



MIASTO CZYNNE CAŁĄ DOBĘ

RAZEM DBAMY
O WARSZAWĘ

 WARSZAWA
115

MIEJSKIE CENTRUM KONTAKTU

O nas

Miejskie Centrum Kontaktu Warszawa 19115 funkcjonuje od 4 listopada 2013 roku jako wspólna **platforma komunikacji** mieszkańców stolicy z warszawską administracją samorządową.

Każdego dnia, **24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu**, do dyspozycji mieszkańców pozostaje zespół konsultantów, którego zadaniem jest udzielanie informacji oraz przyjmowanie zgłoszeń wpływających przez wszystkie kanały kontaktu:

- telefon 19115*
- aplikację mobilną Warszawa 19115
- portal warszawa19115.pl
- mail
- czat

*połączenie płatne zgodnie z taryfą operatora osoby dzwoniącej.

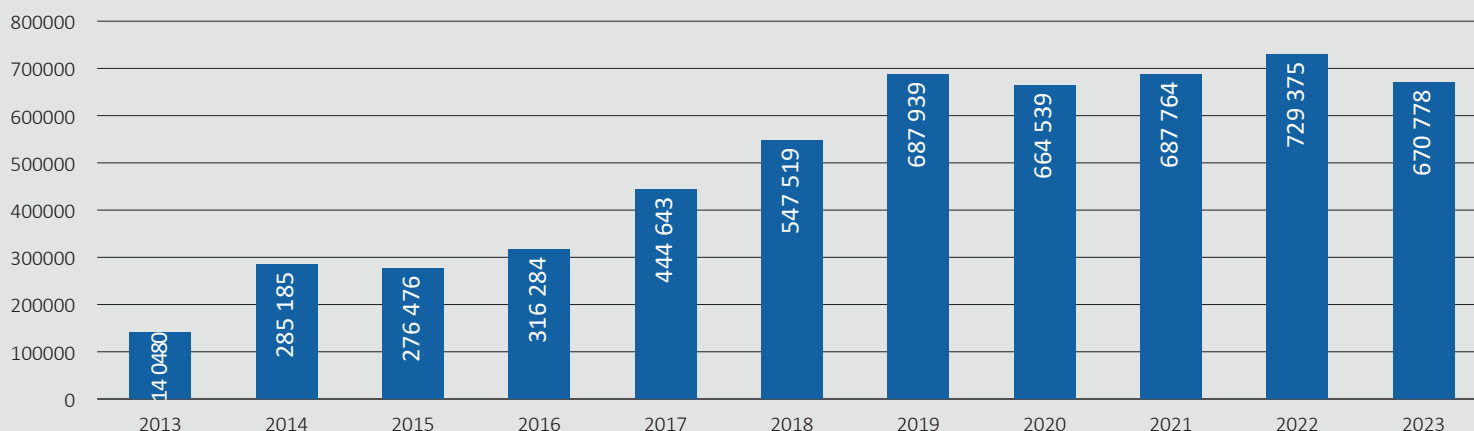
Można u nas uzyskać **informację**, zgłosić każdą sprawę wymagającą **interwencji służb miejskich (z wyjątkiem interwencji związanych z bezpośrednim zagrożeniem życia, obsługiwanych przez numer alarmowy 112)**, przekazać **pomysły i inicjatywy** dotyczące poprawy jakości życia w mieście, a także skorzystać z **usług** oferowanych przez samorząd.

Wszystkie zgłoszenia rejestrowane są w systemie Warszawa 19115 i otrzymują **indywidualny numer**, dzięki któremu zgłaszający może **sam sprawdzać**, na jakim etapie realizacji znajduje się jego sprawa. Zgłoszenia dalej kierowane są do realizacji przez odpowiednie służby miejskie.

Za pośrednictwem Miejskiego Centrum Kontaktu Warszawa 19115 można także **zapisać się** na bezpłatne porady prawne, **zarezerwować** wizytę w urzędzie lub **zapoznać się** z ofertą miasta kierowaną do mieszkańców.

Przez **10 lat (2013-2023)** przyjęliśmy niemal **5,5 mln** zgłoszeń mieszkańców – **51%** interwencji, **41%** pytań, **8%** pomysłów i opinii.

