**ZARZĄDZENIE 0050/396/21**

**PREZYDENTA MIASTA TYCHY**

**z dnia 25 października 2021 r.**

**w sprawie powołania i zasad działania zespołu ds. obsługi modułu**

**do zgłaszania usterek działającego w ramach aplikacji Mobilne Tychy i podstrony miasta zglosusterke.umtychy.pl.**

Na podstawie art. 30 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2021 r.
poz. 1372) oraz § 10 pkt 4 i 5 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Tychy, nadanego Zarządzeniem Nr 120/31/21 Prezydenta Miasta Tychy z dnia 31 maja 2021 r. w sprawie ogłoszenia Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Tychy z późn. zm.

**zarządzam, co następuje:**

**§ 1**

1. Moduł do zgłaszania usterek działający w ramach aplikacji Mobilne Tychy i podstrony miasta [zglosusterke.umtychy.pl](http://www.zglosusterke.umtychy.pl/), zwany dalej modułem, będzie obsługiwany przez następujące jednostki organizacyjne Urzędu i Miasta:
	1. Miejski Ośrodek Sportu i Rekreacji;
	2. Miejski Zarząd Budynków Mieszkalnych;
	3. Miejski Zarząd Ulic i Mostów;
	4. Straż Miejska;
	5. Tyski Zakład Usług Komunalnych;
	6. Centrum Usług Wspólnych;
	7. Wydział Komunalny, Ochrony Środowiska i Rolnictwa;
	8. Wydział Komunikacji.
2. Powierzyć rolę koordynatora aplikacji i podstrony miasta pracownikom Biura Prasowego.

**§ 2**

W celu sprawnego funkcjonowania modułu powołuję Zespół w składzie:

1. Magdalena Szołtys – Miejski Zarząd Ulic i Mostów;
2. Michał Duszyński– Miejski Zarząd Ulic i Mostów;
3. Maciej Datta – Miejski Zarząd Ulic i Mostów;
4. Elżbieta Eichler – Miejski Zarząd Ulic i Mostów;
5. Aleksandra Gołuch – Wydział Komunalny, Ochrony Środowiska i Rolnictwa;
6. Ewa Sawa – Wydział Komunalny, Ochrony Środowiska i Rolnictwa;
7. Jakub Czardybon – Wydział Komunalny, Ochrony Środowiska i Rolnictwa;
8. Klaudia Marucha – Wydział Komunalny, Ochrony Środowiska i Rolnictwa;
9. Mariusz Czadzek– Wydział Komunalny, Ochrony Środowiska i Rolnictwa;
10. Magdalena Truś – Wydział Komunalny, Ochrony Środowiska i Rolnictwa;
11. Magda Berezowska – Wydział Komunalny, Ochrony Środowiska i Rolnictwa;
12. Katarzyna Kula– Tyski Zakład Usług Komunalnych;
13. Karolina Mikos – Tyski Zakład Usług Komunalnych;
14. Marcin Kubsik – Tyski Zakład Usług Komunalnych
15. Mariusz Wojakowski – Straż Miejska;
16. Arkadiusz Sobecki – Straż Miejska;
17. Sławomir Gurdek – Straż Miejska;
18. Łukasz Wiertelak– Centrum Usług Wspólnych;
19. Krzysztof Andrzejczak – Centrum Usług Wspólnych;
20. Krzysztof Rusinek – Centrum Usług Wspólnych;
21. Przemysław Długaj - Centrum Usług Wspólnych;
22. Sebastian Duży – Centrum Usług Wspólnych;
23. Aleksandra Dyjas – Miejski Ośrodek Sportu i Rekreacji;
24. Agnieszka Podsiadło – Miejski Zarząd Budynków Mieszkalnych;
25. Kacper Zawisza - Miejski Zarząd Budynków Mieszkalnych;
26. Anna Turzyniecka – Miejski Zarząd Budynków Mieszkalnych;
27. Edyta Gondela – Miejski Zarząd Budynków Mieszkalnych;
28. Jacek Tuchowski – Wydział Komunikacji;
29. Dawid Sontag – Wydział Komunikacji.

