoli. Zasadę grupowych zakupów rozszerzymy wszędzie tam, gdzie będzie to możliwe. Rzeczy takie, jak materiały biurowe, artykuły spożywcze czy sprzęt potrzebny urzędnikom będą kupowane w zintegrowanych przetargach dla całego magistratu i podległych mu jednostek. Przyniesie to oczywiste oszczędności, gdyż cena jednostkowa spada radykalnie, kiedy rośnie ilość zamawianych produktów czy usług.

Zmiana zasad pracy i wynagradzania urzędników

W krakowskim magistracie pracuje wielu wspaniałych ludzi. Kompetentnych, sprawnych, otwartych i życzliwych. Jednak stanowią niestety tylko margines. Obecne zasady wynagradzania urzędników w żaden sposób nie nagradzają tych najlepszych i nie sprzyjają lepszej i bardziej wydajnej pracy słabszych urzędników. Pensja jest stała niezależnie od tego, jak bardzo pracownik się stara, jak szybko radzi sobie z zadaniami czy wreszcie jak jest oceniany przez trafiających do niego petentów. Podobnie jest z przyznawaniem premii – jak w większości

urzędów w Polsce premia jest traktowana jak coś, co się należy każdemu. Na premię nie trzeba dziś zasłużyć, aby ją dostać, wystarczy nie narazić się przełożonym.

Połączymy wszystkie funkcje kontrolne urzędu, rozproszone w różnych komórkach magistratu, w tym między innymi w Zespole Audytu Wewnętrznego, i przyznamy je istniejącemu już Biuru Kontroli Wewnętrznej, podległemu bezpośrednio pod prezydenta miasta. Oprócz dotychczasowych zadań i tych przejętych od innych jednostek, rolą Biura będzie bieżąca kontrola i ocena pracy pracowników magistratu. Urzędnicy pracujący „za biurkiem” będą oceniani na podstawie efektów, czyli tempa i jakości swojej pracy. Ci, którzy mają bezpośredni kontakt z mieszkańcami, zostaną poddani ich ocenie. Biuro będzie zlecać zewnętrznej firmie cykliczne przeprowadzanie badania satysfakcji klientów urzędu. Każdy klient po obsłudze przez urzędnika będzie mógł wypełnić ankietę, w której oceni poziom zadowolenia z usługi i obsługi przez konkretnego urzędnika.

Zmienimy zasady wynagradzania krakowskich urzędników. Pensje i premie będą bezpośrednio powiązane z oceną ich pracy. Dzięki temu najlepsi będą nagradzani, a słabi – motywowani do lepszej i bardziej wydajnej pracy. Taki system sprawi, że po prostu będzie się opłacało dobrze pracować w urzędzie. Ostateczną konsekwencją dla najgorszych, uzyskujących regularnie najniższe oceny urzędników, będzie utrata pracy.

Coraz lepsi urzędnicy



Zdarza się, że niedoskonałość urzędników nie wynika z ich złej woli, ale z niedostatecznych umiejętności czy wiedzy. Innym, wspomnianym już problemem jest mentalność urzędników. Pokutuje dawne myślenie, że pracę w urzędzie się „celebruje”, a urzędnik jest panem i władcą. Obie te rzeczy można zmienić, wykorzystując dwie metody. Jedną z nich są szkolenia i doskonalenie zawodowe urzędników.



Dlatego szybko wprowadzimy system szkoleń dla pracowników krakowskiego urzędu. Będą się na nich uczyć nie tylko procedur, ale także sprawnej i życzliwej obsługi klienta. Po drugie, szkoleniowcy będą również wpajać urzędnikom poczucie misji – aby mieli świadomość swojej służebnej roli wobec petenta.

Przewietrzenie urzędu

Drugą metodą na zmianę mentalności krakowskich urzędników jest przewietrzenie urzędu. Archaiczny sposób myślenia o pracy w urzędzie jest wpajany młodszym pracownikom przez tych starszych, pracujących w magistracie w wielu przypadkach od kilkudziesięciu lat. Zmianie myślenia nie sprzyja nieprzejrzysty sposób zatrudniania nowych pracowników. Dlatego wprowadzimy jasne, transparentne zasady przyjmowania nowych osób do pracy w magistracie, stawiając na kompetencje, ale i „świeżą krew”.