LICZBA PRZYJĘTYCH ZGŁOSZEŃ



O nas

01

W systemie Warszawa 19115 pracuje ponad **100 partnerów** takich jak biura, urzędy dzielnic, jednostki organizacyjne m.st. Warszawy, spółki miejskie oraz podmioty zewnętrzne.

02

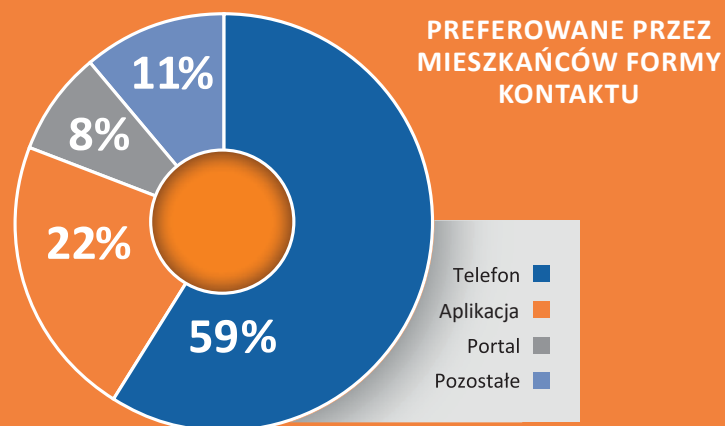
Najwięcej zgłoszeń zarejestrowaliśmy pomiędzy 1-3 sierpnia 2022 r. ponad **13 tys.** Rekord związany był z wizytą prezydenta Stanów Zjednoczonych.

03

W ciągu dekady Miejskie Centrum Kontaktów Warszawa 19115 stało się dobrze rozpoznawalne. Jak pokazują badania Barometru Warszawskiego w 2016 r. słyszało o nas 21%, w 2018 r. 38%, a w 2023 r. już **61%** mieszkańców stolicy.

04

Od uruchomienia systemu 4 listopada 2013 r. na rozmowach z mieszkańcami spędziliśmy **195 926 875 minut**, z czego na jednego konsultanta przypada 18 142 godzin, czyli prawie 756 dni i ponad 70 000 zgłoszeń.



19115

19115

19115

19115

Otwarta Warszawa

Mieszkańcy Warszawy chcą być dobrze poinformowani. Dzięki Miejskiemu Centrum Kontakt Warszawa 19115 **bez potrzeby wizyty** w urzędzie mają dostęp do usystematyzowanych i stale aktualizowanych informacji, dotyczących spraw urzędowych oraz oferty warszawskiego samorządu.

Często pytają o tematy związane z uzyskaniem lub wymianą dokumentów, sprawami podatkowymi, terminami odbioru odpadów komunalnych, zagadnieniami z zakresu geodezji i architektury oraz edukacji i pomocy społecznej.

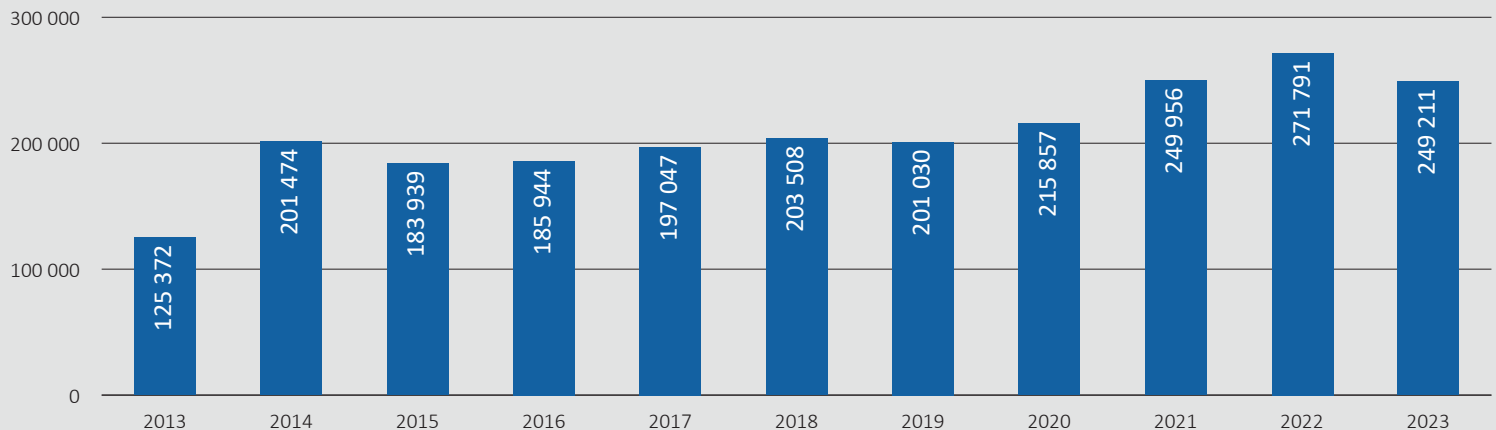
Na portalu Warszawa 19115 zamieszczamy wiele przydatnych informacji, zarówno tych dotyczących spraw urzędowych, jak i dotyczących oferty miejskiej, jak np.: harmonogram odbioru odpadów, lista jadłodzielni, miejsc legalnego grillowania czy rozpalania ognisk, malowania graffiti,

