

Urząd Miasta Płocka	Obsługa zgłoszeń LocalSpot w Urzędzie Miasta Płocka	Wydanie 01 z dnia 29.01.2020
In - 1	Kategoria informacji: informacja publicznie dostępna	Strona 1

**OPIS POSTĘPOWANIA**

**WEJŚCIE: zgłoszenie zdarzenia w usłudze LocalSpot**

1. Dostęp do usługi:

- a) użytkownicy mają dostęp do strony lub aplikacji LocalSpot, zgłoszenie zauważonych problemów składają w zróżnicowanych kategoriach (dostępne kategorie to: Dewastacja, Drogi i chodniki, Komunikacja publiczna, Nielegalne wysypiska #BrudnoTu, Nieprawidłowe parkowanie, Odśnieżanie, Oświetlenie uliczne, Odbiór odpadów komunalnych, Utrudnienia dla niepełnosprawnych, Wodno-kanalizacyjne, Wolne wnioski, Zakłócenia porządku, Zanieczyszczanie powietrza, Zieleń miejska, Zwierzęta, Inne oraz Testuję!) wraz z wskazaniem konkretnego punktu na mapie z opcjonalnym dołączeniem zdjęcia,
- b) pracownicy Urzędu Miasta Płocka realizujący zadania regulaminowe w terenie, w szczególności gońcy.

2. Zgłoszenie odbywa się poprzez stronę [www.localspot.pl](http://www.localspot.pl) lub dedykowaną aplikację na urządzenia mobilne. Zgłoszenie może odbywać się w formie anonimowej oraz weryfikowalnej.

3. Proces zgłaszania zdarzenia przez użytkownika:

- a) użytkownik wskazuje miejsce na mapie,
- b) wybiera kategorię zgłoszenia,
- c) uzupełnia opis zgłoszenia,
- d) ma możliwość dodania zdjęcia,
- e) uzupełnia pole podpisu (opcjonalnie),
- f) podaje adres skrzynki email (opcjonalnie),
- g) zaznacza pole „Znam i akceptuję Regulamin serwisu LocalSpot\*” (pole obowiązkowe)

4. Proces reakcji na zgłoszenie:

- a) zgłoszenie wpływa do Urzędu Miasta Płocka,
- b) 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 #brudno tu – Wydział Kształtowania Środowiska – Referat Spraw Komunalnych
  - odśnieżanie – Wydział Kształtowania Środowiska – Referat Spraw Komunalnych
  - oświetlenie uliczne – Miejski Zarząd Dróg
  - odbiór odpadów komunalnych – Wydział Kształtowania Środowiska – Referat Gospodarowania Odpadami
  - utrudnienia dla osób z niepełnosprawnościami – Wydział Kultury i Wspierania Inicjatyw Społecznych – Referat Rzecznika Osób Niepełnosprawnych

<b>Autor dokumentu:</b> Anna Domańska – Zespół Systemów Zarządzania	<b>Zatwierdził merytorycznie:</b> Albert Dyna – Kierownik Referatu Spraw Interesantów	<b>Zatwierdził do użytkowania:</b> Magdalena Niedziałkowska – Pełnomocnik ds. ZSZ
--	--	--

**ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA – DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ**

Urząd Miasta Płocka	Obsługa zgłoszeń LocalSpot w Urzędzie Miasta Płocka	Wydanie 01 z dnia 29.01.2020
In - 1	Kategoria informacji: informacja publicznie dostępna	Strona 2

- wodno-kanalizacyjne – Wodociągi Płockie (dyspozytor)
- zakłócanie porządku – Straż Miejska
- zanieczyszczenie powietrza – Straż Miejska
- zieleń miejska – Wydział Kształtowania Środowiska – Referat Ochrony Środowiska
- zwierzęta – Wydział Kształtowania Środowiska – Referat Ochrony Środowiska,

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

- dewastacja
- nieprawidłowe parkowanie
- wolne wnioski
- inne

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

d) czas realizacji zgłoszeń 7, 14, 21, 30 dni,

e) 2 dni przed zakończeniem zadania, a nie zamknięciem w systemie, wysłany jest mail ze skrzynki WOP-II-BIM z komunikatem przypominającym o zbliżającym się terminie;

f) 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 Płock - do Straży Miejskiej,

g) 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.),

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

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

**Autor dokumentu:**

Anna Domańska – Zespół Systemów Zarządzania

**Zatwierdził merytorycznie:**

Albert Dyna – Kierownik Referatu Spraw Interesantów

**Zatwierdził do użytkowania:**

Magdalena Niedziałkowska – Pełnomocnik ds. ZSZ