PRZYJAZNY URZĄD

Aby wizyta w urzędzie nie była mordęgą, poza zmianą samej pracy urzędników konieczne jest wprowadzenie innych zmian.

CO ZROBIMY?

Dłuższe godziny pracy

W dzisiejszym zabieganym świecie wygospodarowanie czasu na wizytę w urzędzie w wielu przypadkach graniczy z cudem, tym bardziej, że nigdy nie wiemy, ile czasu zabierze nam załatwienie sprawy. Godziny pracy urzędów są kompletnie niedostosowane do obecnych realiów. W najlepszym razie swoją sprawę można załatwić do godziny 18.00 – która dla wielu krakowian jest godziną wyjścia z własnej pracy. Dlatego zmienimy godziny pracy urzędów. Wszystkie stanowiska obsługi mieszkańców będą czynne do godziny 18.00, a w jeden dzień w tygodniu będą przyjmować mieszkańców **od 6.00 rano do godz. 22.00**.

Kioski urzędowe w galeriach handlowych

A dlaczego nie załatwiać spraw urzędowych podczas robienia zakupów? Coraz więcej miast idzie w tę stronę. Również w Krakowie powstało pierwsze umożliwiający to miejsce – kiosk urzędowy w Galerii Bronowice. Ale to stanowczo za mało, tym bardziej że jest on czynny tylko do godziny 18.00. Dlatego stworzymy takie **kioski urzędowe we wszystkich krakowskich galeriach handlowych** – i będą one pracowały w pełnych godzinach pracy galerii, również w weekendy. W takich miejscach będzie można załatwić meldunek, wymianę dokumentów, rejestrację samochodu czy formalności związane z działalnością gospodarczą.

Estetyczny i przyjemny wystrój

Urzędnik za biurkiem, w wygodnym fotelu, a petent za szybą, niejednokrotnie na stojąco. Kilkunastoosobowa kolejka również na stojąco, bo nikt nie pomyślał,



żeby stworzyć poczekalnię z miejscami do siedzenia. To, jak od środka wygląda urząd i jego wystrój, nie jest sprawą bez znaczenia. W nieprzyjaznym wnętrzu mieszkańcy czują się źle, a taki sposób przyjmowania petentów podkreśla urzędniczą „władzę” nad nimi. A przecież można to w prosty sposób zmienić. Stolik z krzesłami po obu stronach, przyjazna kolorystyka, wygodne poczekalnie, żadnej szyby między urzędnikiem a osobą obsługiwaną – te prozaiczne zmiany sprawią, że krakowianie będą się w urzędach czuli znacznie lepiej. Również urzędnikom będzie się przyjemniej pracować w takich warunkach.

Więcej urzędników do obsługi petentów

Kolejki w urzędach bardzo często wynikają z prostej przyczyny – z 10 „okienek” czynne są tylko trzy lub cztery. Dlaczego? Z powodu nieracjonalnego zarządzania personelem. Zbyt wielu urzędników pracuje w gabinetach, a za mało – przy bezpośredniej obsłudze mieszkańców. Zmienimy to. Na podstawie przeprowadzonego audytu startowego dokonamy przesunięć kadrowych – do dyspozycji mieszkańców będzie znacznie większa liczba pracowników magistratu.

Terminowość

Długie oczekiwanie na załatwienie sprawy urzędowej często wynika z „widzimi się” urzędnika. Nic dziwnego. Zgodnie z obowiązującym prawem zapisane w ustawach terminy mają charakter „instrukcyjny”, czyli są, mówiąc prosto, zaleceniem, a nie poleceniem dla urzędnika. Jeśli uzna sprawę za skomplikowaną, może ją przedłużyć w nieskończoność. A z oczywistych względów takie podejście do tematu jest po prostu wygodne. Zmienimy to. Urzędnik będzie miał obowiązek dostosowania się do terminów. Będzie to jednym z kryteriów oceny jego pracy. Co więcej, wprowadzimy zasadę, że na każde, nawet jednodniowe opóźnienie w stosunku do wynikającego z przepisów terminu urzędnik będzie musiał uzyskać **osobistą zgodę prezydenta**. Będzie musiał go przekonać, że w tej konkretnej sprawie, dotyczącej konkretnej osoby, potrzebuje więcej czasu.