mapę toalet miejskich oraz ogólnodostępnych parkingów, zasady korzystania z dronów, puszczania lampionów i fajerwerków, czy też informacje dotyczące inicjatyw społecznych (np. związanych z „dzieleniem się miastem” w ramach projektu Wawashare).

Aby lepiej docierać z informacją do mieszkańców stolicy, w 2016 roku uruchomiliśmy **Warszawski System Powiadomień**, dzięki któremu każdy użytkownik może otrzymywać bezpośrednio na swój telefon, sprofilowane według własnych potrzeb, informacje w formie powiadomień push lub sms. Wiadomości z poszczególnych obszarów tematycznych, takich jak np.: komunikacja, drogi, bezpieczeństwo, sprawy urzędowe, wydarzenia kulturalne lub sportowe, mogą dotyczyć wybranej dzielnicy lub całego obszaru miasta. Każdemu użytkownikowi aplikacji wysyłamy także powiadomienia o występujących się zagrożeniach.

W ciągu 10 lat
przyjęto prawie
2,3 miliona zgłoszeń
informacyjnych.

LICZBA ZAPYTAŃ MIESZKAŃCÓW



PRZYKŁADY KOMUNIKATÓW WSP

Warszawski System Powiadomień

01 **Sprawy urzędowe**
W dniach od 25 do 28 marca wydłużone będą godziny pracy urzędu w sprawach wyborczych do godz. 18:00.

02 **Awarie**
Informujemy o awarii wodociągowej w rejonie skrzyżowania Marymoncka z Podczaszyńskiego. Wyłączony dopływ wody do 35 budynków, podstawione dwa beczkowsy. Awaria w trakcie usuwania. Więcej informacji <https://www.mpwik.com.pl>

03 **Komunikacja**
Z powodu zablokowanego przejazdu ulicy Mickiewicza / Bohomolca występują utrudnienia w kursowaniu autobusów linii 122, 157, 181 i 185. Szczegóły na stronie www.wtp.pl lub zadzwoń pod numer 19115

04 **Kultura**
18 lutego o godzinie 12:30 zapraszamy dzieci do Artystycznego Domu Animacji (ul. Chrościckiego 14) na spektakl „Bajkowe przygody dwóch Michałów”. Zabawna, pełna nieoczekiwanych sytuacji opowieść, w której dwa Michały odwiedzają różne bardzo znane tradycyjne bajki.

05 **Bezpieczeństwo**
Zapraszamy mieszkańców Grochowa na debatę społeczną poświęconą tematyce bezpieczeństwa w miejscu zamieszkania. Spotkanie odbędzie się w czwartek, 7 marca o godz. 17:00 w Centrum Promocji Kultury przy ul. Podskarbińskiej 2.