**§ 3**

1. Każdy z członków zespołu posiada indywidualny login i hasło dostępu do panelu administracyjnego modułu.
2. Każda treść zamieszczona w portalu przez danego członka zespołu, za pomocą panelu administracyjnego, możliwa jest do podglądu i zweryfikowania przez koordynatora.
3. Każdy komunikat zawiera w treści nazwę wydziału/jednostki, datę oraz godzinę jego dodania/modyfikacji, a informacje te są widoczne dla każdego użytkownika portalu.
4. Zmian osobowych w składzie zespołu dokonuje się w formie zarządzenia.
5. Konieczność założenia nowego konta zgłaszana jest każdorazowo koordynatorowi zespołu.
6. Wykaz danych kontaktowych członków zespołu zawiera załącznik nr 1 do zarządzenia, który nie podlega publikacji w BIP i stanowi dokument wewnętrzny.

**§ 4**

1. Zadaniem członków zespołu jest:
2. codzienny monitoring serwisu w ramach swojej właściwości w godzinach pracy;
3. sporządzenie i opublikowanie **pierwszego komunikatu** nie później niż w trzecim dniu roboczym od wpłynięcia alertu od mieszkańca na adres poczty elektronicznej wskazany w załączniku nr 1 do zarządzenia. Komunikat ten zawiera m.in. informację o przyjęciu sprawy do rozpoznania przez daną jednostkę;
4. w przypadku gdy alert wpłynął jednocześnie do więcej niż jednego członka zespołu, przed zamieszczeniem pierwszego komunikatu, odbiorcy alertu ustalają między sobą, realizatora wiodącego, który zobowiązany jest do zamieszczania wszelkich komunikatów związanych z tym alertem, aż do całkowitego jego załatwienia.;
5. sporządzenie i opublikowanie **drugiego komunikatu** nie później niż w siódmym dniu roboczym od wpłynięcia alertu od mieszkańca. Komunikat ten powinien zawierać informację o:
	1. możliwości rozwiązania danej sprawy (realizacji wniosku mieszkańca) wraz z planowanym czasem jej rozwiązania (załatwienia),
	2. instytucji zewnętrznej, z którą uzgadnia się sprawę (jeśli wymaga ona takiego uzgodnienia),
	3. instytucji zewnętrznej, do której przekazano sprawę (jeśli sprawa nie leży w kompetencjach urzędu),
	4. ewentualnym braku możliwości rozwiązania problemu wraz z uzasadnieniem. W tym przypadku sprawę uznaje się za zakończoną.
6. sporządzenie i opublikowanie **trzeciego komunikatu** (zgodnego z deklaracjami z drugiego komunikatu tj. terminem, sposobem załatwienia sprawy). Komunikat ten powinien zawierać m.in. informację na temat załatwienia sprawy, ewentualnie informację o problemach na jakie natrafiono w toku załatwiania sprawy*,*
7. sporządzenie i opublikowanie kolejnych, dodatkowych komunikatów, jeśli sprawa tego wymaga.
8. Członkowie zespołu, w miarę możliwości, powinni skracać poszczególne terminy wskazane w  ust. 1 pkty 2 i 4.
9. W przypadku gdy zgłoszenie trafi do niewłaściwej merytorycznie jednostki, zostaje ono przekazane w ciągu 2 dni do jednostki merytorycznie właściwej dla rozwiązania sprawy.

**§ 5**

1. Wszelkie zgłoszenia o ewentualnych awariach w funkcjonowaniu modułu, członkowie zespołu zobowiązani są zgłaszać koordynatorowi drogą telefoniczną pod numer tel. (32) 776 39 13 lub mailowo na adres: zglosusterke@umtychy.pl.
2. Wszelkie zmiany kadrowe i organizacyjne członkowie zespołu są zobowiązani zgłaszać drogą telefoniczną pod numerem telefonu (32) 776 39 13 lub mailowo na adres zglosusterke@umtychy.pl oraz mailowo pod adres pomoc@cuw.tychy.pl.

**§ 6**

Kategorie alertów obsługiwanych wraz z przypisanymi komórkami odpowiedzialnymi za ich realizację stanowi załącznik nr 2 do zarządzenia.

 **§ 7**

Nadzór nad realizacją zarządzenia powierzam Zastępcy Prezydenta Miasta ds. Zrównoważonego Rozwoju.