**KAŻDE OPÓŹNIENIE W SPRAWIE ZAŁATWIANEJ PRZEZ URZĘDNIKA
BĘDZIE WYMAGAŁO OSOBISTEJ ZGODY PREZYDENTA**

URZĄD DOSTĘPNY PRZEZ INTERNET

Oficjalna strona internetowa miasta robi na pierwszy rzut oka imponujące wrażenie. Gorzej jest, jeśli trzeba na niej wyszukać konkretną informację. Jest tam co prawda zakładka e-Urząd, w której można na przykład wyszukać konkretną procedurę. Jak to jednak wygląda w praktyce? Załóżmy, że potrzebujemy wymienić dowód osobisty. W wyszukiwarce wpisujemy więc hasło „dowód osobisty” – z przekonaniem, że pierwsza procedura, jaka pojawi się w wyszukiwaniu, będzie tą, której potrzebujemy. Nic bardziej mylnego. Wyszukiwarka „wyrzuca” 16 stron wyników, na każdej po 10 procedur. Ta, która jest nam potrzebna, pojawia się na stronie 6, jako 56 wynik. Inny przykład: najważniejszy akt prawny Krakowa, czyli statut miasta. Jak wynika z tego opublikowanego jako „tekst jednolity” (czyli uwzględniający wszystkie wprowadzone dotąd zmiany), inicjatywa uchwałodawcza nie przysługuje mieszkańcom. A to nieprawda. Od maja 2012 roku, czyli od grubo ponad 2 lat, krakowianie mogą zgłosić własny projekt uchwały, który musi zostać poddany pod obrady Rady Miasta. Ta zmiana do dziś nie została wprowadzona do tekstu Statutu.

CO ZROBIMY?

Strona urzędu miasta powinna służyć przede wszystkim i w pierwszej kolejności mieszkańcom. Niestety, w tej chwili służy głównie autopromocji prezydenta i autoreklamie Rady Miasta Krakowa. Nie inaczej jest z miejskimi stronami na portalach społecznościowych: Twitterze i Facebooku.

Nowy, lepszy BIP

BIP, czyli Biuletyn Informacji Publicznej, powinien zawierać pełną informację dotyczącą tego, co dzieje się w mieście, i pełną pomoc informacyjną dla mieszkańców, którzy muszą załatwić jakąś sprawę urzędową. Naprawianie tego, z czym mamy do czynienia w tej chwili, nie ma sensu. Krakowski BIP nie tylko nie jest funkcjonalny i aktualny, ale jest także archaiczny – strona wygląda, jakby powstała pod koniec



lat 90-tych. Stworzymy od nowa aktualną, interaktywną i pomocną mieszkańcom stronę internetową krakowskiego magistratu, z ogólnodostępną bazą danych o usługach publicznych. Będzie tam można w prosty, intuicyjny sposób znaleźć potrzebną procedurę urzędową, z jasną i zrozumiałą instrukcją, jak krok po kroku załatwić sprawę. „Dziurawy” krakowski BIP nie zawiera w tej chwili podstawowych informacji o jednostkach i spółkach miejskich – tę lukę również uzupełnimy.

Obsługa przez Internet

Już w tej chwili część spraw można załatwić przez Internet. Wydatnie zwiększymy ich liczbę. Co więcej, stworzymy aplikację mobilną na smartfony, która posłuży obsłudze mieszkańców i komunikacji między jednostkami miejskimi. Dzięki temu będzie można w każdej chwili, korzystając z telefonu czy tabletu, sprawdzić, jak załatwić sprawę albo co w danym momencie dzieje się ze złożonym przez nas wnioskiem. Do tego celu wykorzystamy także portal społecznościowy Twitter. Za jego pośrednictwem będzie można porozmawiać w urzędnikiem – zasięgnąć informacji, jak załatwić konkretną rzecz, zapytać, na jakim etapie jest nasza sprawa czy na przykład zamówić dostarczenie dowodu osobistego do odbioru w konkretnym kiosku urzędowym w jednej z krakowskich galerii. Tworząc nowy system elektronicznej obsługi mieszkańców, wykorzystamy doświadczenia i oprogramowanie stosowane w Estonii, która jest w tej chwili najbardziej z informatyzowanym krajem Unii Europejskiej. Z wypracowanych tam rozwiązań korzystają już na przykład kraje skandynawskie.

