

Ciechocinek, dnia 24 czerwca 2025 r.

BR.0003.14.2025

Pan
Marcin Strych
Przewodniczący
Rady Miejskiej Ciechocinka

Szanowny Panie Przewodniczący

W nawiązaniu do przesłanego w dniu 11 czerwca br. zapytania radnego Dariusza Szadłowskiego dotyczącego działania aplikacji „mMieszkaniec”, pismo znak WOS-OS.0003.14.2025, proszę o przyjęcie następujących wyjaśnień:

Ad 1. W systemie „mMieszkaniec” utworzonych jest 29 kont dla pracowników, Kierownictwa Urzędu Miejskiego oraz dyrektorów i pracowników jednostek podległych, a także spółek miejskich. Konta posiadają niezależne schematy uprawnień, które w zależności od przypisanego zakresu umożliwiają zarówno zarządzanie i moderowanie publikowanych ogłoszeń, jak i obsługę zgłoszeń od mieszkańców.

Do merytorycznej obsługi zgłoszeń w zależności od kategorii przypisane są konkretne osoby, tj.:

- bariery, budynki - Renata Paczkowska, Monika Mitek, Andrzej Szczepanowski, Tomasz Gostyński;
- przyroda, inne - Monika Mitek, Andrzej Szczepanowski, Tomasz Gostyński;
- drogi, chodniki - Justyna Korzeniewska, Monika Mitek, Andrzej Szczepanowski, Tomasz Gostyński;
- mała architektura, oświetlenie - Maciej Pysz, Monika Mitek, Andrzej Szczepanowski, Tomasz Gostyński;
- odpady - Michał Szczepanowski, Wojciech Klabun, Agnieszka Rybczyńska, Monika Mitek, Andrzej Szczepanowski, Tomasz Gostyński;
- bezpieczeństwo małoletnich - Renata Paczkowska.

Kierownictwo Urzędu posiada dodatkowo bezpośrednio wgląd w realizację zgłoszeń. Za obsługę techniczną odpowiada spółka Rekord Mobile sp. z o.o. (bok@jstonline.pl), a w zakresie bieżącego wsparcia informatyk w ramach umowy zawartej z Urzędem Miejskim w Ciechocinku.

Ad 2. Wszystkie zgłoszenia uszeregowane chronologicznie widoczne są w panelu aplikacji. Weryfikacja zgłoszenia opiera się na analizie opisu, kategorii, lokalizacji geograficznej i zdjęcia, a następnie dokonania zmiany statusu w systemie.

Ad 3. Przypisanie do grupy pracowników odbywa się automatycznie na podstawie wyboru kategorii przez zgłaszającego.

Ad 4. i 5. Od pierwszego zgłoszenia, które wpłynęło 15 kwietnia 2025 r. do 16 czerwca 2025 r. zarejestrowanych w systemie zostało 65 zgłoszeń, w tym:

1. w podziale na kategorie:
 - o budynki: 1

- drogi, chodniki: 22
 - mała architektura: 5
 - odpady: 6
 - oświetlenie: 8
 - przyroda: 12
 - inne: 10
2. w podziale na status:
- nowe: 11 (w tym jeszcze niezweryfikowane: 3)
 - odrzucone: 1
 - rozwiązane: 47
 - w realizacji: 6
3. średni czas podjęcia reakcji wynosi:
- poniżej 6h: 13
 - poniżej doby: 30
 - poniżej 7 dni: 50
 - poniżej 14 dni: 58
 - powyżej 14 dni: 3

Czas reakcji na zgłoszenie związany jest z szeregiem czynników, takich jak np. złożoność zgłaszanego problemu, zabezpieczenie środków finansowych czy przeprowadzenie procedur. Reakcja na zgłaszane wnioski odbywa się bez zbędnej zwłoki.

Z poważaniem
BURMISTRZ
Jarosław Jucewicz