

Zarządzenie Nr 110/2022

Wójta Gminy Białe Błota

z dnia 21 października 2022 roku

w sprawie zasad działania Zespołu ds. Obsługi Systemu „Zadbana Gmina” służącego do zgłaszania problemów na terenie Gminy Białe Błota oraz zasad jego funkcjonowania.

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2022 r. poz. 559 z późn. zm.), zarządzam co następuje:

§1

1. Wdraża się w Gminie Białe Błota rozwiązanie teleinformatyczne pozwalające na zgłaszaniu przez mieszkańców problemów w otaczającej ich przestrzeni, zwane dalej „systemem”, za pośrednictwem dedykowanej strony [zadbanagmina.bialeblota.pl](http://zadbanagmina.bialeblota.pl) i aplikacji mobilnej „Zadbana Gmina”.
2. Powołuję Zespół ds. obsługi systemu w składzie:
  - 1) Łukasz Czyżewski – koordynator Zespołu,
  - 2) Marek Jakubowski – zastępca koordynatora Zespołu,
  - 3) Członkowie Zespołu:
    - a) Michał Kostkowski – Kierownik Referatu Dróg i Gospodarki Odpadami,
    - b) Beata Wilk – Kierownik Referatu Gospodarki Przemysłowej i Nieruchomości,
    - c) Daniel Kończak – Kierownik Referatu Ochrony Środowiska,
    - d) Michał Borkowski – Kierownik Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Białych Błotach,
    - e) Patrycjusz Migawa – Kierownik Centrum Obsługi Edukacji i Sportu w Białych Błotach,
    - f) Adam Hardenbricker – przedstawiciel Zakładu Wodociągów i Usług Komunalnych „ZWIUK” sp. z o.o. w Białych Błotach.
3. Wykaz danych kontaktowych członków Zespołu zawiera załącznik nr 1 do zarządzenia.
4. Powierza się członkom Zespołu odpowiedzialność za obsługę poszczególnych kategorii zgłoszeń wymienionych w załączniku nr 2.
5. Do zadań koordynatora Zespołu należy:
  - 1) kierowanie pracami Zespołu,
  - 2) kontakt i współpraca w imieniu Urzędu Gminy Białe Błota z dostawcą usługi,
  - 3) nadzór i monitoring nad obsługą systemu przez poszczególne jednostki i komórki organizacyjne, o których mowa w ust. 1,
  - 4) konsultowanie treści publikowanych w ramach systemu z członkami Zespołu,
  - 5) zwoływanie posiedzeń Zespołu,
  - 6) rozstrzyganie sporów pomiędzy członkami Zespołu,
  - 7) akceptacja kategoryzacji zgłoszeń i planowanych zmian,
  - 8) rola administratora systemu w zakresie aplikacji i dedykowanej strony www,
  - 9) zapraszanie do współpracy przedstawicieli innych komórek i jednostek organizacyjnych,

- 10) określanie kosztów funkcjonowania Systemu,
  - 11) rozpatrywanie zgłoszeń reklamacyjnych, o których mowa w regulaminie oraz przekazywanie ich do zatwierdzenia przez sekretarza gminy,
  - 12) powierzanie zadań w systemie innym komórkom organizacyjnym urzędu i jednostkom,
  - 13) opiniowanie wniosków Zespołu,
  - 14) sporządzanie okresowych raportów dla Wójta Gminy Białe Błota.
6. Zobowiązuje się członków Zespołu do:
- 1) wyznaczenia pracowników którzy będą:
    - a) pełnić rolę moderatorów, przyjmujących do realizacji zgłoszenia od użytkowników lub odrzucających zgłoszenia niezgodne z regulaminem, moderowali treści zgłoszeń oraz wzywali wykonawców zgłoszeń do zachowania odpowiednich terminów realizacji,
    - b) pełnić rolę wykonawców zgłoszeń,
    - c) publikować w systemie komunikaty dla użytkowników,
    - d) prowadzić codzienny monitoring wpływających zgłoszeń,
    - e) ustalać ostatecznego wykonawcę zgłoszenia,
    - f) współpracować z komórkami i jednostkami organizacyjnymi oraz koordynatorem w zakresie realizacji zgłoszeń,
    - g) ustalać ostateczny termin realizacji zgłoszeń.
  - 2) kierować wnioski związane z funkcjonowaniem systemu do zaopiniowania przez Koordynatora,
  - 3) zgłaszać o ewentualnych awariach systemu, na adres email: aplikacjamobilna@bialeblota.eu.

## §2

1. System obsługiwany jest w godzinach pracy Urzędu Gminy Białe Błota.
2. W celu sprawnej obsługi realizacji zgłoszeń przez użytkowników systemu zobowiązuje się komórki i jednostki organizacyjne gminy, aby w terminie 12 miesięcy od dnia wydania zarządzenia wprowadziły stosowne zapisy w umowach zobowiązujące podwykonawców do realizacji zgłoszeń pochodzących z Systemu.

