

w sprawie organizacji i zasad rozpatrywania zgłoszeń dotyczących zaobserwowanych przez użytkowników problemów w przestrzeni publicznej otrzymywanych za pośrednictwem systemu „Dbam o miasto”.

Na podstawie § 18 pkt 8 i § 33 ust. 2 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Torunia, stanowiącego załącznik nr 1 do Zarządzenia nr 378 Prezydenta Miasta Torunia z dnia 30 października 2013 r. w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Urzędowi Miasta Torunia¹

zarządza się, co następuje:

§ 1

1. Pod adresem <https://dbamomiasto.torun.pl> udostępniony zostaje mieszkańcom system „Dbam o miasto”, za pośrednictwem którego można zgłaszać zaobserwowane problemy w przestrzeni publicznej, zwany dalej systemem.
2. Powołuje się zespół roboczy, którego zadaniem jest rozpatrywanie zgłoszeń otrzymywanych za pośrednictwem systemu, zwany dalej zespołem.
3. W skład zespołu wchodzi dyrektorzy wybranych działów Urzędu Miasta Torunia oraz jednostek organizacyjnych Gminy Miasta Toruń, i/lub wyznaczeni pracownicy, którzy odpowiadają za obsługę zgłoszeń w poszczególnych kategoriach.
4. Pracami zespołu kieruje z-ca dyrektora Miejskiego Zarządu Dróg – koordynator aplikacji lub osoba pełniąca jego obowiązki.
5. Kategorie zgłoszeń oraz odpowiedzialne za ich obsługę działy/jednostki zostały wskazane w załączniku nr 1 do zarządzenia. Wykaz kategorii zgłoszeń, a co za tym idzie, działów/jednostek odpowiedzialnych za ich obsługę, może ulec zmianie/poszerzeniu na skutek przekazywanych zgłoszeń.
6. Do administrowania systemem wyznacza się Biuro Projektów Informatycznych.
7. Zasady korzystania z systemu określone zostały w Regulaminie korzystania z systemu „Dbam o miasto”, stanowiącym załącznik nr 2 do zarządzenia.

§ 2

1. Zadaniem członków zespołu jest:
 - 1) codzienny monitoring serwisu w ramach właściwości danego działu UMT lub jednostki organizacyjnej Gminy Miasta Toruń, w godzinach pracy;
 - 2) sporządzenie i opublikowanie pierwszego komunikatu / odpowiedzi na zgłoszenie, nie później niż w trzecim dniu roboczym od wpłynięcia zgłoszenia od mieszkańca. Komunikat ten zawiera m.in. informację o przyjęciu sprawy do rozpoznania przez daną jednostkę;
 - 3) gdy do systemu wpłynie zgłoszenie, które w opisie zgłaszanego problemu będzie dotyczyło innej kategorii niż wybrana przez mieszkańca, członek zespołu odpowiedzialny za obsługę wybranej przez mieszkańca kategorii zmienia kategorię zgłoszenia na właściwą i przekazuje zgłoszenie nie później niż w ciągu 2 dni roboczych do jednostki merytorycznie właściwej lub powiadamia mieszkańca o braku możliwości obsługi tego typu zgłoszenia w systemie;
 - 4) sporządzenie i opublikowanie drugiego komunikatu / odpowiedzi na zgłoszenie, nie później

¹ zmienionego zarządzeniami Prezydenta Miasta Torunia nr 312 z dnia 21 października 2014 r., nr 380 z dnia 30 grudnia 2014 r., nr 149 z dnia 19 czerwca 2015 r., nr 273 z dnia 21 sierpnia 2015 r., nr 391 z dnia 4 grudnia 2015 r., nr 379 z dnia 24 listopada 2016 r., nr 40 z dnia 17 lutego 2017 r., nr 130 z dnia 23 maja 2017 r., nr 254 z dnia 18 września 2017 r., nr 319 z dnia 31 października 2017 r., nr 353 z dnia 1 grudnia 2017 r., nr 293 z dnia 27 sierpnia 2018 r., nr 124 z 2 maja 2019 r. oraz nr 337 z 23 października 2019 r.

niż w siódmym dniu roboczym od wypłynięcia zgłoszenia od mieszkańca. Komunikat ten powinien zawierać informację o:

- a) sposobie rozwiązania danej sprawy (realizacji wniosku mieszkańca) wraz z planowanym terminem jej załatwienia,
 - b) skierowaniu sprawy do konsultacji do instytucji zewnętrznej (jeśli sprawa wymaga takiego uzgodnienia),
 - c) przekazaniu sprawy do instytucji zewnętrznej (jeśli sprawa nie leży w kompetencjach Urzędu Miasta Torunia),
 - d) ewentualnym braku możliwości rozwiązania problemu wraz z uzasadnieniem.
- 5) sporządzenie i opublikowanie trzeciej odpowiedzi na zgłoszenie (zgodnej 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;
- 6) sporządzenie i opublikowanie kolejnych, dodatkowych komunikatów, jeśli sprawa tego wymaga.
3. Każdy komunikat / odpowiedź na zgłoszenie zawiera w treści nazwę wydziału/jednostki, datę oraz godzinę jego dodania/modyfikacji, a informacje te są widoczne dla każdego użytkownika systemu.

