

**ZARZĄDZENIE NR B.0050.189.2021**  
**BURMISTRZA MIASTA BIERUNIA**

z dnia 29 października 2021 r.

**w sprawie uruchomienia w Gminie Bieruń programu "Naprawmy to"**

Na podstawie art. 31 i 33 ust. 3 i 5 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 1372),

**BURMISTRZ MIASTA BIERUNIA**  
**postanawia:**

§ 1. Wprowadzam Instrukcję użytkowania Programu "Naprawmy to" dla pracowników Urzędu Miejskiego w Bieruniu oraz jednostek organizacyjnych Gminy Bieruń, stanowiącą załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Wprowadzam Regulamin dla osoby dokonującej zgłoszenia w programie „naprawmy to” na terenie Gminy Bieruń, stanowiący załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.

§ 3. Wykonanie zarządzenia powierzam Komendantowi Straży Miejskiej w Bieruniu, kierownikom komórek organizacyjnych Urzędu Miejskiego w Bieruniu oraz dyrektorom jednostek organizacyjnych Gminy Bieruń, każdemu według praw i obowiązków.

§ 4. Aktualizację zarządzenia powierzam Komendantowi Straży Miejskiej w Bieruniu.

§ 5. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 listopada 2021 r.

Załącznik Nr 1 do zarządzenia Nr B.0050.189.2021

Burmistrza Miasta Bierunia

z dnia 29 października 2021 r.

## **Instrukcja Użytkowania Programu „Naprawmy to” dla pracowników Urzędu Miejskiego w Bieruniu oraz jednostek organizacyjnych**

**§ 1.** Zobowiązuje się pracowników Urzędu Miejskiego w Bieruniu oraz jednostek organizacyjnych do zapoznania się i stosowania Instrukcji Użytkowania systemu „Naprawmy to” zwanego dalej programem.

**§ 2.1** Za całościowe koordynowanie działania i obsługi programu oraz kontakt z podmiotem dostarczającym oprogramowanie odpowiedzialny jest Komendant Straży Miejskiej w Bieruniu, zwany dalej administratorem, lub osoba go zastępująca. Wszystkie zauważone przypadki usterek programu należy niezwłocznie zgłaszać administratorowi.

2. Kontakt z administratorem, a w tym: przekazywanie informacji o błędach/ usterkach programu; przekazywanie notatek stanowiących opis realizacji lub usunięcia usterki odbywa się wyłącznie za pośrednictwem poczty elektronicznej. Korespondencyjnym adresem mailowym administratora jest: [naprawmyto@sm.bierun.pl](mailto:naprawmyto@sm.bierun.pl)

3. W wyłącznej kompetencji administratora lub osoby go zastępującej znajduje się ustawianie odpowiedniego statusu zgłoszenia oraz publikowanie notatek stanowiących opis realizacji zgłoszenia lub usunięcia usterki.

4. Do innych obowiązków administratora należy:

- 1) Niezwłoczne, nie później niż w przeciągu 3 dni roboczych od momentu wpływu nowego zgłoszenia do systemu, odpowiednie reagowanie na nowe zgłoszenia w programie. We wskazanym terminie należy: wstępnie zweryfikować zgłoszenie pod kątem jego poprawności, przez pracowników Straży Miejskiej; wprowadzić odpowiedni, w zależności od weryfikacji, status zgłoszenia; wprowadzić notatkę jak zgłoszenie zostało rozwiązane lub komu zostało przekazane do dalszej realizacji; przekazać zgłoszenie do kierownika odpowiedniej komórki organizacyjnej Urzędu Miejskiego w Bieruniu, jednostki organizacyjnej lub innego podmiotu.
- 2) Monitorowanie terminowości realizacji zgłoszeń i udzielanych odpowiedzi, przekazanych innym komórkom organizacyjnym Urzędu Miejskiego w Bieruniu lub jednostkom organizacyjnym.
- 3) Niezwłoczne publikowanie odpowiednich notatek stanowiących opis realizacji zgłoszenia lub usunięcia usterki.
- 4) Przekazanie zgłoszenia kierownikowi odpowiedniej komórki organizacyjnej Urzędu Miejskiego w Bieruniu lub kierownikowi jednostki organizacyjnej następuje poprzez przesłanie ze skrzynki mailowej [naprawmyto@sm.bierun.pl](mailto:naprawmyto@sm.bierun.pl) wiadomości mailowej zawierającej: treść zgłoszenia; lokalizację wskazanej usterki; zdjęć obrazujących usterkę, o ile zostały dołączone do zgłoszenia; danych kontaktowych zgłaszającego o ile zostały dołączone do zgłoszenia.
- 5) Przekazanie zgłoszenia innym niż wskazane w §2 ust. 4 pkt. 4 podmiotom następuje za pośrednictwem tradycyjnych kanałów komunikacji.
- 6) Sporządzenie notatki w przypadku przekazania zgłoszenia podmiotom wskazanym w §2 ust. 4 pkt. 4 i pkt 5.

