



Urząd Miasta Szczecin
Wydział Gospodarki Komunalnej
pl. Armii Krajowej 1, 70-456 Szczecin
tel. +4891 42 45 630, fax +4891 42 45 627
wgk@um.szczecin.pl

Szczecin, 9 czerwca 2026 r.

Nasz znak: WGK.VIII.1431.5.1.2026.AB

Dotyczy: wniosku o dostęp do informacji publicznej – Alert Szczecin

Działając na podstawie art. 10 ust. 1 w zw. z art. 13 ust. 1 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej, w odpowiedzi na wniosek o udostępnienie informacji publicznej dotyczący zasad procedowania zgłoszeń w systemie Alert Szczecin wyjaśniam, co następuje.

Funkcjonowanie serwisu Alert Szczecin odbywa się na podstawie Regulaminu korzystania z serwisu Alert Szczecin. Regulamin dostępny jest publicznie dla wszystkich użytkowników, zarówno na stronie głównej serwisu Alert Szczecin w zakładce „O serwisie i aplikacji”, jak również bezpośrednio w aplikacji.

W odniesieniu do zgłoszenia nr dotyczącego wystających elementów infrastruktury wskazać należy, że zgodnie z postanowieniami ogólnymi Regulaminu Dział I, w szczególności pkt 4, w ramach serwisu możliwe jest dokonywanie zgłoszeń nieprawidłowości w funkcjonowaniu miasta oraz otrzymywanie informacji zwrotnych o sposobie i terminie realizacji zadań wynikających z przestanych alertów.

Powyższe oznacza, że celem systemu jest zapewnienie użytkownikowi informacji o sposobie załatwienia sprawy oraz planowanym terminie realizacji działań przez właściwą jednostkę. Regulamin nie uzależnia możliwości zakończenia obsługi zgłoszenia w systemie wyłącznie od fizycznego zakończenia prac w terenie, lecz od przekazania użytkownikowi informacji o sposobie procedowania sprawy, w tym o jej skierowaniu do realizacji oraz planowanym terminie wykonania. W przedmiotowej sprawie użytkownik został poinformowany, że prace zostały zlecone, a realizacja naprawy została zaplanowana na czerwiec 2026 r. Tym samym przekazana została informacja zwrotna dotycząca sposobu realizacji zgłoszenia oraz przewidywanego terminu wykonania zadania, zgodnie z zasadami funkcjonowania serwisu.

Odnosząc się do zapytania dotyczącego zmiany statusu zgłoszenia na „zamknięte”, wyjaśnić należy, że zakończenie obsługi zgłoszenia w systemie alert nie pozbawia użytkownika możliwości kontaktu z administratorem serwisu.

W przypadku niedotrzymania wskazanego terminu realizacji, użytkownik nie ma obowiązku zakładania nowego zgłoszenia w systemie. Wystarczające jest przekazanie informacji lub reklamacji telefonicznie albo drogą mailową na adres alert@um.szczecin.pl (nr telefonów w zakładce „Kontakty”), co umożliwi dalszą weryfikację i kontynuację procedowania sprawy. Dodatkowo planowane jest wdrożenie funkcjonalności umożliwiającej wysyłanie wiadomości mailowych bezpośrednio z poziomu aplikacji. W przypadku wpływu reklamacji administrator systemu ma możliwość ponownej zmiany statusu zakończonego zgłoszenia na status „w trakcie realizacji” oraz przekazania sprawy do jednostki celem ustosunkowania się do zgłoszonych uwag i dalszego procedowania sprawy.

Odnosząc się natomiast do zgłoszenia nr _____ dotyczącego uszkodzonej studzienki należącej do _____, wskazać należy, że zastosowanie znajduje w Dziale IV pkt 5 Regulaminu, zgodnie z którym Gmina Miasto Szczecin zastrzega sobie prawo do zamknięcia alertów, których realizacja odbywa się przez jednostkę niewspółpracującą z serwisem Szczecin Alert, o ile użytkownik zostanie poinformowany o przekazaniu informacji zawartej w alercie do takiej jednostki lub poinstruowany o sposobie kontaktu z nią.

W analizowanym przypadku użytkownik został poinformowany, że zgłoszenie zostało przekazane do właściciela infrastruktury telekomunikacyjnej _____ wraz z podaniem numeru zgłoszenia. Oznacza to, że obowiązek informacyjny wynikający z Regulaminu został spełniony, a zakończenie obsługi alertu nastąpiło zgodnie z zasadami obowiązującymi w systemie Alert Szczecin.

Należy wyjaśnić, że statusy funkcjonujące w systemie Alert Szczecin mają charakter techniczno-organizacyjny, a sposób nadawania statusów uzależniony jest od charakteru zgłoszenia oraz możliwości określenia dalszego trybu i terminu realizacji przez właściwą jednostkę. W przypadku części zgłoszeń możliwe jest bieżące prowadzenie sprawy w statusie „w trakcie realizacji” do czasu faktycznego wykonania prac. Dotyczy to przede wszystkim sytuacji, w których jednostka dysponuje możliwością szybkiego i samodzielnego wykonania zadania. Jednocześnie występują zgłoszenia o bardziej złożonym charakterze, w przypadku których na etapie procedowania nie ma możliwości określenia terminu wykonania prac. Dotyczy to m.in. spraw objętych gwarancją, wymagających wcześniejszej analizy technicznej, uzgodnień z wykonawcą, przeprowadzenia procedur związanych z wyłonieniem wykonawcy zewnętrznego lub wystąpienia innych okoliczności niezależnych od jednostki prowadzącej sprawę. W takich przypadkach zgłoszenie może pozostawać przez dłuższy czas w statusie „w trakcie realizacji” do momentu ustalenia rzeczywistego sposobu i terminu wykonania zadania. Dopiero po uzyskaniu potwierdzenia dotyczącego planowanego terminu realizacji, np. od wykonawcy zewnętrznego, możliwe jest przekazanie użytkownikowi konkretnej informacji o dalszym sposobie procedowania sprawy oraz zakończeniu obsługi alertu w systemie.

Odpowiadając na pytanie dotyczące liczby zgłoszeń zamkniętych bez potwierdzenia ich wykonania w momencie zmiany statusu na „zakończony” informuję, że w okresie od stycznia 2025r. do maja 2026 r odnotowano 23 takich zgłoszeń.

Podsumowując, Alert Szczecin jest narzędziem wspierającym komunikację mieszkańców z jednostkami miejskimi i podmiotami odpowiedzialnymi za infrastrukturę. System nie pełni jednak funkcji stałego nadzoru nad realizacją prac w terenie.

Signed by / Podpisano przez:

Agnieszka Antkowiak
Gmina Miasto Szczecin

Date / Data: 2026-06-09 13:06