## §3

Wprowadza się Regulamin korzystania z systemu, zwany dalej „Regulaminem”, który stanowi załącznik nr 3.

## §4

1. Każdy z wykonawców zgłoszeń, posiada indywidualny login i hasło dostępu do panelu administracyjnego dedykowanej stronie www.
2. Każdy zapis zawiera w treści dane wykonawcy zgłoszeń, który go zamieścił i/lub nazwę jednostki lub komórki organizacyjnej, datę oraz godzinę jego dodania/modyfikacji, a informacje te są widoczne dla każdego użytkownika portalu.

3. W przypadku zmian osobowych wykonawcy zgłoszeń, wymagany jest każdorazowo kontakt z koordynatorem Zespołu przy pomocy poczty elektronicznej na adres aplikacjamobilna@bialeblota.eu
4. W ramach systemu mogą działać zaproszeni partnerzy.
5. Partnerzy systemu posiadają swoje loginy i hasła dostępu do panelu administracyjnego dedykowanej strony gminy, w zależności od swoich potrzeb — nadawane w porozumieniu z koordynatorem.
6. Wszelkie uzgodnienia dotyczące działalności partnerów w ramach systemu, w tym określenia kategorii obsługiwanych zgłoszeń, dokonywane są z koordynatorem.

## §5

1. Pierwsza informacja o zarejestrowaniu zgłoszenia generowana jest automatycznie z systemu do użytkownika o statusie „Nowe”. Potwierdza ona wpłynięcie zgłoszenia pod przypisanym numerem.
2. Członkowie Zespołu oraz wykonawcy zgłoszeń z ramienia danej komórki i jednostki organizacyjnej odpowiadają za:
  - 1) weryfikację zgłoszenia bez zbędnej zwłoki od wpłynięcia na adres elektroniczny komórki lub jednostki organizacyjnej od użytkownika. Po weryfikacji zgłoszenia generowany jest następny komunikat „Przyjęto zgłoszenie”,
  - 2) do każdej z udostępnionych kategorii zgłoszeń przypisany jest adres email wykonawców zgłoszeń, którzy zobowiązani są, przed zamieszczeniem pierwszego komunikatu, ustalić między sobą, w zakresie zadań której komórki czy jednostki znajduje się realizacja danego zgłoszenia. Po ustaleniach komórka lub jednostka organizacyjna merytorycznie odpowiedzialna za realizację zgłoszenia ma rolę wiodącą i wykonawca zgłoszeń zobowiązany jest do zamieszczania wszelkich komunikatów związanych z tym zgłoszeniem, aż do całkowitego jego załatwienia, używając jednego z następujących statusów: „W realizacji” lub „Przekazane” lub „Zamknięte” oraz uzasadnienia,
  - 3) całkowitą realizację zgłoszenia, a w przypadku braku możliwości jego wykonania zobowiązani są do wskazania przyczyn,
  - 4) sporządzenie i opublikowanie kolejnych komunikatów jeśli zgłoszenie tego wymaga.
3. Zrealizowane zgłoszenia Wykonawca oznacza statusem: „Wykonane”. W tym przypadku zgłoszenie uznaje się za zakończone.
4. W sytuacji, gdy dane zgłoszenie nie może zostać zrealizowane wykonawca zgłoszeń nadaje status: „Zawieszono” lub „Zamknięte” i uzasadnia.
5. Kierownicy komórek i jednostek organizacyjnych odpowiedzialni są za realizację zgłoszeń w wskazanym terminie w ust. 2 pkt 1.
6. Zobowiązuje się moderatorów i wykonawcę zgłoszeń, do przyjmowania do realizacji zgłoszeń zgodnych z Regulaminem oraz do odrzucania zgłoszeń niezgodnych z Regulaminem.
7. Zobowiązuje się pracowników obsługujących zgłoszenia w systemie do bieżącej aktualizacji statusu zgłoszenia, a w przypadku nieobecności pracownika wyznaczania zastępstw.

8. Zgłoszenia dotyczące zagrożeń życia i zdrowia oraz czynów mających znamiona przestępstwa nie będą realizowane przez system i będą otrzymywać status „Zamknięte” z komentarzem informującym o konieczności pilnego kontaktu z numerem alarmowym 112.
9. Opisy statusów zgłoszeń stanowi załącznik nr 4.

§6

Nadzór nad realizacją zarządzenia powierza się sekretarzowi gminy.

§7

Niniejsze zarządzenie nie wymaga wydawania odrębnych upoważnień dla osób w nim wymienionych i osób wskazanych przez osoby wymienione w zarządzeniu w zakresie powierzonych kompetencji.

