

„Zgłoszenia Publiczne” w Mikołowie: GIS w służbie mieszkańców i urzędu

Gmina Mikołów to świetny przykład tego, jak nowoczesne technologie GIS mogą istotnie usprawnić komunikację między mieszkańcami a administracją lokalną. Nowa aplikacja „Zgłoszenia Publiczne”, uruchomiona w czerwcu 2025 roku, to kompleksowe rozwiązanie oparte w całości na platformie Esri, które automatyzuje proces obsługi zgłaszanych przez mieszkańców problemów, dotyczących przestrzeni publicznej.

Wyzwanie: w stronę optymalizacji kosztowej i nowoczesności

W Gminie Mikołów nowoczesne technologie wykorzystywane są od dawna, m.in. do kontaktu mieszkańców z Urzędem Gminy. Jednak utrzymanie dotychczas wykorzystywanego w tym celu narzędzia, generowałoby znaczne koszty – stąd potrzeba budowy nowego rozwiązania. W efekcie Mikołów stanął przed zadaniem stworzenia od podstaw narzędzia, które pozwoliłoby mieszkańcom w prosty sposób zgłaszać dostrzeżone problemy w przestrzeni gminy, śledzić status zasygnalizowanych spraw oraz otrzymywać automatyczne potwierdzenia – bez konieczności bezpośredniego kontaktu z urzędem.

Kluczowym wyzwaniem było zapewnienie automatycznego przekierowania każdego zgłoszenia do właściwej komórki organizacyjnej oraz zagwarantowanie odpowiedniego poziomu ochrony danych osobowych. W wielu przypadkach obsługa zgłoszeń wymaga bowiem, np. weryfikacji informacji o właścicielach nieruchomości, co musi odbywać się zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych.

Rozwiązanie: ekosystem technologii Esri

Mikołów postawił na kompleksowe rozwiązanie oparte wyłącznie na technologii Esri, co zapewniło pełną integrację z istniejącym już GeoPortalem miasta. Architektura systemu składa się z czterech kluczowych komponentów:

- **ArcGIS Experience Builder** stanowi fundament aplikacji – w tym narzędziu zbudowano całą stronę internetową z responsywnym interfejsem dostępnym również na urządzeniach mobilnych. Experience Builder umożliwił zintegrowanie formularza zgłoszeniowego, interaktywnej mapy i panelu listy zgłoszeń oraz szczegółowego widoku poszczególnych spraw z opcjami filtrowania i wyszukiwania.
- **Survey123 Connect** odpowiada za trzon funkcjonalny aplikacji. Zaprojektowany w nim formularz zbiera dane o lokalizacji, opisie problemu, kategorii, zdjęciach oraz opcjonalnie adresie e-mail użytkownika. Formularz został wyposażony w precyzyjną walidację danych i przejrzystą strukturę logiczną, co zapewnia wysoką jakość wprowadzanych informacji.
- **Platforma Make.com** automatyzuje komunikację w systemie. Po przesłaniu zgłoszenia automatycznie odczytuje dane, wysyła e-mail do właściwej komórki merytorycznej i generuje potwierdzenie dla mieszkańca, jeśli podał swój adres.
- **Portal for ArcGIS** zapewnia bezpieczne udostępnianie zgłoszeń wyłącznie uprawnionym pracownikom. Każda jednostka organizacyjna – Zakład Usług Komunalnych, Straż Miejska, Wydział Ochrony Środowiska czy Referat Utrzymania Infrastruktury Komunalnej – ma dostęp do dedykowanej aplikacji z przypisanymi tylko do niej zgłoszeniami.

Integracja z miejskim ekosystemem danych

Aplikacja została w pełni osadzona w GeoPortalu Mikołowa (www.geoportal.mikolow.eu), co gwarantuje jej spójność z innymi miejskimi danymi przestrzennymi. Użytkownik może w jednym miejscu nie tylko przesłać zgłoszenie, ale także przeglądać dane planistyczne, warunki środowiskowe czy informacje o nieruchomościach na sprzedaż. Takie podejście tworzy spójne środowisko pracy z danymi przestrzennymi miasta.

Wszystkie zgłoszenia trafiają bezpośrednio do hostowanej warstwy danych w ArcGIS Online, co umożliwia dalsze analizy przestrzenne oraz integrację z innymi systemami miejskimi.

Kategorie zgłoszeń i automatyzacja

System obsługuje szeroki zakres problemów miejskich, w tym:

- dzikie wysypiska,
- bariery architektoniczne,
- uszkodzenia nawierzchni,
- dewastację zieleni,
- awarie oświetlenia,
- inne problemy przestrzeni publicznej.

Automatyzacja procesu pozwoliła znacząco skrócić czas reakcji urzędu. System samodzielnie przypisuje sprawy do odpowiednich wydziałów bez potrzeby pośredniczenia pracowników sekretariatów czy ręcznego przekazywania informacji.

Realizacja projektu

Wdrożenie aplikacji zajęło około miesiąca, przy czym najwięcej czasu pochłonęło zaprojektowanie formularza, konfiguracja platformy Make.com oraz kompleksowe testowanie działania

systemu. Za realizację odpowiadało Biuro Rozwoju Systemów Informatycznych Urzędu Miasta Mikołów. Aplikacja została uruchomiona 3 czerwca 2025 roku i już w pierwszych dniach zyskała zainteresowanie mieszkańców, co potwierdza trafność przyjętego podejścia.

Nowe rozwiązanie przyniosło wymierne korzyści dla wszystkich stron procesu. Mieszkańcy zyskali prosty i intuicyjny sposób zgłaszania problemów, a urzędnicy – automatyzację procesów i lepszą organizację pracy. Wysoki poziom bezpieczeństwa danych zapewnia, że każda jednostka widzi wyłącznie zgłoszenia znajdujące się w zakresie jej 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 – podkreśla Stanisław Piechula, Burmistrz Mikołowa.

Skałowanie rozwiązania

Na bazie doświadczeń z Mikołowa planowane jest wdrożenie podobnego rozwiązania w gminie partnerskiej – Łaziskach Górnych. Mikołów, wraz z Łaziskami Górnymi i gminą Ornontowice, tworzy partnerstwo w zakresie rozwoju systemów informacji przestrzennej. Każda gmina posiada własny, niezależny GeoPortal, jednak korzysta ze wsparcia merytorycznego i technicznego Biura Rozwoju Systemów Informatycznych UM Mikołów.

Projekt „Zgłoszenia Publiczne” ma potencjał, by stać się uniwersalnym i skalowalnym narzędziem dla rozwoju partycypacji społecznej oraz efektywnego zarządzania przestrzenią miejską w polskich samorządach. Mikołów zaś udowadnia, że przemyślane wykorzystanie technologii GIS może znacząco poprawić jakość komunikacji z mieszkańcami i efektywność działania administracji lokalnej. Pełna integracja z istniejącym

ekosystemem przestrzennych danych miasta oraz automatyzacja procesów to przykład nowoczesnego podejścia do cyfrowego zarządzania gminą.