§ 3

Wszelkie zgłoszenia o ewentualnych awariach w funkcjonowaniu systemu należy zgłaszać drogą mailową na adres: serwis-dbamomiasto@um.torun.pl.

§ 4

Wykonanie zarządzenie powierza się dyrektorowi Biura Projektów Informatycznych.

§ 5

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

wz. PREZYDENTA MIASTA

Zbigniew Piłdrewicz
Zastępca Prezydenta

DYREKTOR

Rafał Wiewiórski

KOMENDANT
Straży Miejskiej w Toruniu

mgr Mirosław Bartulewicz

DYREKTOR
Biura Projektów Informatycznych

Mariusz Szefera

p.o. Dyrektora Biura
Ogrodnika Miejskiego

mgr Beata Stojarska

Wioletta Szeliga

KIEROWNIK
Referatu Nadzoru Drogowego
i Zarządzania ruchem na Drożach

RADCA PRAWNY

Beata Karawska
(TR - 998)

21.11.2019

KATEGORIE ZGŁOSZEŃ W SYSTEMIE „DBAM O MIASTO”
ORAZ ODPOWIEDZIALNE ZA ICH OBSŁUGĘ DZIAŁY/JEDNOSTKI

Kategoria nadrzędna	Kategoria zgłoszenia	Jednostka merytorycznie odpowiedzialna
Drogi	Niedziałające oświetlenie	Miejski Zarząd Dróg
	Niesprawną sygnalizacją świetlną	Miejski Zarząd Dróg
	Niewidoczne znaki (oznakowanie poziome i pionowe)	Miejski Zarząd Dróg
	Piasek na ulicy	Miejski Zarząd Dróg
	Uszkodzona jezdnia	Miejski Zarząd Dróg
	Uszkodzony znak drogowy	Miejski Zarząd Dróg
	Uszkodzony chodnik	Miejski Zarząd Dróg
	Sprzęt lub pojazd porzucony na terenie chodnika, drogi rowerowej, jezdni	Straż Miejska
Uszkodzenia, dewastacja przestrzeni publicznej	Uszkodzenie na placu zabaw	Biuro Ogrodnika Miejskiego
	Uszkodzona fontanna	Biuro Ogrodnika Miejskiego
	Uszkodzona ławka	Biuro Ogrodnika Miejskiego
	Uszkodzona wiata autobusowa	Miejski Zarząd Dróg
	Uszkodzony stojak rowerowy	Miejski Zarząd Dróg
Komunikacja	Zniszczony rozkład jazdy	Wydział Gospodarki Komunalnej
Odpady komunalne	Brak odbioru odpadów komunalnych	Wydział Gospodarki Komunalnej
	Dziki wysypisko	Wydział Gospodarki Komunalnej
	Uszkodzenie pojemnika na odpady komunalne	Wydział Gospodarki Komunalnej
Zieleń	Przewrócone drzewo lub suche drzewo	Straż Miejska
	Zniszczona zieleń miejska	Biuro Ogrodnika Miejskiego
Odśnieżanie	Niewłaściwe odśnieżanie	Straż Miejska
	Sople na dachu	Straż Miejska
Bezpieczeństwo i porządek publiczny	Czystość chodników	Straż Miejska
	Porządek na posesji	Straż Miejska
	Porządek w miejscach publicznych	Straż Miejska
	Smog/Zwiększone zanieczyszczenie powietrza	Straż Miejska

wz. PREZYDENTA MIASTA

Zbigniew Fiderewicz
Zastępca Prezydenta

DYREKTOR
Biura Projektów i Inżynierii

Mariusz Szefera

Regulamin korzystania z systemu „Dbam o miasto”

1. Postanowienia wstępne

1. Niniejszy regulamin określa zasady korzystania z Systemu „Dbam o miasto” zwanego dalej „Systemem” przez użytkowników, zwanych w dalszej części „Użytkownikami”.
2. System został udostępniony użytkownikom w celu zgłaszania problemów zauważonych przez nich w przestrzeni miejskiej
3. System dostępny jest poprzez przeglądarkę internetową pod adresem: <https://dbamomiasto.torun.pl> zwanego dalej Systemem.
4. Administratorem Systemu jest Gmina Miasto Toruń, Wały Generała Władysława Sikorskiego 8, 87-100 Toruń.
5. Korzystanie z Systemu oznacza zgodę na przestrzeganie postanowień niniejszego Regulaminu.