§8

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**Wójt Gminy**  
**Dariusz Fundator**

## Uzasadnienie

W związku z wprowadzeniem systemu informatycznego pod nazwą „Zadbana Gmina” służącego do zgłaszania problemów na terenie Gminy Białe Błota konieczne jest powołanie Zespołu do jego obsługi. Zawarty w zarządzeniu regulamin określa również zasady korzystania z systemu dla użytkowników wskazując między innymi: rodzaje usług, odpowiedzialność użytkownika i usługodawcy, informację o ochronie danych osobowych oraz minimalne wymagania techniczne jakie musi posiadać sprzęt umożliwiający wysłanie zgłoszenia. Wobec powyższego wydanie zarządzenia jest zasadne.

**Wykaz danych kontaktowych członków Zespołu**

<b>Lp.</b>	<b>Członek Zespołu</b>	<b>e-mail</b>	<b>Telefon</b>
1	Koordynator Zespołu - Łukasz Czyżewski	lukasz.czyzewski@bialeblota.eu	52 311 17 34
2	Zastępca koordynatora Zespołu - Marek Jakubowski	aplikacjamobilna@bialeblota.eu	52 311 17 39
3	Kierownik Referatu Dróg i Gospodarki Odpadami - Michał Kostkowski	michal.kostkowski@bialeblota.eu	52 311 17 67
4	Kierownik Referatu Gospodarki Przestrzennej i Nieruchomości - Beata Wilk	beata.wilk@bialeblota.eu	52 311 17 70
5	Kierownik Referatu Ochrony Środowiska Daniel Kończak	daniel.konczak@bialeblota.eu	52 311 17 47
6	Kierownik Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej Michał Borkowski	michal.borkowski@gops.bialeblota.pl	52 349 48 24
7	Kierownik Centrum Obsługi Edukacji i Sportu Patrycjusz Migawa	coeis@bialeblota.eu	52 349 45 04
8	Przedstawiciel Zakładu Wodociągów i Usług Komunalnych Sp z o.o. Adam Hardenbricker	a.hardenbicker@zwiuk.pl	52 323 69 10

### Kategorie zgłoszeń

Kategoria	Nazwa zgłoszenia	Przyjmujący zgłoszenie
DROGI, INFRASTRUKTURA	Usterki na placu zabaw, terenach rekreacyjnych	Centrum Obsługi Edukacji i Sportu
	Uszkodzenia infrastruktury sportowej	Centrum Obsługi Edukacji i Sportu
	Uszkodzone ogrodzenie, barierki, ławka	Referat Dróg i Gospodarki Odpadami
	Uszkodzona nawierzchnia drogi, chodnika	Referat Dróg i Gospodarki Odpadami
	Wycinka zielenie w pasie drogowym	Referat Dróg i Gospodarki Odpadami
	Połamane konary, złamane drzewo	Referat Dróg i Gospodarki Odpadami
	Zalana droga	Referat Dróg i Gospodarki Odpadami
	Uszkodzony przystanek	Referat Dróg i Gospodarki Odpadami
	brak porządku na obiektach sportowo-rekreacyjnych	Centrum Obsługi Edukacji i Sportu
	Zanieczyszczona nawierzchnia	Referat Dróg i Gospodarki Odpadami
	Awaria oświetlenia	Referat Dróg i Gospodarki Odpadami
	Uszkodzony znak drogowy	Referat Dróg i Gospodarki Odpadami
	OCHRONA ŚRODOWISKA	Uciążliwe zapachy
Bezdomne zwierzęta		Referat Ochrony Środowiska
Zaśmiecone miejsce (dzikie wysypisko)		Referat Ochrony Środowiska
Martwe zwierzę		Referat Ochrony Środowiska
Spalanie odpadów w przydomowych instalacjach		Referat Ochrony Środowiska
Przepetniony kosz na śmieci (uliczny)		Referat Ochrony Środowiska
Niedrożne rowy melioracyjne - zasypywanie		Referat Gospodarki Przestrzennej i Nieruchomości
Nielegalne odprowadzanie nieczystości ciekłych		Referat Ochrony Środowiska
WODA i KANALIZACJA	Brak wody	Zakład Wodociągów i Usług Komunalnych
	Uszkodzona studzienka	Zakład Wodociągów i Usług Komunalnych
	Brudna woda	Zakład Wodociągów i Usług Komunalnych
	Uszkodzony hydrant	Zakład Wodociągów i Usług Komunalnych
POMOC SOCJALNA	Zgłoszenie środowisk w potrzebie lub osoby samotnej	Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej
	Zgłoszenia dot. przekazywania pomocy rzeczowej osobom potrzebującym	Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej
	Bezdomność osób (miejsce przebywania)	Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej
ODPADY KOMUNALNE	Brak worków	Referat Dróg i Gospodarki Odpadami
	Brak harmonogramu	Referat Dróg i Gospodarki Odpadami
	Brak mycia pojemnika	Referat Dróg i Gospodarki Odpadami
	Brak odbioru odpadów	Referat Dróg i Gospodarki Odpadami
	Brak podstawienia pojemnika	Referat Dróg i Gospodarki Odpadami

