

MIEJSKIE CENTRUM KONTAKTU WARSZAWA 19115

Warszawa 19115 to wspólne dla Urzędu Miasta, urzędów dzielnic i miejskich jednostek centrum kontaktu, które ma na celu usprawnienie komunikacji pomiędzy mieszkańcami a warszawskim samorządem.

KONTAKT DLA MIESZKAŃCA – 24 GODZINY NA DOBĘ PRZEZ 7 DNI W TYGODNIU

- W Miejskim Centrum Kontaktowi Warszawa 19115 każdego dnia do dyspozycji mieszkańców pozostaje zespół konsultantów, którego zadaniem jest przyjmowanie zgłaszanych przez mieszkańców spraw, a następnie dystrybuowanie ich do odpowiednich komórek merytorycznych.
- Warszawa 19115 to kilka różnych kanałów komunikacji, przede wszystkim: bezpłatna aplikacja mobilna, portal: warszawa19115.pl oraz numer infolinii: 19115, które umożliwiają mieszkańcom kontakt z Urzędem Miasta.
- Usługi Warszawa 19115 są dostępne **24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu**. Odbiorcy to głównie mieszkańcy i stołeczni przedsiębiorcy, ale również turyści i obcokrajowcy.

SPRAWY URZĘDOWE W JEDNYM MIEJSCU

Warszawa 19115 to skupiający kilka kanałów kontaktu system teleinformatyczny, za pośrednictwem którego mieszkańcy mogą uzyskać **informacje na temat funkcjonowania miasta**. Do Miejskiego Centrum Kontaktowi Warszawa 19115 można również zgłosić każdą **sprawę wymagającą interwencji służb miejskich** (np. dziura w chodniku, nielegalne wysypisko śmieci czy niedziałająca sygnalizacja świetlna) - **z wyjątkiem interwencji związanych z bezpośrednim zagrożeniem życia, które obsługiwane są przez numer alarmowy 112**.

Miejskie Centrum Kontaktowi Warszawa 19115 to bardzo duże ułatwienie i oszczędność czasu dla osób chcących załatwić swoją sprawę w urzędzie.

JAK ZACHĘCIĆ MIESZKAŃCÓW DO KORZYSTANIA Z USŁUG WARSZAWA 19115?

- Poprzez zaproponowanie mieszkańcowi załatwiającemu sprawę w urzędzie skorzystanie, przy kolejnej okazji, z usług Miejskiego Centrum Kontaktowi Warszawa 19115, dzięki któremu „dotrze” do urzędu bez konieczności wychodzenia z domu.
- Poprzez wyjaśnienie mieszkańcowi, że za pośrednictwem Miejskiego Centrum Kontaktowi Warszawa 19115 może zgłaszać swoje pomysły i inicjatywy dotyczące poprawy jakości

życia w mieście (np. dodatkowe siłownie plenerowe i ławki w parku) oraz poinformować urzędników o problemie wymagającym interwencji służb miejskich (np. oblodzona jezdnia, zaśmiecony chodnik, błąkające się zwierzę, uszkodzona sygnalizacja świetlna, nielegalne wysypisko śmieci etc.).

- Poprzez wyjaśnienie mieszkańcowi, że za pośrednictwem Miejskiego Centrum Kontaktu Warszawa 19115 może uzyskać ogólne informacje związane z kompetencjami Urzędu Miasta. W przypadku, gdyby sprawa okazała się bardzo skomplikowana lub wymagała osobistej wizyty mieszkańca w urzędzie (np. w celu wyrobienia dowodu osobistego), konsultanci pomogą mu ustalić, do której jednostki powinien się udać.
- Poprzez poinstruowanie mieszkańca, że w celu uzyskania informacji może się zgłosić do Miejskiego Centrum Kontaktu Warszawa 19115: wybierając numer 19115, wysyłając e-mail na adres: kontakt@um.warszawa.pl, korzystając z portalu warszawa19115.pl. W przypadku, gdy będzie chciał zgłosić swoją propozycję (inicjatywę) dotyczącą poprawy jakości życia w mieście bądź sprawę wymagającą interwencji służb miejskich lub dowiedzieć się o bieżących wydarzeniach w mieście, może skorzystać również z bezpłatnej aplikacji mobilnej Warszawa 19115.
- Poprzez poinformowanie mieszkańca, że wybierając któryś spośród ww. kanałów komunikacji, może zgłosić się do Miejskiego Centrum Kontaktu Warszawa 19115 o dowolnej, dogodnej dla siebie porze, ponieważ Warszawa19115 jest dostępna całodobowo, przez 7 dni w tygodniu.
- Poprzez uświadomienie mieszkańcowi korzyści płynących z korzystania z usług Miejskiego Centrum Kontaktu Warszawa 19115.