06 **Ostrzeżenia**
Dziś w Warszawie istnieje ryzyko wystąpienia przekroczenia dopuszczalnych norm dla pyłu zawieszonego PM10 w powietrzu. Ogranicz wietrzenie pomieszczeń. Unikaj długotrwałego przebywania na otwartej przestrzeni. Unikaj intensywnego wysiłku fizycznego na zewnątrz.



KULTURALNA WARSZAWA

Kultura to istotny element życia społeczeństwa w stale **rozwijającym się** mieście, jakim jest Warszawa.

Warszawa to miasto otwarte, przyjazne dla zwiedzających oraz posiadające różnorodną ofertę **wydarzeń kulturalnych**. Każdy znajdzie tu dla siebie miejsce i sposób na spędzenie wolnego czasu. Potwierdzeniem tego jest **zdobyty** w 2023 r. tytuł najbardziej atrakcyjnego miejsca turystycznego w Europie w konkursie **European Best Destinations 2023**.

W swojej ofercie Warszawa posiada **codzienne wydarzenia** kulturalne (spektakle teatralne, kinowe seanse) ale również **stypendia artystyczne**, konkursy czy też większe festiwale, **koncerty**. W sezonie wiosenno – letnim

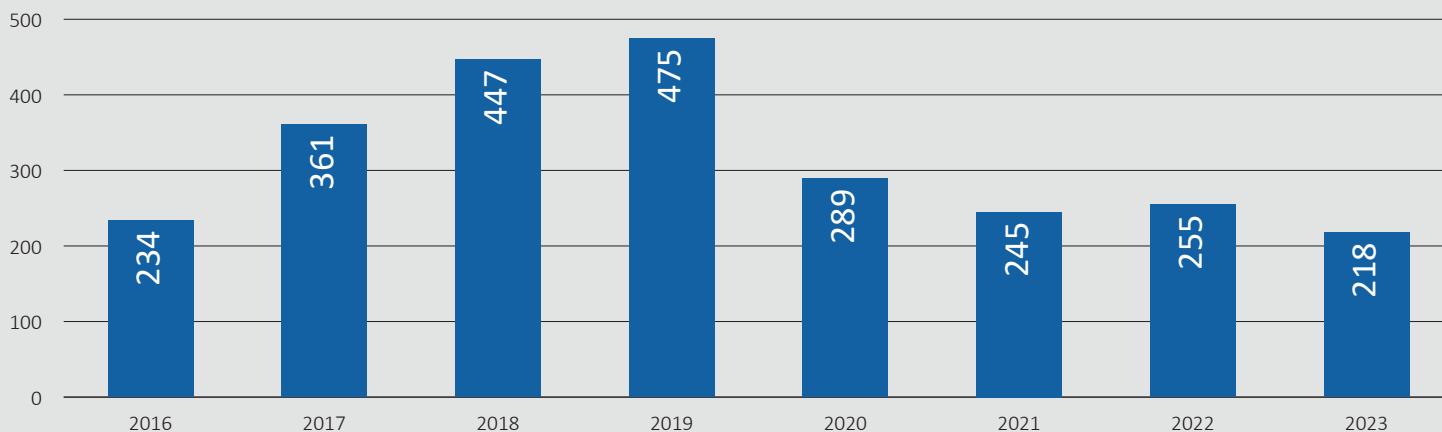
uwagę zarówno Warszawiaków jak i turystów przyciągają **miejskie plaże** położone nad Wisłą.

Mieszkańcy, którzy nie chcą przegapić **interesujących** ich wydarzeń w wybranej okolicy korzystają z Warszawskiego Systemu Powiadomień. Na bieżąco dostarczamy im komunikaty z aplikacji **Warszawa 19115** lub za pośrednictwem SMS, które umieszczamy również na stronie głównej naszego **portalu**. Z wybranymi wydarzeniami kulturalnymi można zapoznać się przeglądając **obszerną** bazę wiedzy dostępną na stronie **Miejskiego Centrum Kontaktu Warszawa 19115** oraz na naszym **profilu** w serwisie społecznościowym Facebook.