## Regulamin korzystania z systemu „Zadbana Gmina”

### §1

#### Definicje

1. Regulamin – niniejszy dokument;
2. System — teleinformatyczny system obsługi zgłoszeń umożliwiający zgłaszanie, za pośrednictwem Serwisu lub Aplikacji, według określonych kategorii, informacji dotyczących nieprawidłowości w funkcjonowaniu elementów infrastruktury w przestrzeni publicznej Gminy Białe Błota, a także za pomocą którego usługodawca może informować użytkowników o wydarzeniach z życia Gminy Białe Błota. W skład Systemu wchodzi:
  - 1) Aplikacja — bezpłatna aplikacja mobilna, w ramach której świadczone są usługi drogą elektroniczną na posiadanym przez użytkownika urządzeniu mobilnym. Aplikację można pobrać ze sklepu Google Play (dla systemu Android) oraz App Store (dla systemu iOS).
  - 2) Serwis – portal internetowy za pomocą którego usługodawca świadczy usługi drogą elektroniczną;  
SYSTEM NIE SŁUŻY DO PRZEKAZYWANIA ZGŁOSZEŃ O NAGŁYCH ZDARZENIACH NP. WYPADKACH, POŻARACH, KATASTROFACH ORAZ O INNYCH SYTUACJACH ZAGRAŻAJĄCYCH ZDROWIU LUB ŻYCIU, KTÓRE POWINNY BYĆ ZGŁASZANE NA NUMERY ALARMOWE - 112.  
SYSTEM NIE SŁUŻY RÓWNIEŻ DO SKŁADANIA WNIOSKÓW, PODAŃ, SKARG I INNYCH PISM URZĘDOWYCH.
3. Usługa — usługa w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, świadczona przez usługodawcę na rzecz użytkownika na podstawie regulaminu; polegająca na umożliwieniu komunikacji między użytkownikiem i usługodawcą za pośrednictwem systemu,
4. usługodawca — Urząd Gminy Białe Błota, z siedzibą 86-005 Białe Błota, ul. Szubińska 7, który jest jednocześnie administratorem systemu,
5. Wykonawca zgłoszeń — komórki i jednostki organizacyjne Gminy Białe Błota wymienione w zarządzeniu, które odpowiadają za realizację zgłoszenia;
6. Strony — usługodawca i użytkownik;
7. Urządzenie — telekomunikacyjne urządzenie końcowe w rozumieniu art. 2 pkt. 43 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne, urządzenie telekomunikacyjne przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do zakończeń sieci (np. komputer, laptop), w tym także końcowe urządzenie mobilne (np. smartfon, tablet);
8. Użytkownik — każda osoba fizyczna powyżej 16 roku życia, korzystająca z systemu za pośrednictwem aplikacji lub serwisu, która założyła konto w systemie poprzez aplikację;
9. Komunikat - informacja lub powiadomienie Push o wydarzeniach z życia Gminy Białe Błota lub informacje ze strony systemu;



10. Zgłoszenie — tekstowa lub fotograficzna informacja dotycząca nieprawidłowości w funkcjonowaniu elementów infrastruktury w przestrzeni publicznej Gminy Białe Błota, wprowadzone do systemu przez użytkownika.

## §2

### Postanowienia ogólne

1. Usługodawca jest jednostką samorządu terytorialnego.
2. Kontakt z usługodawcą jest możliwy w każdym dniu roboczym tj. od poniedziałku do piątku (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach pracy urzędu:
  - 1) Osobiście lub korespondencyjnie pod adresem: Urząd Gminy Białe Błota, 86-005 Białe Błota, ul. Szubińska 7,
  - 2) przez pocztę elektroniczną na adres email: aplikacjamobilna@bialeblota.eu.
3. Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się z treścią regulaminu, który ustanawia aktualne zasady oraz warunki korzystania z usług dostępnych w systemie.
4. Używanie systemu jest równoznaczne z akceptacją niniejszego regulaminu.
5. Rejestracja danych kontaktowych w systemie jest jednoznaczna z dobrowolnym wyrażeniem zgody na przetwarzanie danych osobowych do celów realizacji zgłoszeń i powiadamiania.
6. Użytkownik zobowiązuje się nie dokonywać celowego zakłócania działania systemów komputerowych, serwerów i sieci usługodawcy a także nie dokonywać samowolnych ingerencji i zmian w Systemie.