URZĄD DLA BIZNESU

Jedną z grup, która najbardziej cierpi na złym funkcjonowaniu krakowskiego magistratu, są przedsiębiorcy. To po pierwsze firmy, które w Krakowie działają od lat, a po drugie – takie, które rozważają założenie swojej siedziby czy oddziału w naszym mieście. Zmienimy o 180 stopni filozofię urzędu w zakresie współpracy z biznesem. Zajmować się nią będzie spec-komórka w magistracie, która będzie podlegać bezpośrednio pod prezydenta.

JASNE ZASADY, PEŁNA TRANSPARENTNOŚĆ

CO ZROBIMY?

Konkursy i przetargi

Nie może być tak, że konkursy na stanowiska urzędnicze są rozpisywane „pod konkretną osobę”, a przetargi „pod konkretną firmę”. Przykładem takiej patologii jest niedawny zakup mebli do Centrum Kongresowego. Przetarg został rozpisany w taki sposób, że wygrać go mógł tylko jeden producent. Każdy mebel bardzo szczegółowo opisano, dołączając zdjęcia identyczne z tymi, które w swoim katalogu ma zwycięzca przetargu – fińska firma, która zarobi na tych meblach ponad 5 milionów złotych. Przegrały polskie firmy – a jedna z nich zaoferowała cenę o ponad połowę mniejszą. Inną krakowską patologią, z którą mieliśmy do czynienia na przykład przy remoncie stadionu Wisły, jest omijanie przez władze miasta polskiego prawa przy zlecaniu inwestycji. Obowiązuje zasada, że powyżej pewnej kwoty obowiązkowe jest rozpiśanie przetargu publicznego. Ale w sytuacji, kiedy dane zlecenie jest na tyle specyficzne, że może je wykonać tylko jedna firma, nie ma konieczności ogłaszania przetargu. Można wtedy zastosować tzw.



„zamówienie z wolnej ręki” – czyli samodzielnie wybrać wykonawcę i negocjować z nim cenę. Z tej furtki władze miasta skorzystały wielokrotnie, na przykład przy zleceniu zamontowania na stadionie Wisły instalacji elektrycznej na potrzeby telewizji stadionowej i systemów biletowych. Z miejskiej kasy wydano wówczas bez przetargu ponad 22 miliony złotych. Urząd Zamówień Publicznych, kontrolujący to zamówienie, uznał, że nie było ono specyficzne.

22 MILIONY ZŁOTYCH

- pieniądze wydane bez przetargu na instalacje elektryczne na stadionie Wisły
 - zamówienie zakwestionował Urząd Zamówień Publicznych
 - nikt nie poniósł konsekwencji
 - 22 mln zł = 100 dodatkowych policjantów na ulicach Krakowa przez cztery lata
-

Była to prosta usługa, którą mogło wykonać wiele polskich firm. Gdyby ogłoszono przetarg, konkurencja między nimi wpłynęłaby na obniżenie ceny – a więc miasto, czyli krakowianie zapłaciliby mniej. Decyzję Urzędu Zamówień Publicznych podtrzymała Regionalna Izba Obrachunkowa – jednak nikt za tę niegospodarność nie poniósł konsekwencji. A podobnych przykładów jest w Krakowie wiele.

Będziemy stosować **zasadę pełnej transparentności w przetargach publicznych**. Wszelkie informacje dotyczące przetargów będą natychmiast publikowane, a kryteria przetargowe będą szczegółowo uzasadniane. W przetargach nie będziemy stosować jako wyłącznego kryterium najniższej ceny, ale także innowacyjność i ekologiczność proponowanych rozwiązań, późniejsze koszty eksploatacji, a także rzetelność wykonawców. Zasadę pełnej przejrzystości zastosujemy również z przypadku konkursów na stanowiska urzędnicze. Wszystkie te zasady będziemy konsekwentnie stosować we wszystkich jednostkach i instytucjach podległych miastu.

Półroczne sprawozdania prezydenta

Nowością będzie zasada półrocznych rozliczeń prezydenta z działań miasta. Takie szczegółowe sprawozdania publikowane będą na stronie urzędu, a także dostępne w wersji papierowej w siedzibach rad dzielnic.

