

**Miejskie Centrum Kontaktu Warszawa 19115 jest jedną z najnowocześniejszych w Europie, jedną w Polsce platformą informatyczną integrującą różne sposoby komunikacji z mieszkańcami.**



Miejskie Centrum Kontaktu Warszawa 19115 ( MCK Warszawa19115) udostępnia kilka różnych kanałów komunikacji: bezpłatną aplikację mobilną, portal: [warszawa19115.pl](http://warszawa19115.pl), czat, mail [kontakt@um.warszawa.pl](mailto:kontakt@um.warszawa.pl) , telefon o numerze 19115, co umożliwia kontakt z Urzędem Miasta przez 24 godziny przez 7 dni w tygodniu. Z usług MCK Warszawa 19115 korzystają głównie mieszkańcy i zarządcy nieruchomości i stołeczni przedsiębiorcy, a także odwiedzający miasto turyści.

Za pośrednictwem Miejskiego Centrum Kontaktu Warszawa 19115 użytkownicy mogą:

- Uzyskać pełną informację o usługach realizowanych przez Urząd Miasta i jednostki miejskie (informacja)
- Zgłosić problem, którym powinny zająć się służby miejskie (interwencja),
- Przekazać swój pomysł na ulepszenie miasta (inicjatywa/wolny wniosek).

**Głównym celem działania Miejskiego Centrum Kontaktu Warszawa 19115 jest stałe podwyższanie jakości obsługi mieszkańców, zgodnie z ogólnie przyjętymi w Urzędzie zasadami i misją Warszawa 19115.**

Prace nad platformą Warszawa19115 rozpoczęto w 2009 roku, wzorując się na projekcie 311, z którego korzysta Nowy Jork. Zarządzeniem Prezydenta miasta powołano Zespół Zadaniowy ds. realizacji projektu Centrum Komunikacji z Mieszkańcami (Zarządzenie nr 3727/2009), który w marcu 2010 roku przedstawił założenia i koszty realizacji projektu. W lipcu 2010 powołano Zespół ds. budowy i wdrożenia Centrum Komunikacji z Mieszkańcami (Zarządzenie nr 4980/2010)

W grudniu 2011 wyłoniono wykonawcę systemu CKM, a w kwietniu 2012, rozpoczęto rekrutację kadry i rozpoczęto szkolenia. Równolegle toczyły się testy funkcjonalne środowiska produkcyjnego. Pomiędzy listopadem 2012, a wrześniem 2013 odbywała się proces integracji infolinii UM. Od lipca

2012 do października 2013 trwały też testy portalu [www.warszawa19115.pl](http://www.warszawa19115.pl), a od września do listopada 2013 testy i wdrożenie aplikacji mobilnej w wersji podstawowej

4 listopada 2013 oficjalnie uruchomiono Miejskie Centrum Kontaktu Warszawa 19115 oraz rozpoczęto kampanię promocyjną. System rozwija się regularnie. Z każdym rokiem obsługuje coraz więcej użytkowników i zgłoszeń oraz wzbogacany jest o nowe funkcjonalności i usługi.

Początkowo Miejskie Centrum Kontaktu Warszawa 19115 znajdowało się w strukturach Urzędu m.st. Warszawy w Centrum Komunikacji Społecznej, a aktualnie na mocy ZARZĄDZENIA NR 168/2023 PREZYDENTA MIASTA STOŁECZNEGO WARSZAWY jest częścią Stołecznego Centrum Bezpieczeństwa.

Platforma Warszawa 19115 jest jedną z kilku platform cyfrowych Warszawy tworzonych zgodnie z koncepcją cyfrowej transformacji stolicy. Platforma kontaktu „Warszawa 19115” stanowi kluczowy element realizowanej przez Warszawę koncepcji „miasto jako platforma” (CaaS: City-as-a-Platform), według której w swojej warstwie cyfrowej miasto powinno być zintegrowane i oferować czytelny ekosystem punktów dostępu do cyfrowych interakcji. Platforma Warszawa 19115 jest zintegrowana z innymi miejskimi usługami i rejestrami danych, co ułatwia dostęp do wiarygodnych informacji oraz skraca czas obsługi wniosków i zgłoszeń. Dzięki zastosowaniu nowoczesnych technologii aplikacja Warszawa 19115 jest skalowalną, niezawodną i bezpieczną aplikacją mobilną, która z każdym rokiem zyskuje na popularności. Warszawa 19115 to także poligon dla aktualnych trendów technologicznych takich jak automatyzacja, przetwarzanie danych w chmurze, czy otwieranie danych.