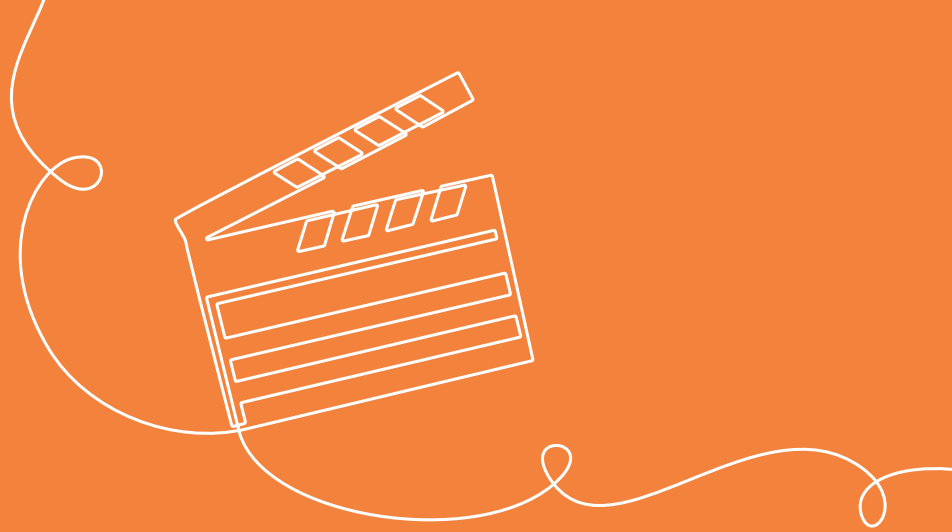


Od **2016 r.** wysłaliśmy za pośrednictwem Warszawskiego Systemu Powiadomień prawie **2,5 tys.** komunikatów z kategorii Kultura.

LICZBA KOMUNIKATÓW Z KATEGORII KULTURA



Czy wiesz, że:



Przykłady komunikatów WSP

01

Świętowanie w Warszawskim ZOO

Zapraszamy do wspólnego świętowania Tygodnia Misji Ogrodów Zoologicznych i Akwariów oraz 96. urodzin Warszawskiego ZOO. 11.03 wszyscy goście wchodzą do ZOO na bilet ulgowy. Szczegóły wydarzenia i plan na cały tydzień znajduje się w linku:

<https://www.facebook.com/events/s/tydzien-misji-w-warszawskim-zo/943002370766480>

02

Dobry wieczór Jazzowy

W piątek, 29 lipca, zapraszamy na wyjątkowy koncert jazzowy. Tuż przed zachodem słońca na plaży Rusałka zagra Michał Salamon – młody jazzman, uznany pianista, kompozytor oraz aranżer. Zabierzcie koce, wygodne poduchy, my przygotowujemy dla uczestników 100 leżaków. Start o 20.00! Więcej: <https://bit.ly/3PGLCtC>

03

Zapraszamy na Ekopiknik

Ekopiknik wpisał się już na stałe w kalendarz miejskich imprez. Hasło tegorocznej edycji brzmi „Segreguj, B(i)o warto!” – będziecie mogli dowiedzieć się, jak w prosty i niskobudżetowy sposób stworzyć domowy kompostownik. Podczas wydarzenia, które odbędzie się na Podzamczu już jutro, 27 sierpnia, między 11:00 a 17:00, zaplanowano wiele atrakcji. Udział jest bezpłatny. Więcej o wydarzeniu –

<https://www.facebook.com/events/625440898797666>

04

Kiermasz Świąteczny

26 listopada 2023 roku w godzinach 10-14 zapraszamy do Artystycznego Domu Animacji (ul. Chrościckiego 14) na świąteczny kiermasz wyrobów własnych. Uczestnicy naszych sekcji: tkackiej, monotypii i ceramicznej oraz miejscowi twórcy udostępnią swoje wyroby do zakupu. Będzie można zaopatrzyć się w świąteczne prezenty dla bliskich lub dla siebie. Info: <https://tiny.pl/ckhm5>

05

Otwieramy Żoliborz!

Zarząd i Rada Dzielnicy Żoliborz m.st. Warszawy zapraszają na plenerowe wydarzenie „Otwieramy Żoliborz”! Sobota, 8 czerwca 2024 r.

W programie: koncerty, nauka tańca, quizy, warsztaty kreatywne, strefa sportu i gastronomiczna.