## §3

### Rodzaje Usług

1. Usługodawca świadczy:
  - 1) usługę obsługi zgłoszeń użytkowników — polegającą na umożliwieniu przesłania przez użytkownika, przez System, informacji tekstowej lub fotograficznej z opisem dotyczącym nieprawidłowości w funkcjonowaniu elementów infrastruktury w przestrzeni publicznej Gminy Białe Błota i na przekazywaniu ich odpowiednim służbom, w celu podjęcia interwencji, lub umożliwieniu przesłania pytania oraz udzielenia przez Usługodawcę odpowiedzi na pytanie,
  - 2) usługę powiadamiania — polegającą na umieszczaniu, przez Usługodawcę, w ogólnodostępnej części Systemu, komunikatów oraz powiadomień.
2. Usługi świadczone przez usługodawcę są usługami nieodpłatnymi. Użytkownik ponosi jedynie koszty zgodnie z umowami łączącymi go z operatorami telekomunikacyjnymi.
3. Zgłoszenie może być publikowane w systemie po weryfikacji przez usługodawcę.
4. Treść zgłoszenia musi odpowiadać wybranej kategorii zgłoszeń.
5. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za ewentualne roszczenia związane z naruszeniem praw osób trzecich.
6. Zgłoszenia zidentyfikowane jako duplikaty zgłoszeń już zarejestrowanych w systemie lub zawierające niepełny, niezrozumiały lub nieprecyzyjny opis (w tym także nieprecyzyjne określenie lokalizacji, uniemożliwiające podjęcie interwencji), lub niezgodne z kategorią zgłoszeń, zostaną odrzucone. W takim przypadku wykonawca zgłoszenia zobowiązany

jest zamieścić stosowną informację z uzasadnieniem o realizacji zgłoszenia „pod numerem”. Wykonawca w przypadku duplikatu zgłoszenia powinien powiązać je w systemie tematycznie z wcześniejszymi zgłoszeniami.

7. Przyjęcie zgłoszenia przez usługodawcę nie jest jednoznaczne z jego realizacją.

#### §4

##### Rejestracja, zarządzanie kontem i zasady korzystania

1. Użytkownicy mogą korzystać z Systemu, jako zarejestrowani Użytkownicy.
2. System dostępny jest w sklepie Google Play oraz App Store.
3. Rejestracja w systemie powoduje utworzenie konta użytkownika, w którym dostępne będą:
  - 1) podane przy rejestracji dane profilowe użytkownika,
  - 2) lista zgłoszonych przez użytkownika zgłoszeń oraz ich bieżący status.
4. Informacja w profilu użytkownika o numerze telefonu umożliwia kontakt odpowiednim służbom interweniującym w zgłoszonej sprawie.
5. Użytkownik może zarejestrować się poprzez:
  - 1) zalogowanie się do Systemu:
    - a) kontem na portalu społecznościowym — Facebook,
    - b) kontem dla usługi Google,
  - 2) założenie konta w Systemie.
6. Konto zarejestrowanego Użytkownika, jest aktywne w systemie.
7. W celu założenia konta w systemie użytkownik wprowadza następujące dane profilowe – zwane dalej „danymi profilowymi”:
  - 1) adres email — który stanowić będzie login,
  - 2) imię i nazwisko,
  - 3) hasło,
  - 4) telefon – fakultatywnie.
8. Dane profilowe nie są publikowane w ogólnodostępnej części systemu, a użytkownik może je zmienić w każdym czasie.
9. Użytkownik zobowiązany jest podać i utrzymywać dane profilowe zgodne ze stanem faktycznym.
10. Po poprawnym podaniu danych profilowych, użytkownik otrzymuje, na podany adres email, link aktywacyjny. Po kliknięciu w przesłany link, konto użytkownika zostaje aktywowane.
11. Login użytkownika wraz z hasłem, wykorzystywane są do uwierzytelniania użytkownika w trakcie logowania do systemu.
12. Dokonując rejestracji w systemie użytkownik potwierdza zapoznanie się z regulaminem.
13. Użytkownik zobowiązuje się nie udostępniać swojego hasła osobom trzecim pod rygorem poniesienia odpowiedzialności wynikającej z przepisów prawa. W przypadku uzyskania hasła przez osobę trzecią, a także w przypadku uzasadnionego podejrzenia takiej sytuacji, użytkownik powinien niezwłocznie zmienić hasło.
14. Użytkownik może wskazać adres miejsca zdarzenia za pomocą automatycznej lokalizacji (wymagany włączony GPS) lub zaznaczenie punktu na mapie lub edytowanie adresu. Następnie wskazuje właściwą kategorię i podkategorię oraz uzupełnia opis. Istnieje

możliwość dodania maksymalnie 3 zdjęć ułatwiających lokalizację zgłoszenia, które nie będą podlegały publikacji.

15. Po przyjęciu, zgłoszenia są publikowane w ogólnodostępnej części systemu.
16. Administrator i moderator usługodawcy jest uprawniony do dokonywania wszelkich zmian w systemie, w tym zmian w zgłoszeniach użytkowników.