2. Podstawowe zasady korzystania z Systemu

1. Korzystanie z Systemu jest dobrowolne i nieodpłatne.
2. Korzystanie z Systemu możliwe jest poprzez stronę internetową.
3. Prawidłowe zgłoszenie powinno zawierać: zwięzły temat, kategorię, opis oraz lokalizację usterki.
4. Opcjonalnie możliwe jest dołączenie maksymalnie 4 zdjęć, z których pojedyncze zdjęcie nie powinno przekraczać rozmiaru 3 MB. Zdjęcia można przysyłać w formacie graficznym JPG lub PNG.
5. Aby zgłoszenie zostało uznane za poprawne i przyjęte do rozpatrzenia należy zalogować się w Systemie. System nie zezwala na tworzenie zgłoszeń osobom niezalogowanym (anonimowym).
6. Każda osoba zakładająca konto w Systemie musi zaakceptować niniejszy regulamin oraz potwierdzić autentyczność swojego adresu e-mail poprzez kliknięcie w link aktywacyjny przesłany na wskazany adres e-mail.
7. Zgłoszenia przesłane za pomocą Systemu zostaną rozpatrzone na zasadzie kolejności wpływania w terminie 30 dni od jego poprawnego zarejestrowania w Systemie.
8. System każdorazowo powiadomi zgłaszającego o wyniku rozpatrzenia zgłoszenia na adres e-mail podany w zgłoszeniu.
9. Zakazane jest:
 - 1) korzystanie z Systemu w sposób sprzeczny z obowiązującymi przepisami prawa oraz dobrymi obyczajami.
 - 2) przesyłanie za pomocą Systemu treści o łamiących prawo (w tym „spam”, materiały łamiące prawa autorskie lub dobra osobiste osób trzecich).
 - 3) wprowadzanie do Systemu informacji niezgodnych z rzeczywistością, w szczególności podawanie fałszywych danych osobowych lub zgłaszanie fałszywych usterek.

3. Kontakt, rozwiązywanie problemów

Wszelkie problemy techniczne, w tym prośby o wsparcie należy kierować na adres: serwis-dbamomiasto@um.torun.pl lub drogą pisemną na adres: Biuro Projektów Informatycznych Urzędu Miasta Torunia, ul. Wały Gen. Sikorskiego 8, 87-100 Toruń.

4. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z prowadzeniem Systemu jest Gmina Miasto Toruń, ul. Wały gen. Sikorskiego 8, 87-100 Toruń..
2. Dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z załączoną Klauzulą Informacyjną.
3. Podanie danych osobowych podczas rejestracji w Systemie jest dobrowolne, ale niezbędne do założenia konta, a tym samym zgłoszenia usterek.

5. Polityka prywatności

1. Administrator Systemu chroni prywatność Użytkowników Systemu, w tym zwłaszcza dane osobowe, z należytą starannością oraz z zachowaniem obowiązujących w tej dziedzinie przepisów prawa.
2. Dane osobowe są gromadzone i przetwarzane w Systemie wyłącznie w celu obsługi zgłoszeń wprowadzonych przez Użytkowników.
3. Administrator Systemu zastrzega sobie możliwość przekazania informacji o danych osobowych użytkowników, w przypadku otrzymania prośby od organów do tego uprawnionych na podstawie odpowiednich przepisów prawa.
4. W trakcie korzystania z Systemu, Administrator gromadzi i analizuje następujące dane:
 - Dane techniczne niezbędne do zapewnienia rozliczalności pracy Systemu (w tym adresy IP, z których wysyłane są informacje, dane urządzenia z którego następuje komunikacja z Systemem);
 - Dane statystyczne i analityczne na temat zachowania się użytkownika, jego aktywności w Systemie oraz wykonywanych czynności - dane zanonimizowane analizowane są za pomocą zewnętrznego narzędzia Google Analytics.
 - Dane podawane przez użytkowników za pomocą formularzy dostępnych w Systemie, w tym treści wprowadzane do Systemu takie jak zdjęcia, komentarze, korespondencja wysyłana przez System, informacje o usterkach oraz działaniach związanych z realizacją zgłoszenia, w tym również oznaczenie daty i godziny odnoszące się do poszczególnych czynności i operacji.

