



Chcesz zgłosić interwencję w urzędzie miasta - zadzwoń, napisz! [ENG/UKR/RUS]

2019-03-25

Od lutego, działa specjalny telefon interwencyjny. Interwencje i problemy krakowianie mogą zgłaszać przez telefon, mailowo oraz tradycyjnie, wysyłając pismo pocztą.

Telefon interwencyjny, funkcjonujący przy dziale mediów miejskich, jest efektem realizacji polityki Urzędu Miasta Krakowa, która ma zadanie poprawić komunikację na linii urząd-mieszkańcy. Powstał przede wszystkim z myślą o mieszkańcach, którzy mogą mieć problemy ze skontaktowaniem się z miejskimi wydziałami i jednostkami lub nie mają możliwości sfinalizowania spraw urzędowych. Zgłaszać będzie można wszystkie interwencje dotyczące funkcjonowania miasta – począwszy od przysłowiowej dziury w drodze, a skończywszy na sprawach, na przykład, nielegalnej wycinki drzew czy przydziału lokali komunalnych.

Miasto jest skomplikowanym organizmem, z mnóstwem instytucji, których kompetencje nie zawsze muszą być jasne i czytelne dla osób, które na co dzień nie mają z nimi do czynienia. O ile nikt nie ma wątpliwości, że nieprawidłowe parkowanie można zgłosić dyżurnemu straży miejskiej, a nieodśnieżoną jezdnię dyżurnemu „Akcji Zima”, o tyle w wielu innych przypadkach sprawa nie musi być tak oczywista. Często w rozwiązanie problemu musi się zaangażować wiele instytucji. Urzędnikom może być łatwiej odnaleźć tych, którzy ten problem rozwiążą. Stąd właśnie powstał pomysł, by przy mediach miejskich uruchomić telefon interwencyjny.

Jak zgłosić interwencję?

- **telefonicznie: 12 616 80 00, w godzinach 8.00-16.00**
- **mailowo: interwencje@um.krakow.pl lub wypełniając formularz zgłoszeniowy na stronie www.krakow.pl**
- **pisemnie: Urząd Miasta Krakowa, Wydział Komunikacji Społecznej, pl. Wszystkich Świętych 3-4, 31-004 Kraków, z dopiskiem „INTERWENCJE”**

ENG

Do you need to ask for help to the city administration - call, write!

We draw your attention to the fact that the telephone hotline is operating. Residents of Krakow can complain their problems by phone, e-mail or in traditional way just by sending a letter by post.

The telephone hotline is operating at the municipal media department as the result of the implementation of the policy of the of Krakow City Hall that has been granted the task of improving communication between the office and city residents. It has been established primarily for the residents who might experience problems with contacting municipal departments and offices or are unable to finalize official matters. They will be able to report all complains concerning the life of the city - starting from the notorious hole in the road, and ending with questions, such as illegal felling of trees or the appointment of public facilities.



The city is a complex organism, with many institutions whose competences do not always have to be clear and legible for people who do not have to deal with them on a daily basis. There is no question that incorrect parking can be reported to the on-duty municipal guard, as well as snow-covered roads to the "Winter Action" section on duty. However, in many other cases, the issue of who to report to does not need to be so obvious. It very often happens that many institutions have to be involved in solving a problem. It may be easier for officials to find those who can solve the problem. For this reason raised the idea to launch a telephone hotline in the urban media.

How to appeal?

- **by phone: 12 616 80 00, between 8.00 am and 4.00 pm**
- **by e-mail: interwencje@um.krakow.pl**
- **or by completing the application form at www.krakow.pl**
- **by post: Krakow City Office, Social Communication Department, 3-4 pl. Wszystkich Świętych, 31-004 Krakow, with an annotation "INTERVENTIONS"**

UKR

Хочете звернутися по допомогу до адміністрації міста - дзвоніть, пишіть!

Звертаємо Вашу увагу на те, що працює телефон гарячої лінії. Зі скаргами чи проблемами мешканці Кракова можуть звертатися по телефону, електронній пошті і традиційно, відправивши лист поштою.

Телефон гарячої лінії, що функціонує при відділі міських змі, є результатом реалізації політики Адміністрації Міста Кракова, яка має завдання поліпшити взаємодію по лінії адміністрація - місцеві жителі. Виник, перш за все, з думкою про людей, які можуть мати проблеми зі зверненням до міських відділів та підрозділів, або не мають можливості завершення офіційних справ. Повідомляти можна буде про всі події, що стосуються життєдіяльності міста, починаючи від горезвісної дірки в дорозі, і закінчуючи питаннями, наприклад, незаконної вирубки дерев або призначення комунальних приміщень.

Місто - це складний організм, з безліччю установ, компетенція яких не завжди може бути ясною і зрозумілою для людей, які кожен день мають з ними справу. Ніхто не сумнівається в тому, що про неправильне паркування можна повідомити чергового муніципальної поліції, а про нерозчищену від снігу дорогу - чергового "Акції Зима", але в багатьох інших випадках, справа може не бути так очевидна. Часто у вирішенні проблеми можуть брати участь багато установ. Чиновникам може бути легше знайти тих, хто вирішить цю проблему. Звідси і виникла ідея запустити телефон гарячої лінії в міських ЗМІ.

Як звернутися?

- **За телефоном: 12 616 80 00, в год. 8.00-16.00;**
- **електронною поштою: interwencje@um.krakow.pl**
- **або заповнивши форму заявки на сайті www.krakow.pl;**



- **поштою: Urząd Miasta Krakowa, Wydział Komunikacji Społecznej, pl. Wszystkich Świętych 3-4, 31-004 Kraków, з допискою „INTERWENCJE”**

RUS

Хотите обратиться за помощью к администрации города - звоните, пишите!

Обращаем Ваше внимание на то, что работает телефон горячей линии. С жалобами или проблемами жители Кракова могут обращаться по телефону, электронной почте и традиционно, отправив письмо по почте.

Телефон горячей линии, который функционирует при отделе городских сми, является результатом реализации политики Администрации Города Кракова, которая имеет задачу улучшить взаимодействие по линии администрация - местные жители. Возник, прежде всего, с мыслью о людях, которые могут иметь проблемы с обращением в городские отделы и подразделения, или не имеют возможности завершения официальных дел. Сообщать можно будет о всех событиях, касающихся жизнедеятельности города, начиная от пресловутой дыры в дороге, и заканчивая вопросами, например, незаконной вырубки деревьев или назначения коммунальных помещений.

Город - это сложный организм, с множеством учреждений, компетенция которых не всегда может быть ясной и понятной для людей, которые каждый день имеют с ними дело. Никто не сомневается в том, что о неправильной парковке можно сообщить дежурному муниципальной полиции, а о нерасчищенной от снега дороге - дежурному "Акции Зима", но во многих других случаях, дело может не быть так очевидно. Часто в решении проблемы могут участвовать многие учреждения. Чиновникам может быть легче найти тех, кто решит эту проблему. Отсюда и возникла идея запустить телефон горячей линии в городских СМИ.

Как можно обратиться?

- **По телефону: 12 616 80 00, в год. 8.00-16.00**
- **по электронной почте: interwencje@um.krakow.pl**
- **или заполнив форму заявки на сайте www.krakow.pl**
- **письменно: Urząd Miasta Krakowa, Wydział Komunikacji Społecznej, pl. Wszystkich Świętych 3-4, 31-004 Kraków, с припиской „INTERWENCJE”**