Park Kępa Potocka Wstęp wolny!

<https://tiny.pl/d5bqg>

05

Już w najbliższą sobotę zapraszamy na Wianki nad Wisłą.

Na Podzamczu od godz. 14.00 czeka wiele atrakcji: pilnik świętojański, targ śniadaniowy i rybny, wróżby świętojańskie. Po Wiśle pływać będą tradycyjne łodzie z żaglami. O godz. 15.00 – potańcówka przy fontannie przy warszawskich szlagierach. O godz. 20.00 – koncert, na którym wystąpią znani artyści polskiej sceny. O godz. 23.45 pokaz sztucznych ogni.

Zielona Warszawa

Parki, skwery i tereny zielone to **płuca miasta**, gwarantujące komfort i urok miejskiego życia. Dlatego trudno się dziwić, że jest to obszar objęty szczególnym zainteresowaniem zarówno władz miasta, jak i mieszkańców.

Badania Barometru Warszawskiego wykazują, że dla 95% ankietowanych zieleń stanowi jeden z priorytetów. W 2023 r. w budżecie obywatelskim większość Warszawianek i Warszawiaków zagłosowała na pomysły związane właśnie z zielenią miejską.

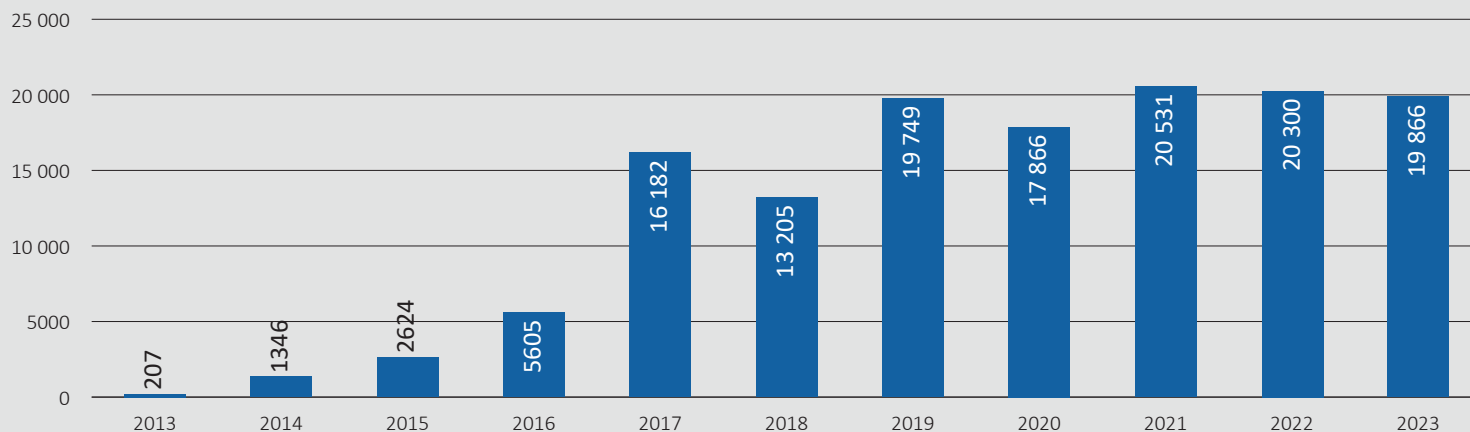
Za pośrednictwem Warszawa 19115 mieszkańcy mogą wnioskować o wskazanie nowych miejsc do posadzenia drzew, zgłaszać wszelkie problemy związane z utrzymaniem terenów zielonych oraz dzielić się swoimi sugestiami i pomysłami na rozwój tego obszaru.

Wszystkie zgłoszenia i pomysły trafiające do Miejskiego Centrum Kontaktów Warszawa 19115 przekazywane są do właściwych jednostek. Najwięcej zadań spoczywa na **Zarządzie Zieleni m.st. Warszawy**, który obsługuje 1300 ha zieleni przyulicznej oraz parki, skwery i zieleńce. Podobny zakres prac wykonują także **dzielnicowe wydziały ochrony środowiska** oraz **Zarząd Terenów Publicznych**, działający na terenie Śródmieścia.