## §5

### Odpowiedzialność użytkownika

1. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że system wykorzystuje połączenie internetowe do wielu funkcji, a za dostęp do sieci Internet lub transmisję danych może być pobierana opłata zgodnie z cennikiem operatora (dostawcy).
2. Użytkownicy odpowiedzialni są za wszelkie naruszenia obowiązującego prawa oraz postanowień regulaminu podczas korzystania z systemu, a w szczególności za treść zgłoszeń.
3. Zakazane jest wprowadzanie przez użytkowników jakiegokolwiek treści o charakterze bezprawnym, w szczególności:
  - 1) naruszających w jakikolwiek sposób obowiązujące prawo i dobre obyczaje, używanie wulgaryzmów i treści obraźliwych,
  - 2) wzywających do nienawiści rasowej, etnicznej, wyznaniowej,
  - 3) zawierających treści pornograficzne,
  - 4) pochwalających faszyzm, nazizm, komunizm,
  - 5) propagujących przemoc, obrażających uczucia religijne,
  - 6) uznawanych za spam lub reklamę.
4. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za wszelkie niezgodne z prawem działania w Systemie, w tym także za podanie niezgodnych ze stanem faktycznym informacji lub nieprawdziwych danych osobowych, za naruszenie dóbr osobistych lub praw autorskich i praw pokrewnych osób trzecich, a także za ujawnienie tajemnicy służbowej lub innej informacji poufnej.
5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do natychmiastowej odmowy świadczenia Usług wobec Użytkownika, w przypadku naruszenia lub uzasadnionego podejrzenia naruszenia obowiązującego prawa lub postanowień regulaminu.

## §6

### Odpowiedzialność usługodawcy

1. Usługodawca jest podmiotem udostępniającym drogą elektroniczną system, mający służyć rozwijaniu idei społeczeństwa obywatelskiego. W szczególności system wspiera aktywności obywatelskie dotyczące przestrzeni publicznej umożliwiając użytkownikom zgłaszanie problemów do właściwych jednostek oraz umożliwiając komunikację związaną z ich rozwiązywaniem.
2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia w prawidłowym funkcjonowaniu systemu, a także za utratę danych użytkownika, powstałą w wyniku działania siły wyższej, osób trzecich, a także w wyniku działania usługodawcy podjętego w celu poprawy systemu. Usługodawca zobowiązuje się, w miarę możliwości, informować

z wyprzedzeniem użytkowników o zakłóceniach w funkcjonowaniu systemu, w szczególności o przerwach konserwacyjnych.

3. Usługodawca nie odpowiada za działania osób trzecich polegające na niezgodnym z prawem lub regulaminem, wykorzystywaniu kont użytkowników.
4. Zawartość systemu jest dostarczana w formie SaaS, w najszerszym zakresie dozwolonym przez prawo, z wyłączeniem wszelkiej gwarancji, wyraźnej lub domniemanej, co do treści lub sposobu funkcjonowania systemu. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody wynikające z korzystania z systemu, a także za treści w nim zawarte i nie udziela żadnych gwarancji, w tym także gwarancji przydatności do określonego celu, lub braku ukrytych, lub innych wad, lub braku błędów. W szczególności usługodawca nie odpowiada wobec użytkowników i osób trzecich za:
  - 1) treści zamieszczane przez użytkowników w systemie, w tym za treść zamieszczanych zgłoszeń i komentarzy,
  - 2) jakiegokolwiek szkody użytkownika spowodowane nieprawidłowym zapisem lub odczytem treści przez użytkowników,
  - 3) sposób, w jaki konta użytkownika będą wykorzystywane przez użytkowników,
  - 4) szkody powstałe w wyniku wyłączenia lub awarii systemu teleinformatycznego i awarii sieci energetycznej,
  - 5) szkody powstałe w wyniku nieprawidłowego lub niepełnego funkcjonowania systemów zewnętrznych, z którymi współpracuje system, a mianowicie ( m.in.) GPS i GPRS,
  - 6) szkody powstałe w wyniku braku ciągłości dostarczania usług, będącej następstwem okoliczności, za które usługodawca nie ponosi odpowiedzialności,
  - 7) szkody powstałe w związku z udostępnieniem, bądź korzystaniem z systemu, przez osoby trzecie, w szczególności z tytułu wykorzystania danych przez osoby nieuprawnione lub w celu niezgodnym z przeznaczeniem systemu,
  - 8) realizację zgłoszeń, które zostały odrzucone,
  - 9) za prawidłowe działanie systemu na urządzeniu użytkowanym przez użytkownika, przy czym usługodawca podejmuje wszelkie działania, aby spektrum obsługiwanych urządzeń było jak największe.

