



foto Marcin Radzioch

## Technologia Esri tworzy system komunikacji obywateli z urzędem Mikołów usprawnia kontakt z mieszkańcami dzięki platformie „Zgłoszenia Publiczne”

W 2025 roku Mikołów uruchomił nową wersję aplikacji „Zgłoszenia Publiczne”, zbudowaną w oparciu o technologię Esri, zintegrowaną z miejskim GeoPortalem. Celem było stworzenie nowoczesnego, przyjaznego mieszkańcom narzędzia do zgłaszania problemów w przestrzeni publicznej. Ponadto aplikacja ma za zadanie zwiększyć przejrzystość działań administracji i skrócić czas reakcji na problemy.

### WYZWANIA

- Zastąpienie dotychczasowego systemu - konieczność odtworzenia procesu zgłaszania nieprawidłowości w nowym środowisku technologicznym, bez opcji przeniesienia wcześniejszych rozwiązań.
- Integracja z GeoPortalem - zapewnienie pełnej zgodności aplikacji z miejskim systemem informacji przestrzennej.
- Opracowanie intuicyjnego formularza zgłoszeniowego - zaprojektowanie interfejsu dostępnego zarówno dla użytkowników mobilnych, jak i stacjonarnych, z uwzględnieniem walidacji danych i warunków logicznych.
- Automatyzacja obiegu informacji - wdrożenie sprawnego systemu powiadomień i przypisywania zgłoszeń do odpowiednich jednostek bez udziału koordynatora.
- Zabezpieczenie dostępu do danych osobowych - stworzenie mechanizmów pozwalających na kontrolowany dostęp do zgłoszeń zawierających informacje wymagające weryfikacji, np. dotyczące właścicieli nieruchomości.

### KORZYŚCI

- Prosta obsługa.
- **Dostęp także na urządzeniach mobilnych.**
- Szybkie zgłaszanie i przeglądanie spraw.
- **Automatyczne powiadomienia** e-mail.
- Dostęp do danych tylko dla właściwych jednostek i pracowników wyznaczonych do obsługi zgłoszenia.
- **Integracja z GeoPortalem** miejskim.
- Możliwość dalszej rozbudowy systemu.

### ROZWIĄZANIE

Podczas projektowania nowego systemu „Zgłoszenia Publiczne” kluczowe było zapewnienie jego **intuicyjnej obsługi, automatyzacji zgłoszeń oraz pełnej integracji z miejską infrastrukturą GIS**. Duży nacisk położono na **bezpieczeństwo danych** oraz **wydzielenie dostępu do informacji** zgodnie z zakresem kompetencji poszczególnych jednostek organizacyjnych. Rozwiązanie zostało w całości oparte na technologii Esri, co pozwoliło na **pełną kompatybilność z GeoPortalem Mikołów** oraz pozostałymi aplikacjami miejskimi.

W efekcie wykorzystano m.in.:

- **ArcGIS Experience Builder** - do budowy responsywnej aplikacji internetowej z mapą, formularzem i panelem zgłoszeń,
- **Survey123 Connect** - do stworzenia zaawansowanego formularza zgłoszeniowego z logiką warunkową i walidacją danych,
- **Make.com** - do automatyzacji przepływu informacji między systemem zgłoszeń a pocztą e-mail urzędników i mieszkańców,
- **Portal for ArcGIS** - do bezpiecznego udostępniania zgłoszeń odpowiednim wydziałom, z kontrolą dostępu i podziałem kompetencji.

*Uruchomiliśmy nowoczesne narzędzie dla mieszkańców, które pozwala w prosty sposób zgłaszać problemy dotyczące przestrzeni publicznej. Aplikacja „Zgłoszenia Publiczne” to szybki i wygodny sposób na przekazanie urzędowi informacji o nieprawidłowościach wymagających interwencji.*

**Stanisław Piechula**

Burmistrz Mikołowa