Do Miejskiego Centrum Kontaktu Warszawa 19115 można zgłosić każdą sprawę wymagającą interwencji służb miejskich (z wyjątkiem interwencji związanych z bezpośrednim zagrożeniem życia, które obsługiwane są przez numer alarmowy 112) oraz zgłaszać pomysły i inicjatywy dotyczące poprawy jakości życia w mieście. Każdego dnia do dyspozycji mieszkańców pozostaje zespół konsultantów, którego zadaniem jest przyjmowanie zgłaszanych przez mieszkańców spraw wpływających przez wszystkie kanały kontaktu.

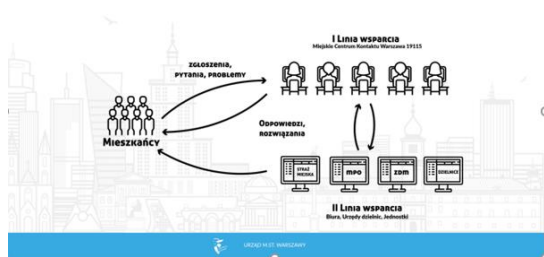
Dzięki nowoczesnej wyszukiwarce poprzez portal [www.warszawa19115.pl](http://www.warszawa19115.pl) lub przez telefon, bez potrzeby wizyty w urzędzie, każdy może dotrzeć do usystematyzowanych i stale aktualizowanych informacji związanych z działaniem warszawskiego samorządu.

Miejskie Centrum Kontaktu Warszawa 19115 prowadzi rejestrację i dystrybucję zgłoszeń mieszkańców w ramach platformy Warszawa 19115. Zgłoszenia informacyjne są w prawie 100% realizowane są przez pracowników MC Warszawa 19115. Oznacza to, że konsultanci odpowiadają na zadawane przez mieszkańców pytania w czasie rzeczywistym, bez konieczności kontaktu z działami merytorycznymi. Pozwala na to osadzona na platformie Warszawa 19115, stale aktualizowana przez pracowników MCK Warszawa 19115 Baza wiedzy.

Zgłoszenia interwencyjne kierowane są według właściwości do partnerów systemu: biur, Urzędów Dzielnic m.st. Warszawy, jednostek organizacyjnych m.st. Warszawy, spółek miejskich oraz podmiotów zewnętrznych na podstawie porozumień / umów z Miastem.

Aktualnie w systemie Warszawa19115 pracuje ponad 100 jednostek miejskich. w tym m.in. 18 urzędów dzielnic, warszawski Transport Publiczny, Zarząd Dróg Miejskich, Biuro Gospodarki Odpadami, Zarząd Zieleni Warszawy i Miejskie Przedsiębiorstwo Wodno-Kanalizacyjne. Obsługa zgłoszeń prowadzona jest w ramach platformy Warszawa 19115, w oparciu o Zarządzenie Nr

971/2022 Prezydenta m.st. Warszawy z dnia 07 czerwca 2022 r. w sprawie określenia zasad realizacji zgłoszeń w systemie Warszawa 19115 przez biura, urzędy dzielnic i jednostki organizacyjne m.st. Warszawy. Jednostki obsługujące zgłoszenia w systemie Warszawa 19115 są wdrażane etapami. Jest to proces ciągły, zależny od gotowości technologicznej i organizacyjnej kolejnych partnerów.



Dla ułatwienia zgłaszania i realizacji zgłoszeń interwencyjnych w systemie Warszawa 19115 wyodrębniono tematyczne kategorie problemów.