**§ 3.** Od momentu przekazania zgłoszenia kierownikowi odpowiedniej komórki organizacyjnej Urzędu Miejskiego w Bieruniu lub kierownikowi jednostki organizacyjnej, staje się on bezpośrednio odpowiedzialny za dalsze realizowanie otrzymanego zgłoszenia, a w szczególności:

- 1) W przypadku, gdy zgłoszenie nie znajduje się w obszarze kompetencji komórki i/lub zostało błędnie przekazane, przekazanie zwrotnej informacji administratorowi w nieprzekraczalnym terminie 3 dni roboczych od otrzymania wiadomości o przekazaniu zgłoszenia.

- 2) Rozeznanie możliwości usunięcia opisanej w zgłoszeniu usterki z uwzględnieniem niezbędnego do tego czasu, niezbędnych sił i środków oraz środków finansowych przeznaczonych na ten cel. Po przeanalizowaniu wskazanych aspektów podjęcie decyzji czy i w jakim zakresie usterka będzie usuwana.
- 3) Przygotowanie notatki, o której mowa w §4 pkt 1 i przesłanie jej administratorowi w terminie do 5 dni roboczych od czasu otrzymania mailowej wiadomości o przekazaniu zgłoszenia.
- 4) W przypadku podjęcia decyzji o usunięciu usterki, monitorowanie terminowości jej usunięcia.
- 5) W przypadku niemożności dotrzymania terminów wskazanych w notatce, o której mowa w § 3 pkt. 3, sporządzenie kolejnej notatki i niezwłocznie (nie później niż w terminie wskazanym jako przewidywany termin usunięcia usterki) przekazanie jej do administratora.
- 6) W przypadku usunięcia usterki sporządzenie notatki i niezwłoczne przekazanie jej do administratora.

#### § 4. Wymogi odnośnie treści notatek stanowiących opis realizacji zgłoszenia lub usunięcia usterki.

- 1) Osoby odpowiedzialne za realizację zgłoszenia (administrator, kierownik odpowiedniej komórki organizacyjnej Urzędu Miejskiego w Bieruniu lub kierownik jednostki organizacyjnej) odpowiedzialne są za sporządzenie notatki, o której mowa w §3 pkt 3. Jej sporządzenie powinno być poprzedzone wstępnym rozeznaniem możliwości usunięcia usterki a jej treść zawierać powinna: wskazanie przewidywanego czasu usunięcia usterki oraz krótkiego opisu sposobu jej usunięcia lub w przypadku podjęcia decyzji, że usterka nie będzie usuwana, wskazanie dlaczego usterka nie będzie realizowana. W przypadku konieczności dalszego przekazania realizacji zgłoszenia podmiotom zewnętrznym, powinna znajdować się tam ponadto informacja zawierająca wskazanie komu przekazane zostało zgłoszenie do dalszej realizacji z wyszczególnieniem danych adresowych tego podmiotu.
- 2) Notatka, o której mowa w §3 pkt 5 zawierać powinna: krótką informację wskazującą dlaczego usunięcie usterki nie było możliwe w przewidywanym terminie; nowy planowany termin usunięcia usterki.
- 3) Notatka, o której mowa w §3 pkt 6 zawierać powinna: krótką informację wskazującą sposób usunięcia usterki z uwzględnieniem zaangażowanych sił i środków; zdjęcie przedstawiające wskazane miejsce usterki po jej usunięciu.

#### § 5. Statusy zgłoszeń ustawiane przez administratora:

- 1) Odrzucone (status niewidoczny dla mieszkańca, zgłoszenia niewidoczne na mapie) – w przypadku zgłoszeń, które nie spełniają wymogów określonych w § 8 i § 9 Regulaminu dla osoby dokonującej zgłoszenie w programie „Naprawmy to” na terenie Gminy Bieruń.
- 2) Oczekujące (status niewidoczny dla mieszkańca, zgłoszenia niewidoczne na mapie) – zgłoszenia dodane przez niezarejestrowanego użytkownika, przed weryfikacją ze strony administratora.
- 3) Otwarte – zgłoszenia dodane przez zarejestrowanego użytkownika, przed weryfikacją ze strony administratora.
- 4) W trakcie naprawiania – w przypadku zgłoszeń, które zostały pozytywnie wstępnie zweryfikowane, nie są jeszcze usunięte i realizowane są przez komórki Urzędu Miejskiego w Bieruniu lub jednostki organizacyjne.
- 5) Naprawione – w przypadku zgłoszeń, które realizowane były przez komórki Urzędu Miejskiego w Bieruniu lub jednostki organizacyjne i zostały zrealizowane; usterek, które usunięte zostały „na miejscu” bez konieczności dalszego ich przekazywania; zgłoszeń, które przekazane zostały do realizacji podmiotów wskazanych w § 2 ust. 4 pkt. 5.
- 6) Które nie będą naprawiane – w przypadku zgłoszeń, które po analizie dokonanej przez komórki organizacyjne Urzędu Miejskiego lub jednostki organizacyjne, nie zostały zakwalifikowane do usunięcia.