Większy udział mieszkańców w zarządzaniu miastem

Wprowadzimy szereg mechanizmów, które sprawią, że krakowianie będą mieli większą kontrolę nad funkcjonowaniem urzędu i władz miasta. O tym poniżej.

Dzięki wprowadzeniu tych wszystkich zmian krakowski magistrat zmieni się nie do poznania. Wizyta w urzędzie nie będzie już karą. Większość spraw będzie można załatwić bez wychodzenia z domu albo przy okazji zakupów, również w weekend. Szybko, sprawnie i z pomocą życzliwego urzędnika.



KRAKOWIANIE TRAKTOWANI PO PARTNERSKU

KRAKÓW, SALA OBRAD RADY MIASTA, KWIECIEŃ 2014

Trwa pierwsze spotkanie konsultacyjne w sprawie Zimowych Igrzysk Olimpijskich w Krakowie. Wiceprezydent Sroka roztacza wspaniałe wizje tego, ile Kraków zyska na organizacji ZIO. Zapytana o możliwe straty i ryzyka, o których nie było ani słowa w prezentacji, odpowiada, że owszem, urzędnicy przygotowali 18 slajdów na ten temat, ale zrezygnowała z ich pokazania, żeby nie tracić czasu.

Konsultacje w Krakowie są prowadzone z obowiązku, a mieszkańcy nie są traktowani poważnie.

KRAKÓW, STYCZEŃ 2013

W mieście wybucha panika z powodu likwidacji szkół. Do mojego biura trafiają rodzice i nauczyciele kilku z nich. Nikt ich nie pytał o zdanie, nikt z nimi nie konsultował decyzji. A mieli przygotowane programy naprawcze, wiedzieli, że nie ma pieniędzy, więc zaplanowali oszczędności. Na szczęście wspólnym wysiłkiem udaje się uratować cztery szkoły.

Władze nie konsultują ważnych decyzji z zainteresowanymi mieszkańcami.

22 MAJA 2014

Strona internetowa dialoguj.pl – stworzona specjalnie z myślą o konsultacjach społecznych. Ale chyba tylko z obowiązku. Pojawiają się na niej po raz pierwszy informacje dotyczące pozostałych trzech pytań referendalnych – czyli metra, monitoringu i ścieżek rowerowych. Dzieje się to na 3 dni przed głosowaniem w referendum.

2 CZERWCA 2014

Główna wiadomość na stronie dialoguj.pl: zaproszenie na spotkania z mieszkańcami w ramach konsultacji społecznych dotyczących Igrzysk w Krakowie. Od zakończenia konsultacji minęło już grubo ponad tydzień. Tak samo, jak od referendum w sprawie Igrzysk – w którym mieszkańcy stanowczo sprzeciwili się forsowanemu usilnie przez prezydenta i radnych miejskich pomysłowi. Przeciw organizacji ZIO zagłosowało prawie 70% krakowian.

Jedynym miejscem, gdzie rzekomo prowadzone są konsultacje społeczne – czyli strona dialoguj.pl – nie jest nawet na bieżąco aktualizowana.

KRAKÓW, MAJ 2014 – REFERENDUM

Na ulicach miasta dopiero na tydzień przed referendum pojawiła się kampania referendalna. Z billboardów, z których patrzyły twarze amerykańskich modeli (zdjęcia kupiono w amerykańskiej agencji), dowiadujemy się, że dzięki Igrzyskom z Krakowa zniknie smog i korki. Trudno zrozumieć, jaki związek miałaby organizacja dużych zawodów sportowych z upłynnieniem ruchu w mieście i oczyszczeniem powietrza. Raczej odwrotny, niż sugerowały billboardy – Igrzyska oznaczałyby więcej turystów, czyli więcej samochodów i więcej spalin.

Kampania referendalna była wyrazem braku szacunku dla mieszkańców, nachalną i prostą propagandą.

KRAKÓW, LATO 2014

Miasto z dumą wprowadza budżet partycypacyjny. Mieszkańcy zdecydują o wydaniu 4,5 miliona złotych z miejskiej kasy. Dla porównania 6 razy mniejsza Dąbrowa Górnicza wyda na ten cel prawie dwa razy więcej – 8 milionów, dwukrotnie mniejszy od Krakowa Lublin – 10 milionów. Na stronie Urzędu Miasta Lublina można znaleźć „cennik miejski” – czyli dokładną informację, ile kosztuje postawienie 1 latarni, wybudowania 1 m2 chodnika czy boiska wielofunkcyjnego. Na stronie Krakowa jest za to informacja, ile maksymalnie słów może mieć opis projektu zgłoszonego przez mieszkańców.