Dla każdej kategorii przyjęte zostały założenia dystrybucji systemowej do poszczególnych partnerów systemu Warszawa 19115 z założeniem wsparcia dalszej dystrybucji przez jednostkę otrzymującą zgłoszenie.

Założeniem obsługi zgłoszeń w ramach systemu Warszawa 19115 są krótkie informacje zwrotne kierowane do osoby zgłaszającej o sposobie realizacji zgłoszenia, bądź problemie z jego realizacją.

System generuje automatyczne powiadomienia, o ile mieszkańiec wyraził zgodę na ich otrzymanie:

- o numerze zgłoszenia,
- odpowiedź na zamknięcie zgłoszenia - informacja zwrotna dla mieszkańca przez pracownika obsługującego zgłoszenie.

Zawartość kategorii interwencji i kanały dystrybucji zgłoszeń w poszczególnych kategoriach, od początku powstania systemu Warszawa 19115, również podlegały i nadal podlegają kolejnym modyfikacjom, aby dążyć do optymalizacji obsługi poszczególnych procesów interwencyjnych.

Od powstania systemu, czyli od 4.11.2013 do 30.07.2023, czyli od początku uruchomienia MCK Warszawa 19115 przyjęto 5 080 648 zgłoszeń mieszkańców, z czego 51 % stanowią zgłoszenia interwencyjne, a 41,3 % to zgłoszenia informacyjne.

### **Warszawiacy interwenują**

Poprzez aplikację mobilną Warszawa 19115, portal, przez telefon, czat i mail, do Miejskiego Centrum Kontaktowe Warszawa 19115 można zgłosić każdą awarię lub interwencję, którą powinny zająć się miejskie służby.

Dzięki temu warszawiacy mają bieżący wpływ na to, w jaki sposób działa ich miasto. Z roku na rok rośnie liczba kontaktów, a pozytywne opinie o organizacji komunikacji z Urzędem za pośrednictwem Warszawa 19115, świadczą też o rosnącym wpływie mieszkańców na kształtowanie swojego otoczenia.

Podobne założenia przyjęto w wielu miastach na świecie, realizując partycypacyjną strategię zarządzania w lokalnych samorządach ( <https://service.london.ca/> ( KANADA) <https://portal.311.nyc.gov/report-problems/>) (USA)

Statystyki

**Z wieloletniej analizy wynika, że najważniejsze dla warszawiaków są problemy drogowe, które stanowią 39,4 % zgłoszeń interwencyjnych.**

Dzięki zgłoszeniom mieszkańców, służby miejskie mogły szybciej reagować m.in. na zniszczenia nawierzchni dróg, popsute oświetlenie uliczne, niedziałającą sygnalizację świetlną lub źle zaparkowane pojazdy.

Przy liczącej aktualnie ponad 700 km warszawskiej sieci rowerowej, bardzo cenne są także zgłoszenia dotyczące ścieżek rowerowych.

**Następną grupę zgłoszeń stanowią sprawy związane z odpadami w mieście. Stanowią one 32,1 % zgłoszeń.**

Warszawiacy zwracali często uwagę na sprawy związane z utrzymaniem czystości w mieście – organizację odbioru śmieci, przepelnione śmietniki, nielegalne wysypiska, zniszczenie koszy na śmieci lub ich brak. Dzięki czujności mieszkańców odpowiednie służby mogą szybciej usuwać nielegalne wysypiska, ale także kontrolować jakość pracy firm odbierających nieczystości.