**§ 8**

Traci moc Zarządzenie Nr 0050/175/20 Prezydenta Miasta Tychy z dnia 15 czerwca 2020 r. w sprawie powołania i zasad działania zespołu ds. obsługi modułu do zgłaszania usterek działającego w ramach aplikacji Treespot Tychy i podstrony miasta zglosusterke.umtychy.pl.

.

**§ 9**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania i podlega publikacji w Biuletynie Informacji Publicznej**.**

z up. Prezydenta Miasta

Zastępca Prezydenta ds. Społecznych

/-/ mgr Maciej Gramatyka

Załącznik nr 1

do Zarządzenia Nr 0050/396/21

Prezydenta Miasta Tychy

 z dnia 25 października 2021 r.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Jednostka** | **Imię i Nazwisko** | **Adres e-mail** | **Rodzaj alertu** | **Telefon kontaktowy** |
| 1. | Wydział Komunalny, Ochrony Środowiska i Rolnictwa | Mariusz CzadzekAleksandra Gołuch | mariusz.czadzek@umtychy.plaleksandra.goluch@umtychy.pltreespot.komunalny@umtychy.pl | Infrastruktura/niedrożna kanalizacja deszczowa, brak włazu na studzience kanalizacyjnej | 32/776 38 05 |
| Ewa Sawa | ewa.sawa@umtychy.pltreespot.komunalny@umtychy.pl | Infrastruktura/niedrożny rów/potok | 32/776 38 05 |
| Magdalena TruśMagda Berezowska | magdalena.trus@umtychy.plmagda.berezowska@umtychy.pltreespot.komunalny@umtychy.pl | Infrastruktura/Niedziałające oświetlenie | 32/776-38-61 |
| Klaudia Marucha | klaudia.marucha@umtychy.pltreespot.komunalny@umtychy.pl | Przyroda/zniszczona zieleń | 32/776 38 02 |
| Jakub Czardybon | jakub.czardybon@umtychy.pltreespot.komunalny@umtychy.pl | Przyroda/martwe zwierzę | 32/776 38 06 |
| 2. | Centrum Usług Wspólnych Miasta Tychy | Łukasz WiertelakKrzysztof RusinekKrzysztof AndrzejczakPrzemysław DługajSebastian Duży | pomoc@cuw.tychy.pl | **Infrastruktura teletechniczna/**uszkodzona kamera monitoringu miejskiego, niedziałający infokiosk, niedziałający hot spot**Inne**/inne | 32/438-20-00, wew. 2000 |
| 3. | Miejski Zarząd Budynków Mieszkalnych | Kacper ZawiszaAnna TurzynieckaEdyta GondelaAgnieszka Podsiadło | kzawisza@mzbm.tychy.platurzyniecka@mzbm.tychy.plegondela@mzbm.tychy.plapodsiadlo@mzbm.tychy.plzgloszenia@mzbm.tychy.pl | Infrastruktura na terenie administrowanym przez MZBM | 32/227 40 91 wew. 160, 146, 145, 144 |
| 4. | Tyski Zakład Usług Komunalnych | Karolina MikosKatarzyna Kula Marcin Kubsik | biuro@tzuk.tychy.plk.kula@tzuk.tychy.plm.kubsik@tzuk.tychy.pltreespot@tzuk.tychy.pl | **Infrastruktura**/ uszkodzona ławka, uszkodzenie na placu zabaw, uszkodzony kosz, niedrożna kanalizacja deszczowa, uszkodzona fontanna**Bezpieczeństwo**/ przewrócone drzewa**Przyroda**/ dzikie wysypisko, nieprawidłowość w parku i zieleńcu, gruz, zalegające odpady komunalne**Inne/** inne | 32 438 22 00 |
| 5. | Miejski Zarząd Ulic i Mostów | Magdalena SzołtysMaciej DattaMichał DuszyńskiElżbieta Eichler | m.szoltys@mzuim.tychy.plm.datta@mzuim.tychy.plm.duszynski@mzuim.tychy.ple.eichler@mzuim.tychy.pl | **Infrastruktura**/ niedrożny wpust uliczny, brak rusztu na wpuście ulicznym, uszkodzona jezdnia, uszkodzony kosz, uszkodzona ławka, uszkodzony chodnik, niedrożny rów przydrożny, zniszczony przystanek**Infrastruktura teletechniczna**/ problem z parkomatem**Bezpieczeństwo**/ uszkodzony znak drogowy, niesprawna sygnalizacja świetlna**Inne/** problemy rowerzystów, inne **Przyroda**/zalegające odpady komunalne**Inne**/ inne | 32/227 70 06 |
| 6. | Miejski Ośrodek Sportu i Rekreacji | Aleksandra Dyjas | aleksandra.dyjas@mosir.tychy.pltreespot@mosir.tychy.pl | Infrastruktura na terenie administrowanym przez MOSiR | 887 883 803  |
| 7. | Straż Miejska |  Mariusz WojakowskiArkadiusz SobeckiSławomir Gurdek | mariusz.wojakowski@umtychy.plarkadiusz.sobecki@umtychy.plslawomir.gurdek@umtychy.pltreespot.strazmiejska@umtychy.pl | **Bezpieczeństwo**/ porzucony pojazd**Inne/**inne | 725 888 856 |
| 8. | Wydział Komunikacji | Jacek TuchowskiDawid Sontag | jacek.tuchowski@umtychy.pldawid.sontag@umtychy.pltreespot.komunikacja@umtychy.pl | **Infrastruktura**/ zniszczony rozkład jazdy/brak rozkładu na przystanku**Bezpieczeństwo**/ uszkodzony znak drogowy, niesprawna sygnalizacja świetlna**Inne**/ problemy rowerzystów, inne | 32/776 3971 |