KORZYŚCI DLA MIESZKAŃCA

- Dostęp do usług **24/7**.
- **Możliwość uzyskania** kompleksowej i jednolitej **informacji** dotyczącej usług świadczonych przez Urząd Miasta i miejskie jednostki organizacyjne **pod numerem telefonu 19115 lub poprzez portal internetowy warszawa19115.pl** oraz **możliwość zgłoszenia interwencji** w jednym miejscu, **pod jednym numerem telefonu 19115, poprzez bezpłatną aplikację mobilną Warszawa 19115, e-mail: kontakt@um.warszawa.pl, portal warszawa19115.pl - bez potrzeby wizyty w urzędzie.**
- **Oszczędność czasu** - poprzez ograniczenie potrzeby osobistego kontaktu z Urzędem Miasta.
- **Ograniczenie konieczności rozumienia struktur Urzędu Miasta** oraz procedur związanych z realizacją poszczególnych spraw. Reprezentantem mieszkańca będzie Warszawa 19115.
- **Stały monitoring realizacji sprawy czy też zgłoszenia.**
- **Bieżący i realny wpływ na to, co dzieje się w mieście** (mieszkaniec współuczestniczy w procesie zarządzania miastem).

KORZYŚCI DLA URZĘDNIKA (I URZĘDU MIASTA)

- **Oszczędność czasu** - na biurko urzędnika trafia gotowe do realizacji zgłoszenie, nie musi więc zajmować się dodatkowo formalnościami związanymi z jego przyjęciem bezpośrednio od mieszkańca.
- **Skuteczniejsze zarządzanie miastem** dzięki pomocy aktywnych i zaangażowanych mieszkańców.
- **Poprawa wizerunku urzędnika** (i Urzędu Miasta) dzięki aktywizacji społeczności lokalnej i **budowaniu poczucia wspólnoty na linii mieszkaniac-Urząd Miasta**.
- Zwiększenie szans urzędnika (i Urzędu Miasta) z jednej strony na **podejmowanie różnych działań zapobiegawczych**, a z drugiej – na **wychodzenie naprzeciw oczekiwaniom warszawiaków**.

BEZPŁATNA APLIKACJA MOBILNA WARSZAWA 19115

Bezpłatna aplikacja mobilna Warszawa 19115 została zaprojektowana z myślą o wszystkich mieszkańcach, którym jakość życia i wizerunek miasta nie są obojętne. To szybki i prosty sposób na skontaktowanie się z Urzędem Miasta. **Dzięki bezpłatnej aplikacji Warszawa 19115 mieszkaniac może:**

- **Zgłosić interwencję** wymagającą reakcji służb miejskich. Zgłoszenie mieszkańca trafi do Miejskiego Centrum Kontakt Warszawa 19115, skąd mieszkaniac otrzyma potwierdzenie z numerem, dzięki któremu będzie mógł sprawdzić na jakim etapie realizacji znajduje się jego sprawa. Wystarczy zgłosić problem w 3 prostych krokach: zrobić zdjęcie*, opisać zdarzenie, wskazać miejsce.
- **Zgłosić wolny wniosek** – swój pomysł na poprawę jakości życia w mieście i **zainicjować zmiany**, które sprawią, że Warszawa będzie piękniejsza, nowocześniejsza i bardziej przyjazna.
- **Uzyskać informację** o aktualnych wydarzeniach w Warszawie. Dzięki usłudze, jaką jest system powiadomień push, mieszkaniac zostanie poinformowany o bieżących wydarzeniach w mieście. Automatycznie otrzyma także komunikaty o lokalnych zagrożeniach.

**ten krok nie jest wymagany*