## §7

Informacyjna w zakresie przetwarzania danych za pomocą systemu „Zadbana Gmina”

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 ogólnego rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 - o ochronie danych z dnia 27 kwietnia 2016 r., tzw. "RODO" administrator danych informuje, że:

1. administratorem Pana/Pani danych osobowych jest Gmina Białe Błota z główną siedzibą Urzędu Gminy przy ul. Szubińskiej 7 której przedstawicielem jest Wójt Gminy Białe Błota. Ponadto informujemy, że w stosunku do danych przetwarzanych przez Gminę Białe Błota w ramach zadań zleconych przez administrację rządową – Gmina Białe Błota występuje w roli współadministratora Państwa danych osobowych.
2. Wszelką korespondencję w zakresie danych osobowych można prowadzić z powołanym inspektorem ochrony danych osobowych pod adresem kontaktowym e-mail:

iod@bialeblota.eu Aktualne imię i nazwisko osoby pełniącej funkcję IOD, dostępne jest na stronie BIP pod adresem [www.bip.bialeblota.pl](http://www.bip.bialeblota.pl) w zakładce „Ochrona Danych Osobowych lub RODO”

3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu korzystania z systemu do komunikacji między mieszkańcami a Urzędem Gminy w Białych Błotach, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a) RODO (zgody osoby której dane dotyczą).
4. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą:
  - 1) podmioty obsługujące Administratora w zakresie outsourcingu usług, z którymi Administrator podpisał umowy powierzenia, w tym BIT Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (00–854), przy al. Jana Pawła II 23, która utrzymuje oraz udostępnia system obsługi zgłoszeń (Zadbana Gmina).
  - 2) podmioty uprawnione do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa tj. organy ścigania, organy administracji rządowej, inne organy administracji samorządowej jeżeli wystąpią z prawnie uzasadnionym żądaniem udostępnienia danych z w/w systemu.
5. Pana/Pani dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej.
6. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez czas niezbędny do realizacji celu dla jakiego zostały zebrane z tym że :
  - 1) w przypadku danych zawartych na koncie w aplikacji Zadbana Gmina – dane w aplikacji będą przechowywane wyłącznie do momentu usunięcia konta z systemu do komunikacji.
  - 2) w przypadku, gdy Pana/Pani zgłoszenie będzie podstawą podjęcia interwencji przez Urząd w celu realizacji zgłoszenia lub Pana/Pani zgłoszenie będzie podstawą wszczęcia postępowania administracyjnego – dane będą przechowywane w formie papierowej lub elektronicznej w wewnętrznym systemie administratora do czasu realizacji interwencji lub zakończenia postępowania administracyjnego, a po tym czasie w celach archiwalnych zgodnie z terminami archiwizacji określonymi na podstawie Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych np. Kategoria A (przechowywane wieczyście), B5, B10 (liczba lat po upływie, których dokumenty z danymi są wybrakowane), BE10 liczba lat po której dokumenty z danymi mają zostać wybrakowane lub przekwalifikowane.
7. Posiada Pani/Pan prawo do dostępu do danych osobowych Pani/Pana dotyczących, prawo do sprostowania Pani/Pana danych osobowych, prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych, prawo do przenoszenia danych osobowych, prawo do usunięcia danych osobowych z systemu Zadbana Gmina, a prawo do usunięcia swoich danych przez Administratora przysługuje Panu/Pani w sytuacji, gdy wcześniej wyrażona zgoda na przetwarzanie danych zostanie przez Pana/Panią cofnięta, a przepisy ustawy szczególnej zezwalają na ich trwałe usunięcie.
8. Jeżeli przetwarzanie danych odbywa się wyłącznie na podstawie zgody - posiada Pan/Pani prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania , którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

9. ma Pan/Pani prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pan/Pani, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
10. Podanie danych jest niezbędne do utworzenia konta w systemie do komunikacji. Niepodanie danych wymaganych przez aplikację Zadbała Gmina uniemożliwi założenie konta a tym samym zgłoszenie interwencji w tym systemie. Pani/Pana dane co do zasady nie będą przetwarzane w celu podejmowania zautomatyzowanej decyzji i nie będą przetwarzane w celu profilowania.

## §8

### Wymagania techniczne

1. System stosuje pliki cookies.
2. Użytkownik, w celu korzystania z Systemu, powinien zapewnić następujące wymagania techniczne:
  - 1) przez serwis:
    - a) przeglądarka internetowa dedykowana dla systemu operacyjnego,
    - b) aktywne połączenie internetowe,
    - c) odpowiednie ustawienia dotyczące obsługi plików cookies,
  - 2) przez Aplikację:
    - a) system operacyjny Android w wersji min. 4.4, lub iOS w wersji min. 11.0,
    - b) aktywne połączenie internetowe.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niezależne od niego przeszkody, które uniemożliwiają lub utrudniają skorzystanie z systemu.

## §9

### Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamacje związane ze świadczeniem Usług, mogą być wysyłane na adres aplikacjamobilna@bialeblota.eu
2. Reklamacja powinna zawierać imię i nazwisko, email, telefon użytkownika oraz wskazanie sprawy wraz ze wskazaniem żądania, uzasadnienia i ewentualnego zdjęcia.
3. Użytkownik zostanie zawiadomiony o rozpatrzeniu reklamacji, na wskazany adres email użytkownika, w terminie 14 (czternastu) dni roboczych od dnia jej otrzymania przez usługodawcę.

