

Tytuł: Platforma usług mobilnych dla mieszkańców – mKraków

Firma: Urząd Miasta Krakowa

Kontekst i wyzwanie

Powstanie platformy mKraków było odpowiedzią na potrzeby mieszkańców dotyczące jednolitego kanału dostępu do usług miejskich. Mieszkańcy musieli poruszać się między różnymi narzędziami – do parkowania, wywozu odpadów, zakupu biletów czy konsultacji społecznych – co utrudniało codzienne korzystanie z usług i osłabiło zaufanie do e-administracji.

Celem było zbudowanie **jednolitego kanału mobilnego** – fundamentu cyfrowej transformacji miasta – który połączy usługi, dane i interakcje w jednym, spójnym środowisku.

Co wdrożono

Uruchomiono aplikację **mKraków**, integrującą najważniejsze miejskie usługi – bilety komunikacji, parkowanie, gospodarkę odpadami, Kartę Krakowską, zgłoszenia pomysłów i problemów do Krakowskiego Centrum Kontaktów i konsultacje społeczne. Projekt oparto na **skalowalnej architekturze usługowej (API-first)**, która umożliwia łatwe podłączanie kolejnych usług i systemów bez konieczności przebudowy aplikacji. Dzięki temu mKraków jest nie tylko aplikacją, lecz **platformą o otwartym ekosystemie**, gotową do integracji z rozwiązaniami IoT, otwartymi danymi i przyszłymi modułami Smart City.

Rozwój prowadzony jest w metodyce **Scrum/PRINCE2**, w około czteromiesięcznych iteracjach, z udziałem ponad 70 osób z urzędu, jednostek miejskich i partnerów technologicznych.

Zdefiniowano **jasną mapę rozwoju platformy do 2030 roku**, obejmującą m.in. integrację z e-urzędem, płatnościami miejskimi, usługami transportu multimodalnego i asystentem AI wspierającym mieszkańców.

Rezultaty i efekty biznesowe

Projekt zwiększył dostępność, transparentność i satysfakcję mieszkańców; zintegrował rozproszone systemy i uprościł kontakt z urzędem.

- Liczba pobrań przekroczyła 30 000; cel 100 000 do połowy 2026.
- Dodawanych jest kilkanaście nowych usług rocznie; średnia ocena > 4 w sklepach mobilnych.
- Wydania realizowane co 4–6 miesięcy; ponad 70 osób zaangażowanych w rozwój platformy.

Wnioski i znaczenie

Sukces projektu opiera się na współpracy Urzędu Miasta Krakowa, jednostek i spółek miejskich, które wspólnie odpowiadają na potrzeby mieszkańców oraz wynika z myślenia o platformie jako o **strategicznym elemencie Smart City Krakowa**.

mKraków wprowadził nowy model kontraktowania IT w administracji – elastyczny, oparty na efektach i współtworzony z użytkownikami.

Projekt buduje **wewnętrzne kompetencje cyfrowe urzędu**, wspiera kulturę innowacji i otwiera drogę do integracji z usługami opartymi na danych, AI i automatyzacji procesów. Dzięki zaplanowanej architekturze i roadmapie rozwoju do 2030 roku mKraków pozostaje **skalowalnym i trwałym fundamentem cyfrowego miasta przyszłości**.

mKraków to nie tylko aplikacja – to mobilna cyfrowa brama do Krakowa jutra.