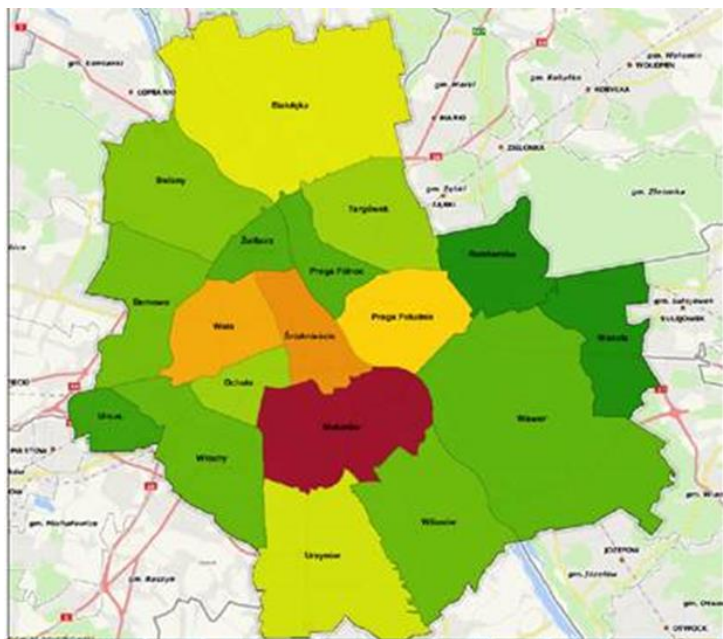
**Ważną choć nie tak liczną procentowo grupą zgłoszeń, są sprawy związane z zielenią miejską.** Zieleni w Warszawie stanowi ponad 40% powierzchni miasta, więc każde dodatkowe „oko” potrzebne jest do utrzymania terenów zielonych w porządku. Zgłoszenia dotyczą zarówno dewastacji zieleni, szkód spowodowanych przez pogodę, jak i przypadków zagrożenia bezpieczeństwa, kiedy zieleni zasłania znaki drogowe, uniemożliwia przejście chodnikiem lub przejazd ścieżką rowerową.

Dzięki interwencji mieszkańców służby miejskie mogą szybciej reagować w przypadkach znalezienia martwych lub chorych zwierząt oraz zwracać uwagę na pojawianie się w mieście gryzoni lub dzikich zwierząt.

**Kolejną kategorią zgłoszeń ważnych dla ponoszenia jakości życia w mieście są sprawy z zakresu uszkodzeń i dewastacji.** Mieszkańcy zgłaszają m.in. uszkodzenia na placach zabaw, dewastację małej architektury, graffiti, uszkodzenia ciepłownicze i gazowe oraz uszkodzenia studni oligoceńskich.

**Warszawskie dzielnice**

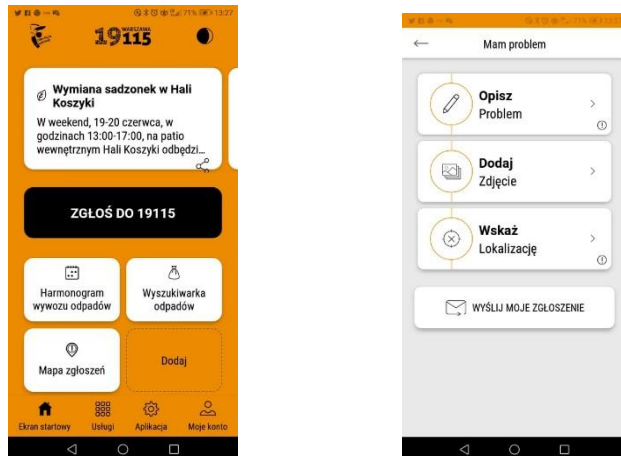
Pod względem liczby zgłoszeń najwięcej spraw przyjmowanych jest z obszaru Mokotowa, Śródmieścia, Pragi-Południe i Woli, a najmniej z Wesołej i Rembertowa.



Statystyka zgłaszanych spraw jest podobna do statystyki ogólnej, dostrzegalne są jednak różnice wyborze kategorii zgłoszeń w zależności od charakteru dzielnicy.

### Aplikacja mobilna Warszawa 19115

Aplikacja mobilna jest głównym kanałem kontaktu, przez który mieszkańcy zgłaszają interwencje.