Budżet partycypacyjny w Krakowie jest za mały, a miasto nie informuje mieszkańców, jak to działa i co zrobić, żeby zgłosić poprawny projekt.

KRAKÓW, SIERPIEŃ 2013

Rada Miasta Krakowa odrzuca w I czytaniu obywatelski projekt uchwały o likwidacji Straży Miejskiej. To pierwszy przypadek, kiedy udało się mieszkańcom złożyć taki projekt uchwały. Nic dziwnego – żeby został uznany, trzeba zebrać minimum 4 tysiące podpisów. Jeden z radnych mówi z mównicy: „najbardziej interesująca w dyskusji była ładna buzia pani prezentującej projekt”.

Wymogi dla uchwały obywatelskiej są w Krakowie zbyt wyśrubowane, a władze miasta nie traktują poważnie obywatelskich projektów.

To, co nazywamy partycypacją obywatelską, to po prostu udział obywateli w rządzeniu. Jest on w oczywisty sposób korzystny dla miasta i dla jego mieszkańców – to w końcu oni najlepiej wiedzą, czego potrzebują, co trzeba naprawić, w co zainwestować. Ich głos powinien być słyszalny i traktowany poważnie. Angażowanie



się w działania samorządu ma również inną zaletę – uczy współpracy, budowania kompromisów i współdecydowania. Takie umiejętności przydają się wszędzie – w życiu codziennym, w pracy czy w tworzeniu wspólnot sąsiedzkich.

To, co nazywamy partycypacją obywatelską, w Krakowie istnieje w postaci szczątkowej – i tylko dzięki energii i uporowi mieszkańców. Gdyby nie „Krakowski Alarm Smogowy”, miasto i województwo nie zrobiłyby nic dla poprawy krakowskiego powietrza. Gdyby nie „Zielony Zakrzówek”, w dużym stopniu mogłoby zostać zabudowane jedno z najpiękniejszych miejsc w Krakowie.

Władze Krakowa wszystko same wiedzą najlepiej, nie interesuje ich zdanie mieszkańców. Arogancja urzędników i samorządowców sprawia, że krakowianom narzucane są nie zawsze korzystne dla nich rozwiązania. A przecież to właśnie Kraków widziany oczami swoich mieszkańców jest Krakowem prawdziwym. W odróżnieniu od tego widzianego z okien magistratu, przez oderwanych od rzeczywistości urzędników.

TO SIĘ MUSI ZMIEŃĆ

CO ZROBIMY?

Zmiany oprzemy na trzech filarach: zwiększeniu budżetu partycypacyjnego, wprowadzeniu realnych konsultacji społecznych i stworzeniu systemu oceny pracy urzędników przez mieszkańców.

Większy budżet partycypacyjny

Zwiększymy pulę środków oddanych do dyspozycji mieszkańców z 4,5 do 20 milionów złotych rocznie. Na wzór innych miast dostarczymy mieszkańcom wszelkich niezbędnych danych i pomocy w tworzeniu dobrych projektów wydatkowania środków z budżetu partycypacyjnego. Dzięki temu krakowianie będą mogli decydować również o większych inwestycjach miejskich, a zgłaszanie projektów stanie się łatwiejsze.

WIĘKSZY BUDŻET PARTYCYPACYJNY:

4,5 mln zł → **20** mln zł

Realny kontakt z mieszkańcami

Stworzymy prawdziwą, **interaktywną platformę internetową** do kontaktu na linii mieszkańcy – władze miasta. Będą się na niej pojawiać w czytelny i przejrzysty sposób wszystkie plany działań, decyzji i projekty uchwał Rady. Będą one podlegać ocenie mieszkańców. Dodatkową funkcją strony będzie również możliwość zgłaszania propozycji, pomysłów i postulatów mieszkańców – zarówno ogólnomiejskich, jak i dzielnicowych. Dzięki możliwości przekierowania bezpośrednio do Rady Dzielnic poprzez wpisanie w specjalne pole na stronie nazwy swojej ulicy albo kodu pocztowego, propozycje na poziomie dzielnic będą natychmiast trafiać do właściwego adresata. Żaden pomysł zgłoszony przez mieszkańców nie pozostanie bez reakcji i odpowiedzi.