Załącznik nr 2

 do Zarządzenia Nr 0050/396/21

Prezydenta Miasta Tychy

z dnia 25 października 2021 r.

**Kategorie alertów**

na podstronie miasta [zglosusterke.umtychy.pl](http://www.zglosusterke.umtychy.pl/) i w aplikacji **Treespot Tychy** z przypisanymi wydziałami/jednostkami do których będą przekazywane.

**Infrastruktura**

* uszkodzona ławka alert dotyczy TZUK, MZBM, RKO, MOSiR,
 MZUiM
* niedrożna kanalizacja deszczowa alert dotyczy RKO, TZUK
* niedrożny wpust uliczny alert dotyczy MZUiM
* brak włazu na studzience kanalizacyjnej alert dotyczy RKO, MZBM
* brak rusztu na wpuście ulicznym alert dotyczy MZUiM
* zniszczony przystanek alert dotyczy MZUiM
* uszkodzenie na placu zabaw alert dotyczy TZUK, MOSiR, MZBM
* niedziałające oświetlenie alert dotyczy RKO, MOSiR, MZBM
* uszkodzony kosz alert dotyczy TZUK, MOSiR, MZBM, MZUiM
* uszkodzona jezdnia alert dotyczy MZUiM, MZBM
* uszkodzony chodnik alert dotyczy MZUiM, MOSiR, MZBM
* zniszczony rozkład jazdy/brak rozkładu alert dotyczy RKM
* uszkodzona fontanna alert dotyczy TZUK, MOSiR
* niedrożny rów przydrożny alert dotyczy MZUiM, MOSiR
* niedrożny potok/rów alert dotyczy RKO

**Infrastruktura teletechniczna**

* uszkodzona kamera monitoringu miejskiego alert dotyczy CUW
* wiszące/niebezpieczne/uszkodzone kable alert dotyczy RKO, MZBM
* problem z parkomatem alert dotyczy MZUiM

**Bezpieczeństwo**

* przewrócone drzewa: na terenach parków i skwerów alert dotyczy TZUK,
* uszkodzony znak drogowy alert dotyczy MZUIM, MZBM
* porzucony pojazd alert dotyczy PSM
* niesprawna sygnalizacja świetlna alert dotyczy MZUiM

**Przyroda**

* zniszczona zieleń alert dotyczy RKO, MOSiR, MZBM
* martwe zwierzę alert dotyczy RKO, MOSiR, MZBM
* dzikie wysypisko alert dotyczy TZUK, MOSiR, MZBM
* nieprawidłowość w parku i zieleńcu alert dotyczy TZUK, MOSiR, MZBM
* gruz alert dotyczy TZUK, MOSiR, MZBM
* zalegające odpady komunalne alert dotyczy TZUK, MOSiR, MZBM, MZUiM

**Inne**

* Inne problemy rowerzystów alert dotyczy MZUiM
* Inne alert dotyczy MOSiR, MZBM, MZUiM, PSM,

 TZUK, CUW, RKO, RKM