## **Regulamin dla osoby dokonującej zgłoszenie w programie „Naprawmy to” na terenie Gminy Bieruń**

§ 1. Regulamin określa zasady korzystania przez mieszkańców z programu „Naprawmy to”, zwanego dalej programem, na terenie Gminy Bieruń.

§ 2. Korzystanie z programu oznacza zgodę na przestrzeganie postanowień niniejszego Regulaminu.

§ 3. Zgłaszanie usterek za pośrednictwem programu dokonuje się przez stronę internetową: <https://naprawmyto.pl/bierun> lub za pomocą aplikacji mobilnej. Szczegóły odnośnie sposobu instalacji aplikacji znaleźć można na stronie internetowej operatora: <https://naprawmyto.pl/home>

§ 4. Zgłoszeń w programie dokonywać można jako użytkownik niezarejestrowany, lub jako użytkownik zarejestrowany. W przypadku rejestracji użytkownika konieczne jest potwierdzenia zapoznania się z regulaminem serwisu dostępnym pod adresem: <https://naprawmyto.pl/p/regulamin>

§ 5. Program służy do zgłaszania usterek w istniejącej już infrastrukturze na terenie miasta.

§ 6. Program nie służy do: zgłaszania usterek, które z uwagi na stworzenie realnego zagrożenia dla życia lub zdrowia, wymagają natychmiastowej interwencji; oczekiwań; wniosków; pomysłów odnośnie infrastruktury miejskiej, lub działań Gminy oraz jej jednostek pomocniczych.

§ 7. Zgłoszenia przekazane przez użytkownika niezarejestrowanego weryfikowane będą przez administratora programu w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze od momentu wpisania zgłoszenia. Przed pozytywnym zweryfikowaniem ze strony operatora nie będą widoczne na mapie. Zgłoszenia przekazane przez użytkownika zarejestrowanego pojawiać się będą od razu ze statusem „otwarte”, ale mogą zostać usunięte przez administratora w przypadkach opisanych w § 9.

§ 8. 1. Osoby zgłaszające usterkę w programie zobowiązane są do podania:

- 1) kategorii zgłoszenia,
- 2) opisu zgłoszenia,
- 3) wskazania miejsca gdzie wystąpiła usterka.

2. W momencie dodawania zgłoszenia możliwe będzie także umieszczenie zdjęcia obrazującego zgłaszaną usterkę.

§ 9. Zgłoszenia, nie będą akceptowane, lub będą odrzucane, a co za tym idzie nie będą widoczne na mapie programu w przypadku, gdy:

- 1) będą zawierały informacje nieprawdziwe,
- 2) będą dotyczyły zgłoszeń wykroczeń i innych czynów zabronionych (w takim przypadku należy bezpośrednio powiadamiać odpowiednie służby),
- 3) wykraczać będą poza określony katalog usterek zawartych w programie,
- 4) nie będą dotyczyły infrastruktury komunalnej już istniejącej,
- 5) nie będą zawierały kompletnych informacji opisanych w §8,
- 6) będą się dublowały tj. będą dotyczyły tej samej, zgłoszonej wcześniej przez innego użytkownika usterki,
- 7) zawierać będą wulgaryzmy, bądź inne stwierdzenia wykraczające poza granice prawa, dobrego smaku i obyczaju.
- 8) będą dotyczy sytuacji wskazanych w § 6.

**§ 10.** Zakazane jest korzystanie z programu w sposób sprzeczny z obowiązującymi przepisami prawa oraz dobrymi obyczajami, a w szczególności dostarczanie i przesyłanie za pomocą programu treści o charakterze bezprawnym (np. materiałów naruszających prawa autorskie czy dobra osobiste osób trzecich).

**§ 11.** Gmina Bieruń nie odpowiada i nie udziela informacji dot. procesu realizacji usterki, która przekazana została innym, niż komunalne, jednostkom i podmiotom prywatnym.

**§ 12.** Zabrania się wprowadzania do programu danych niezgodnych z rzeczywistością (w tym podawanie fałszywych danych osobowych lub zgłaszanie fałszywych usterek). W przypadku stwierdzenia takiego czynu, zgłoszenia takie będą niezwłocznie usuwane a zarejestrowani użytkownicy blokowani.

**§ 13.** Z administratorem programu na obszarze Gminy Bieruń można skontaktować się mailowo na adres: [naprawmyto@sm.bierun.pl](mailto:naprawmyto@sm.bierun.pl)