

Urząd Miasta Płocka	Obsługa zgłoszeń z Komunikatora Miejskiego	Wydanie 05 z dnia 31.07.2024
IN - 1	Kategoria informacji: informacja publicznie dostępna	Strona 1

OPIS POSTĘPOWANIA

WEJŚCIE: zgłoszenie zdarzenia w usłudze Komunikatora Miejskiego

1. Dostęp do usługi:

- 1) użytkownicy mają dostęp do strony lub aplikacji Komunikatora Miejskiego; zgłoszenie zauważonych problemów składają w zróżnicowanych kategoriach (dostępne kategorie to m.in: dewastacja, drogi i chodniki, komunikacja publiczna, nielegalne wysypiska, nieprawidłowe parkowanie, odśnieżanie, oświetlenie uliczne, odbiór odpadów komunalnych, utrudnienia dla niepełnosprawnych, wodno-kanalizacyjne, wolne wnioski, zakłócenia porządku, zanieczyszczanie powietrza, zieleń miejska, zwierzęta, inne) wraz ze wskazaniem konkretnego punktu na mapie z opcjonalnym dołączeniem zdjęcia,
- 2) pracownicy Urzędu Miasta Płocka realizujący zadania regulaminowe w terenie, w szczególności gońcy.

2. Zgłoszenie odbywa się poprzez stronę <https://localspot.pl/city/plock> lub dedykowaną aplikację na urządzenia mobilne. Zgłoszenie może odbywać się w formie anonimowej oraz weryfikowalnej.

3. Proces zgłaszania zdarzenia przez użytkownika:

- 1) użytkownik wskazuje miejsce na mapie,
- 2) wybiera kategorię zgłoszenia,
- 3) uzupełnia opis zgłoszenia,
- 4) ma możliwość dodania zdjęcia,
- 5) uzupełnia pole podpisu (opcjonalnie),
- 6) podaje adres skrzynki email (opcjonalnie),
- 7) zaznacza pole „Znam i akceptuję Regulamin serwisu” (pole obowiązkowe).

4. Proces reakcji na zgłoszenie:

- 1) zgłoszenie wpływa do Urzędu Miasta Płocka,
- 2) następuje przekierowanie do merytorycznej komórki / miejskiej jednostki organizacyjnej obsługującej daną kategorię:

- drogi i chodniki – Miejski Zarząd Dróg,
- komunikacja publiczna – Wydział Transportu Publicznego i Inżynierii Ruchu Drogowego,
- nielegalne wysypiska – Wydział Spraw Komunalnych,
- odśnieżanie – Miejski Zarząd Dróg / Wydział Spraw Komunalnych,
- oświetlenie uliczne – Miejski Zarząd Dróg,
- odbiór odpadów komunalnych – Wydział Gospodarowania Odpadami,
- utrudnienia dla osób z niepełnosprawnościami – Biuro Rzecznika ds. Osób z Niepełnosprawnościami,
- wodno-kanalizacyjne – Wodociągi Płockie (dyspozytor),
- zakłócanie porządku – Straż Miejska,

Autor dokumentu:	Zatwierdził merytorycznie:	Zatwierdził do użytkowania:
Anna Domańska – Samodzielne Stanowisko ds. Kontroli Zarządczej i Systemów Zarządzania	Katarzyna Banach – p.o. Kierownika Referatu Spraw Interesantów	Albert Dyna – Sekretarz Miasta Płocka – Pełnomocnik ds. ZSZ

ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA - DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ

Urząd Miasta Płocka	Obsługa zgłoszeń z Komunikatora Miejskiego	Wydanie 05 z dnia 31.07.2024
IN - 1	Kategoria informacji: informacja publicznie dostępna	Strona 2

- zanieczyszczenie powietrza – Straż Miejska,
- zieleń miejska – Wydział Kształtowania Środowiska / Wydział Spraw Komunalnych,
- zwierzęta – Wydział Kształtowania Środowiska,
- dewastacja – Straż Miejska,
- nieprawidłowe parkowanie – Straż Miejska.

3) kategorie obsługiwane przez pracowników Biura Interwencji i Informowania Mieszkańców (WOP-II-BIM):

- wolne wnioski,
- inne,

pracownik po weryfikacji zgłoszenia przekierowuje do merytorycznej komórki / miejskiej jednostki organizacyjnej,

4) czas realizacji zgłoszeń 7, 14, 21, 30 dni, w zależności od kategorii sprawy,

5) w przypadku błędnej dekretacji do użytkownika, po dodaniu stosownego komentarza lub notatki, zgłoszenie oddelegowywane jest do odpowiedniej merytorycznej komórki / miejskiej jednostki organizacyjnej, a w przypadku terenów nienależących do Gminy – Miasto Płock - do Straży Miejskiej,

6) w przypadku braku możliwości zlokalizowania miejsca zgłoszenia (brak zdjęcia, niedokładny opis miejsca, brak danych kontaktowych do osoby zgłaszającej itp.) może ono zostać zamknięte po dodaniu stosownego komentarza (np. brak możliwości zlokalizowania uszkodzenia itp.),

7) po realizacji zgłoszenia może ono zostać zamknięte po dodaniu stosownego komentarza o postępie prac (np. prace zostały zlecone, teren został uporządkowany itp.),

8) w przypadku zamknięcia a niezrealizowania zadania przez pracownika informowany jest Dyrektor Wydziału Organizacyjnego, w celu podjęcia przez niego działań doskonalących.

Autor dokumentu: Anna Domańska – Samodzielne Stanowisko ds. Kontroli Zarządczej i Systemów Zarządzania	Zatwierdził merytorycznie: Katarzyna Banach – p.o. Kierownika Referatu Spraw Interesantów	Zatwierdził do użytkowania: Albert Dyna – Sekretarz Miasta Płocka – Pełnomocnik ds. ZSZ
--	--	--