6. Odpowiedzialność stron i prawa autorskie

1. Administrator systemu dokłada starań, aby korzystanie z Systemu było możliwe bez istotnych przerw i innych zakłóceń.
2. W przypadku otrzymania zawiadomienia lub uzyskania wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze danych zamieszczanych w Systemie przez jego użytkowników lub związanej z nimi działalności. Administrator niezwłocznie uniemożliwi dostęp do tych danych.
3. Administrator może odmówić przechowania i publicznego udostępniania danych, zablokować dostęp lub usunąć z Systemu dane niezgodne z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
4. W przypadku treści objętych prawem własności intelektualnej, w szczególności publikowanych zdjęć oraz opisów problemów, użytkownik Systemu przyznaje administratorowi niewyłączną, zbywalną, obejmującą prawo do udzielania sublicencji, bezpłatną licencję zezwalającą na wykorzystanie wszelkich treści objętych prawem własności intelektualnej publikowanych przez niego w ramach Systemu.

Postanowienia końcowe

1. Administrator może wprowadzić zmiany do niniejszego Regulaminu poprzez opublikowanie nowego Regulaminu w Systemie.

2. Użytkownik może zrezygnować z korzystania z Systemu przez przesłanie do Administratora wniosku o usunięcie konta użytkownika w każdym czasie.
3. W sprawach nie ujętych w niniejszym regulaminie zastosowanie mają zapisy Kodeksu Cywilnego oraz Kodeksu Postępowania Administracyjnego.
4. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia /...../.

wz. PREZYDENTA MIASTA

Zbigniew Fiderewicz
Zastępca Prezydenta

INSPEKTOR
Biura Projektów Informatycznych
Mariusz Szefera

Inspektor Ochrony Danych
Mariusz Koprowski

Przetwarzanie danych osobowych - klauzula informacyjna

Zgodnie z art. 13 ust. 1 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz. Urz. UE L Nr 119, str. 1), zwanego dalej „RODO” informuje, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych przetwarzanych w Urzędzie Miasta Torunia jest Gmina Miasta Toruń, z siedzibą przy ul. Wały Generała Sikorskiego 8, 87-100 Toruń.
2. W sprawach związanych z ochroną danych osobowych i realizacji Pana/i praw może Pani/Pan kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych mailowo: iod@um.torun.pl, telefonicznie: 56 611 88 02 lub pisemnie na adres: ul. Wały Generała Sikorskiego 8, 87-100 Toruń.
3. Administrator danych osobowych przetwarza Pani/Pana dane osobowe na podstawie udzielonej zgody w zakresie i celu określonym w treści zgody (art. 6 ust. 1 lit. a) RODO).
4. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane są w celu założenia konta i zgłaszania usterek za pośrednictwem aplikacji mobilnej „Toruń porusza” oraz poprzez przeglądarkę internetową pod adresem: <https://dbamomiasto.torun.pl>.
5. W związku z przetwarzaniem danych w celach, o których mowa w pkt 4, odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być:
 - a) organy władzy publicznej oraz podmioty wykonujące zadania publiczne lub działające na zlecenie organów władzy publicznej, w zakresie i w celach, które wynikają z przepisów powszechnie obowiązującego prawa;
 - b) inne podmioty, które na podstawie stosownych umów podpisanych z Gminą Miasta Torunia przetwarzają dane osobowe, dla których Administratorem jest Gmina Miasta Torunia reprezentowana przez Prezydenta Miasta Torunia.
6. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celów określonych w pkt 4, a po tym czasie przez okres oraz w zakresie wymaganym przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
7. W związku z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych przysługują Pani/Panu następujące uprawnienia:
 - a) prawo dostępu do danych osobowych, w tym prawo do uzyskania kopii tych danych;
 - b) prawo do żądania sprostowania (poprawiania) danych osobowych;
 - c) prawo do żądania usunięcia danych osobowych (tzw. prawo do bycia zapomnianym);
 - d) prawo do żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych;
 - e) prawo do przenoszenia i aktualizacji danych;
 - f) prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych,
 - g) prawo do cofnięcia tej zgody w dowolnym momencie. Cofnięcie to nie ma wpływu na zgodność przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem, z obowiązującym prawem
8. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest dobrowolne, jednak konsekwencją niepodania danych osobowych będzie brak możliwości założenia konta i zgłaszania usterek za pośrednictwem aplikacji mobilnej „Toruń porusza” oraz poprzez przeglądarkę internetową pod adresem: <https://dbamomiasto.torun.pl>.
9. Szczegółowych informacji dotyczących złożenia żądania udziela Inspektor Ochrony Danych. W celu złożenia żądania związanego z wykonaniem praw należy skierować wniosek na adres mailowy: iod@um.torun.pl lub udać się do naszej siedziby w Toruniu, ul. Wały Gen. Sikorskiego 8, 87-100 Toruń. Przed realizacją Pani/Pana uprawnień będziemy musieli potwierdzić Pani/Pana tożsamość (dokonać Pani/Pana identyfikacji).

DYREKTOR
Biura Projektów Informatycznych


Mariusz Szefera

Inspektor Ochrony Danych


Mariusz Kapralski