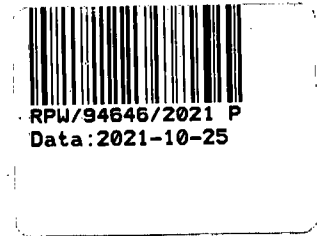


**BIURO RADY MIASTA**  
**Piotrkowa Trybunalskiego**

Wpl.  
dnia **25-10-2021**

Nr 94646/2021 P podpis *[signature]*



## Interpelacja Radnego

z dnia: **25.10.2021**

zgłaszający Radny Rady Miasta Piotrkowa Trybunalskiego:

**Dariusz Cecotka**

Na podstawie art. 24 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym składam interpelację w sprawie:

**System Zgłaszania Obywatelskich Potrzeb - SZOP**

### 1. Opis stanu faktycznego:

**Zbudowanie systemu gdzie mieszkańcy poprzez aplikację mobilną, mogą zgłaszać problemy i zagrożenia.**

Piotrków Trybunalski, to ulice, chodniki, budynki, place zabaw, drogi rowerowe, parki i wiele innych miejsc, gdzie mieszkamy, gdzie załatwiamy sprawy, pracujemy, czyli najprościej mówiąc, żyjemy.

Pracownicy urzędu, czy podległych jednostek oraz służby miejskie takie jak Straż Miejska i Policja nie są w stanie zobaczyć, wychwycić wszystkiego tak jak mieszkańcy danej ulicy, osiedla czy nawet wspólnoty mieszkaniowej. Mogą to być nie tylko dziury w jezdni

### Stworzenie systemu pozwoli:

Tworzyć zgłoszenia wraz z jednoczesnym wysyłaniem do centralnej bazy systemu. Pozwoli obserwować stan realizacji własnych zgłoszeń oraz innych zgłoszeń w okolicy

Osoba zgłaszająca, otrzymuje z jednostki samorządu terytorialnego informację o załatwieniu problemu

Do zgłoszeń przez aplikację mobilną, wykorzystywane są mapy cyfrowe zarówno do zgłaszania nowych potrzeb jak i obserwowania już zgłoszonych

Wygodne i bardzo proste jest przesyłanie zdjęć z miejsca wystąpienia potrzeby lub problemu.

System nie jest drogi a wprowadzenie SZOP nie potrzebuje nowych etatów bo zgłoszenia kierowane są w zależności problemu do poszczególnych jednostek miejskich, bądź służb a tam po wyznaczeniu osób poszczególne sygnały kierowane są do kierowników lub osób odpowiedzialnych za realizację zleceń.

## 2. Treść interpelacji:

Po wielu sygnałach od mieszkańców Piotrkowa o zagrożeniach, awariach, usterkach a zmobilizował mnie problem z Rowerem Miejskim, gdzie zaczęto mi zgłaszać uszkodzenia i porzucenia tych rowerów, postanowiłem poszukać jak z takimi informacjami radzą sobie inne miasta. Ludzie są bliżej zawsze niż urzędnicy. Zacząłem szukać i znalazłem wiele miast, które mają taki system. Zwróciłem uwagę na jedną miejscowość która jest mniejszym miastem od Piotrkowa a ma taki system. Rozmawiałem z osobami które pracują na takim systemie w Urzędzie Miasta w Olecku i potwierdziło się, że system ma i przynosi same korzyści.

[https://um.olecko.pl/aktualnosc-3700-system\\_zglaszania\\_obywatelskich\\_potrzeb.html](https://um.olecko.pl/aktualnosc-3700-system_zglaszania_obywatelskich_potrzeb.html)

Poniżej informacje jakie otrzymałem w e-mail od jednego z kierowników UM Olecko.

Mieszkańcy mogą zgłaszać uwagi poprzez aplikację – bez wychodzenia z domu, 24 h na dobę, 7 dni w tygodniu. Specjalna strona www i aplikacja umożliwia zgłaszanie i śledzenie zgłoszeń od mieszkańców. Zgłoszenie trafia do odpowiednich służb, gdzie zostanie zweryfikowane i przekazywane do realizacji.

Choć na początku system może wydawać się skomplikowany, tak naprawdę jego obsługa jest intuicyjna i niezwykle prosta. Czasem, będąc na spacerze czy wracając z pracy, widzimy dziurę w drodze czy nieświecącą latarnię. Będąc w domu zapominamy, by udać się do Urzędu czy do niego zadzwonić. Teraz wystarczy, że w swoim telefonie zalogujemy się do systemu, opiszemy zaistniały problem, zrobimy zdjęcie i wyślemy zgłoszenie - odpowiednie służby wszystkim się zajmą.

Dzięki wprowadzeniu SZOP mieszkańcy Gminy Olecko mogą sygnalizować swoje potrzeby i zgłaszać uwagi do Urzędu o każdej porze bez konieczności zgłaszania problemu osobiście lub telefonicznie. Dzięki temu zostanie również skrócony czas oczekiwania na realizację interwencji.

### Jak to działa?

Wystarczy wskazać na mapie miejsce zgłoszenia, opisać problem i wysłać informację. Do zgłoszenia można dodawać zdjęcia. Każda zmiana statusu dla zgłoszenia jest widoczna na liście zgłoszeń, a dodatkowo, po zaznaczeniu odpowiedniego pola, mieszkaniec będzie o zmianach powiadamiany e-mailem. Wszystkie zgłoszenia są widoczne na mapie w aplikacji. Pozwoli to uniknąć powielania zgłoszeń. Dzięki aplikacji można utworzyć zgłoszenie wraz z jednoczesnym wysyłaniem do centralnej bazy potrzeb zgłaszanych przez obywateli, obserwować stan realizacji zgłoszenia, otrzymać informację o załatwieniu problemu. Wprowadzenie nowoczesnej platformy e-Uслуг do komunikacji z mieszkańcami umożliwi przyspieszenie sposobu załatwiania spraw poprzez automatyczne przekazywanie ich do właściwych komórek i wydziałów z jednocześnie



sprawnym sposobem powiadamiania obywateli o stanie ich realizacji. To doskonały sposób, by mieszkańcy natychmiast – wyłącznie za pomocą smartphona poinformowali urząd o tym, co się dzieje w gminie. Dzięki wykorzystaniu nowoczesnych technologii – cyfrowych map, urządzeń przenośnych, lokalizacji GPS oraz Internet oraz powszechności dostępu do usługi Urząd Miejski staje się dla mieszkańców dosłownie na wyciągnięcie ręki.