Dzięki bezpłatnej aplikacji mobilnej Warszawa 19115 można szybko i łatwo poinformować o problemie dotyczącym funkcjonowania miasta i zgłosić wolny wniosek – swój pomysł na zmiany w mieście

W aplikacji dostępne są także inne usługi. Można

- zazielenić Warszawę – wskazać lokalizację, w której chciałoby się posadzić drzewo
- sprawdzić projekty w budżecie partycypacyjnym
- sprawdzić Indeks Jakości Powietrza – informacje o aktualnym stanie powietrza w Warszawie
- otrzymywać powiadomienia o bieżących zmianach i wydarzeniach w mieście

- sprawdzić terminy odbioru śmieci pod wskazanym adresem oraz ustawić przypomnienie o tych terminach
- sprawdzić jak prawidłowo segregować odpady
- sprawdzić gdzie w mieście znajdują się ogólnodostępne toalety
- sprawdzić lokalizację bezpłatnych i płatnych parkingów

### **Dodatkowa informacja**

Poprzez Miejskie Centrum Kontaktu Warszawa 19115 mieszkańcy najczęściej poszukują wiadomości związanych z transportem publicznym. Codziennie konsultanci Warszawa 19115 pomagają wielu osobom przemieszczać się po Warszawie. Informują o cenach biletów, rozkładzie jazdy oraz pomagają ustalić trasę podróży. Warszawa 19115 jest także centrum kontaktu dla użytkowników Warszawskiego Roweru Publicznego Veturilo.

Często powtarzające się pytania, dotyczą spraw związanych z wydawaniem i wymianą dokumentów, terminami odbioru odpadów komunalnych, sprawami podatkowymi, sprawami z zakresu geodezji i architektury oraz edukacji i pomocy społecznej. Niejednokrotnie wyszukiwane są także informacje dotyczące odbiorów odpadów kłopotliwych i elektrośmieci. Mieszkańcy pytają gdzie wyrzucić opakowania po farbach i lakierach, czy zużyte gaśnice samochodowe. Poszukują także informacji dotyczących zasad odbioru dużego sprzętu gospodarstwa domowego.

Poprzez portal [www.warszawa19115.pl](http://www.warszawa19115.pl) można dotrzeć także do mniej typowych informacji z różnych obszarów. W zasobach portalu znajdują się m.in. zasady korzystania z dronów, czy puszczania lampionów szczęścia i fajerwerków; lista miejsc, w których można legalnie malować graffiti; lista kurtyn wodnych rozmieszczanych w czasie upałów oraz informacje o zasadach dokarmiania ptaków w mieście. Poprzez Warszawa 19115 można uzyskać wiele informacji przydatnych opiekunom szukającym ciekawych propozycji dla dzieci, seniorom pragnącym aktywnie zagospodarować swój czas, a także wszystkim którzy zainteresowani są kulturalną i sportową ofertą miasta.

Najwięcej osób korzysta z informacji udzielanej poprzez telefon, jednak ważnym źródłem wiedzy jest **Warszawski System Powiadomień** (<https://powiadomienia.um.warszawa.pl/start>), poprzez który codziennie trafiają do użytkowników, w formie komunikatów push informacje dotyczące zmian w komunikacji i organizacji ruchu, propozycje wydarzeń kulturalnych i sportowych oraz inne powiadomienia związane z organizacją pracy urzędu i sprawami urzędowymi. .

Dystrybucja powiadomień odbywa się do zapisanych użytkowników (subskrybentów), w wyodrębnionych w systemie kategoriach, z możliwością wyboru obszaru – dzielnicy/wszystkich dzielnic. Dodatkowo za pośrednictwem WSP do wszystkich posiadaczy aplikacji dystrybuowane są alerty – informacje o charakterze kryzysowym (informacje dot. zagrożeń).

### **Korzystanie z usług miejskich**

Za pośrednictwem Miejskiego Centrum Kontaktu Warszawa 19115 mieszkańcy mogą także zapisać się na bezpłatne usługi pomocy prawnej i porady obywatelskiej, zgłosić potrzebę skorzystania z pomocy osłonowej oraz poprosić o odczytanie lub przesłanie mailem informacji zamieszczanych na Elektronicznej Tablicy Ogłoszeń Urzędu m.st.

Warszawy. Przyjmowane są także zgłoszenia powstańców warszawskich na bezpłatne przejazdy taksówką finansowane przez Urząd m.st. Warszawy.

Opr. Miejskie Centrum Kontaktu Warszawa 19115

Sierpień 2023