Na platformie będą również dostępne informacje dotyczące miejskiej kasy – budżet miejski i kwartalne sprawozdania z jego wykonania. Co sześć miesięcy Prezydent miasta będzie na niej także zamieszczał szczegółowe sprawozdanie z działań swoich i magistratu.

Urzędnicy pod lupą

W bankach, na uczelniach, sklepach czy rozmaitych infoliniach bardzo często spotykamy się z tym, że po obsłużeniu nas przez kogoś wypełniamy ankietę, w której oceniamy, na ile jesteśmy zadowoleni z usługi. Nie ma powodu, dla którego takiej ocenie nie mieliby podlegać również urzędnicy miejscy. Wprowadzimy system **społecznej oceny wszystkich pracowników urzędu**, którzy mają bezpośredni kontakt z mieszkańcami, ale także policjantów dzielnicowych i strażników miejskich. Ankiety stworzone zostaną w taki sposób, żeby możliwe było personalne ocenienie pracownika. Ocenę będzie cyklicznie przeprowadzać zewnętrzna, profesjonalna firma, wyłoniona w przetargu. Oceny urzędników i strażników miejskich będą decydowały o premiach i awansach. Wobec źle ocenianych urzędników będą wyciągane realne konsekwencje – ze zwolnieniem z pracy łącznie. Będziemy namawiać do wprowadzenia takiego samego rozwiązania inne krakowskie urzędy, niepodlegające miastu – przede wszystkim urzędy skarbowe i ZUS-y.

CO JESZCZE?

Uchwały obywatelskie

Zmniejszymy wymagany limit podpisów do zgłoszenia uchwały do jednego tysiąca. Wprowadzimy zasadę, że obywatelskie projekty uchwał nie będą mogły być przez radnych odrzucane w I czytaniu.

LICZBA PODPISÓW WYMAGANA DO ZŁOŻENIA OBYWATELSKIEGO PROJEKTU UCHWAŁY:

4 tys. → **1** tys.

Inwestycje obywatelskie:

PRZYKŁAD: WSPÓLNA KUCHNIA, WSPÓLNY OGRÓD

MIEJSCE: NIEUŻYTEK W PÓŁNOCNYM LONDYNIE

KOSZT: 11 TYS. FUNTÓW (58,3 TYS. ZŁ)

Pomysł osoby prywatnej na stworzenie na nieużytkowanym terenie ogrodu w klombami kwiatów, stolikami, a przede wszystkim ogólnodostępną „kuchnię połową” zyskał ogromne poparcie. Na jego realizację „zrzuciło się” za pośrednictwem portalu blisko 100 mieszkańców Londynu. Za zgromadzone pieniądze mieszkańcy okolicznych osiedli stworzyli wspólny ogród i kuchnię, z których dziś już korzystają, spędzając wspólnie czas i razem gotując.

Stworzymy możliwość zgłaszania poza budżetem partycypacyjnym projektów inwestycji w mieście. Będzie to możliwe za pośrednictwem platformy internetowej do konsultacji z mieszkańcami. Każdy krakowianin będzie mógł zgłosić własną propozycję inwestycji. Jeśli zyska ona poparcie mieszkańców oraz uda mu się przekonać do sponsorowania prywatne podmioty, miasto nieodpłatnie udostępni potrzebny teren i wyda zgodę na realizację projektu. W ten sposób możliwe będzie budowanie na przykład placów zabaw czy siłowni na wolnym powietrzu w sytuacji, kiedy nie wystarczy na to środków z budżetu miasta albo dzielnicy.

**DZIĘKI TYM WSZYSTKIM ROZWIĄZANIOM MIESZKAŃCY
BĘDĄ WRESZCIE TRAKTOWANI PO PARTNERSKU. BĘDIEMY
KONSULTOWAĆ Z NIMI WSZYSTKIE WAŻNE DECYZJE, SŁU-
CHAĆ ICH OPINII ORAZ POWAŻNIE TRAKTOWAĆ ZGŁOSZO-
NE PRZEZ NICH PROBLEMY, POMYSŁY I INICJATYWY**



WWW.GIBALA.PL