## §10

### Zmiana Regulaminu

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany regulaminu w dowolnym czasie, według swojego uznania.
2. Użytkownik wyraża zgodę na przestrzeganie zmienionego regulaminu przez instalację aktualizacji systemu lub zaznaczenie zgody na zmianę regulaminu.
3. Jeżeli Użytkownik nie zgadza się na zmianę regulaminu, powinien niezwłocznie zaprzestać korzystania z systemu i usunąć system ze swojego urządzenia.

## §11

### Postanowienia końcowe

1. Regulamin podlega publikacji w systemie.
2. Usługodawca dąży do wszelkich starań w celu zapewnienia prawidłowego działania usługi, jednakże nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia działania systemu z przyczyn niezależnych od niego.
3. Za usługi telekomunikacyjne umożliwiające korzystanie z usługi odpowiadają wyłącznie ich operatorzy.
4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie z usługi niezgodnie z postanowieniami niniejszego regulaminu i szkody tym spowodowane.
5. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu usługi zaistniałe z przyczyn technicznych, wynikających z infrastruktury technicznej usługodawcy lub operatorów telefonii komórkowej (w szczególności konserwacja, przegląd, wymiana sprzętu), lub innych, niezależnych od usługodawcy.
6. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne przeciążenia sieci operatorów telekomunikacyjnych, które uniemożliwiają terminowe świadczenie usługi.
7. Usługodawca zastrzega sobie prawo zmiany postanowień regulaminu bez powiadomienia Użytkownika w razie zmiany przepisów prawnych lub z innej ważnej przyczyny w tym zmian funkcjonalnych systemu.
8. Regulamin stanowi integralną część zarządzenia oraz podlega prawu polskiemu i jurysdykcji sądów polskich.

Załącznik nr 4 do Zarządzenia nr 110/2022  
Wójta Gminy Białe Błota z dnia 21.10.2022 r.

Opis stanów

Status	Opis użycia	Czas realizacji	Publikacja na mapie
Nowe	nowe zgłoszenie dodane przez użytkownika, niezweryfikowane po zakresie, opisie i załącznikach	Biegnie	NIE
Przyjęto zgłoszenie	Zgłoszenie przyjęte już przez komórkę realizującą po wstępnej weryfikacji, czy temat dotyczy danego referatu (jeśli temat dotyczy innej jednostki, to zgłoszenie jest przekazywane dalej bez zmiany statusu), zweryfikowano również załączniki pod względem znajdujących się w nim treści - należy wpisać w polu „Odpowiedź” informację, np. „Dziękujemy za przysłanie zgłoszenia, zostało ono przekazane do weryfikacji przez właściwą komórkę merytoryczną”	Biegnie	TAK
W realizacji	Jednostka wykonująca zweryfikowała i potwierdziła zgłoszenie i przekazuje je do realizacji w ramach swoich kompetencji - W polu „Odpowiedź” dodajemy informację. „Twoje zgłoszenie zostało przekazane do realizacji”	Biegnie	TAK
Przekazane	Jednostka wykonująca zweryfikowała i potwierdziła zgłoszenie i przekazała je do realizacji podmiotu zewnętrznego zgodnie z jego kompetencjami - W polu „Odpowiedź” dodajemy informację. „Twoje zgłoszenie zostało przekazane do realizacji przez ...”	Biegnie	TAK
Zamknięte	status nadany dla błędnych zgłoszeń, których nie przyjmuje się do dalszego sprawdzania, procedowania w ramach systemu np. niezgodnych z zakresem, kategorią i regulaminem lub po weryfikacji podjęto decyzję o odstąpieniu od realizacji, status może być nadany w dowolnym momencie dla wszystkich statusów poza „Wykonane” - należy wpisać w polu „Odpowiedź” odpowiedni komentarz	Zatrzymany	NIE
Wykonane	Zgłoszenie jest zamykane, gdy zostanie faktycznie zrealizowane, czyli wróci potwierdzenie z własnej jednostki realizującej lub firmy zewnętrznej, że zlecenie zostało wykonane i w miarę możliwości można załączyć zdjęcie - należy wpisać w polu „Odpowiedź” odpowiedni komentarz „Twoje zgłoszenie zostało zrealizowane i zamknięte”	Zatrzymany	TAK
Zawieszono	Zgłoszenie jest zawieszane do czasu otrzymania środków lub podjęcia decyzji przez kierownictwo (zawiesić można zgłoszenie w każdej fazie poza „Zamknięte” i „Wykonane”) - należy wpisać w polu „Odpowiedź” odpowiedni komentarz „Twoje zgłoszenie zostało zawieszono ze względu na szczególnie trudny charakter sprawy/brak środków w budżecie/konieczność opiniowania wewnętrznego/zewnętrznego”.	Wstrzymany	TAK