Aby skorzystać z aplikacji wystarczy komputer z Internetem i przeglądarką WWW oraz smartfon lub tablet z dostępem do Internetu. Jest ona niezwykle prosta w obsłudze - współczesny, przejrzysty i intuicyjny interfejs został oparty o zasady dostępności do platformy dla osób niepełnosprawnych zgodne z regułami WCAG 2.0. AA.

### **Jak zgłosić problem?**

Problem można zgłosić bez tworzenia konta w systemie lub tworząc konto użytkownika w systemie (dzięki temu jako pełnoprawny użytkownik można korzystać ze wszystkich funkcji systemu). Należy użyć funkcji „Nowe zgłoszenie” lub mapy uzupełniając dane zgłoszenia. Można też załączyć zdjęcie, które zobrazuje problem. Aby zakończyć proces rejestracji wystarczy już tylko podać dane osoby tworzącej zgłoszenie, swój adres e-mail i/lub numer telefonu. Aby móc śledzić swoje zgłoszenie, konieczne jest podanie adresu e-mail oraz zaznaczenie odpowiedniego pola. Teraz już pozostaje wysłać zgłoszenie. O prawidłowym zakończeniu procesu świadczy komunikat z potwierdzeniem wysłania nowego zgłoszenia.

### **Obserwowanie zgłoszenia**

Każdy z użytkowników ma możliwość obserwowania statusu swojego zgłoszenia. O zmianie statusu zgłoszenia użytkownik zostanie poinformowany e-mailowo, jeśli zaznaczył flagę „Dodaj to zgłoszenie do listy obserwowanych”. W każdym momencie można wejść na stronę internetową i sprawdzić na mapie lub na liście zgłoszeń czy zgłoszenie zostało podjęte do realizacji. Dla użytkowników niezalogowanych widoczne są tylko zdarzenia o statusie „w trakcie”. Po zarejestrowaniu w systemie mamy możliwość śledzenia swoich zgłoszeń, przeglądania trwających zgłoszeń oraz odczytywania załączanych do zgłoszenia notatek. Warto podkreślić, że dzięki temu nie jesteśmy anonimowi, w razie potrzeby odpowiednie służby mają możliwość skontaktowania się z nami.

### **W aplikacji mobilnej**

Na tej samej zasadzie można zgłaszać uwagi w aplikacji mobilnej. SZOP działa na telefonie z Androidem. Należy ściągnąć i zainstalować aplikację ze sklepu Google Play. Aplikacja dzięki instalacji na twoim telefonie zawsze i w każdym miejscu jest gotowa by zgłosić problemy do odpowiedniej służby. Dzięki lokalizacji GPS aplikacja wie w którym miejscu znajduje się użytkownik i sama uzupełnia dane adresowe zgłoszenia. Ponadto za pomocą aparatu fotograficznego urządzenia można bezpośrednio załączać zdjęcia z miejsca zgłoszenia.

Podsumowując;

Jesteśmy wtedy jeszcze bliżej mieszkańca. Mając już system e-urząd nie będzie problemy ze zrozumieniem systemu bo Piotrkowianie korzystają już z takiego załatwiania spraw, nie wychodząc z domu.

Na początku system może wydawać się skomplikowany, tak naprawdę jego obsługa jest intuicyjna i niezwykle prosta. Będąc na spacerze czy wracając z pracy, widzimy dziurę w drodze czy nieświecąca latarnię. Będąc w domu zapominamy, by udać się do Urzędu czy do niego zadzwonić. Teraz wystarczy, że w swoim telefonie zalogujemy się do systemu, opiszemy zaistniały problem, zrobimy zdjęcie i wyślemy zgłoszenie - odpowiednie służby wszystkim się zajmą.

Dzięki wprowadzeniu SZOP mieszkańcy Piotrkowa Trybunalskiego będą mogli sygnalizować swoje potrzeby i zgłaszać uwagi do Urzędu o każdej porze bez konieczności zgłaszania problemu osobiście lub telefonicznie. Dzięki temu zostanie również skrócony czas oczekiwania na realizację interwencji. Pozwoli też zaoszczędzić pieniądze bo jak kiedyś słyszałem pracownicy ZDiUM, jeżdżą i kontrolują drogi, żeby być na bieżąco z naprawami a to generuje koszty ale jest wiele innych przykładów, które szybko mogą zapobiec jakiemuś nagłemu zdarzeniu bo nie w porę zadziałaliśmy nad poprawą bezpieczeństwa.

Dośrodkowo w dobie Covid, ogranicza to kontakt i zmniejsza ryzyko zachorowania.

Myślę, że tak jak kiedyś akcja KM Policji w Piotrkowie „Widzę reaguję” spodobała się Piotrkowiankom i Piotrkowianom to teraz przypadnie jeszcze bardziej do gustu bo każdy będzie mógł mieć go w swoim telefonie a tym samym Systemem Zgłaszania Obywatelskich Potrzeb – SZOP sprawdzi się również w Piotrkowie Trybunalskim.



Podpis Radnego/Radnej