Warszawa to także **dom** dla wielu dziko żyjących zwierząt. Ich obecności szczególnie doświadczają mieszkańcy obrzeżnych dzielnic. Zgłoszenia trafiają do Lasów Miejskich, ZOO i do Straży Miejskiej, czyli jednostek monitorujących sytuację w celu minimalizowania zagrożeń oraz udzielających **pomocy i schronienia**.

W ciągu 10 lat przyjęliśmy prawie 140 tys. zgłoszeń dotyczących zieleni.

LICZBA ZGŁOSZEŃ DOTYCZĄCYCH ZIELENI



Czy wiesz, że:



Najwięcej zgłoszeń dotyczących zwierząt dziko żyjących zarejestrowaliśmy w Wawrze i na Białotęce (po około 1 tys.)

Najwięcej zarejestrowanych zgłoszeń dotyczyło zieleni było na Grochowiu prawie 3 tys.

Najwięcej zgłoszeń dotyczących zieleni zarejestrowaliśmy w czerwcu 2021 r. prawie 2,5 tys.

Najmniej interwencji w zakresie zieleni przyulicznej i parkowej zarejestrowaliśmy na Rembertowie – 0,8 tys.

Przykłady zgłoszeń mieszkańców

01

Mieszkaniec: Pas zieleni odgradzający chodnik i przejście dla pieszych jest notorycznie dewastowany. Postawcie tam trzy słupki.

Urząd: Wygrodenia zostaną poprawione w okresie wiosennym.

02

Mieszkaniec: Zwracam się prośbą o posadzenie drzew na skwerze 7 Pułku Piechoty AK „GARLUCH” na Włochach.

Urząd: Mamy w tej lokalizacji kilkanaście zgłoszeń. Będziemy rozpatrywać to miejsce pod kątem posadzenia drzew lub krzewów.

03

Mieszkaniec: Na trawniku pomiędzy chodnikiem a ogrodzeniem przy ul. Miłej znajduje się martwa kuna.

Urząd: Martwe zwierzę zostało usunięte. Dziękujemy za zgłoszenie.

04

Mieszkaniec: Drzewa zagrażające bezpieczeństwu w pobliżu Pawilonu Edukacyjnego Kamień. Drzewa rosną na ogólnodostępnym terenie, przy uczęszczanej trasie rowerowej i spacerowej, wzdłuż Wisły.

Urząd: W odpowiedzi na Państwa zgłoszenie informujemy, że otrzymano decyzję na wycinkę zagrażających drzew, w ciągu najbliższych kilku dni prace zostaną zlecone wykonawcy. Dziękujemy za zgłoszenie.

Bezpieczna Warszawa

Bezpieczeństwo to jedna z fundamentalnych potrzeb każdego człowieka. Potwierdzają to badania Barometru Warszawskiego, wg którego 98% ankieterów uznało ten obszar za najważniejszy, przy jednoczesnej wysokiej ocenie działań podejmowanych w tym zakresie przez władze miasta.

Za pośrednictwem Miejskiego Centrum Kontakt Warszawa 19115 mieszkańcy zgłaszają niepokojące sytuacje ze swojego otoczenia, takie jak: zachowania chuligańskie, spożywanie alkoholu w przestrzeni publicznej, dewastacje mienia, uszkodzenia sygnalizacji świetlnej lub latarni.

Na portalu i w aplikacji mobilnej udostępniamy zbiór niezbędnych informacji związanych z bezpieczeństwem, w tym: mapę urządzeń AED, miejsc doraźnego schronienia, poradniki oraz zasady postępowania w przypadku różnego rodzaju zagrożeń. Za pośrednictwem Warszawskiego Systemu Powiadomień przekazujemy mieszkańcom Warszawy alerty o pojawiających się zagrożeniach.

Szczególną rolę w utrzymaniu bezpieczeństwa w Warszawie odgrywa **Straż Miejska**, do której za pośrednictwem Warszawa 19115 przekazanych zostało już prawie **milion zgłoszeń**, a także Zarząd Dróg Miejskich, urzędy dzielnic oraz zarządcy nieruchomości w zakresie swoich kompetencji.

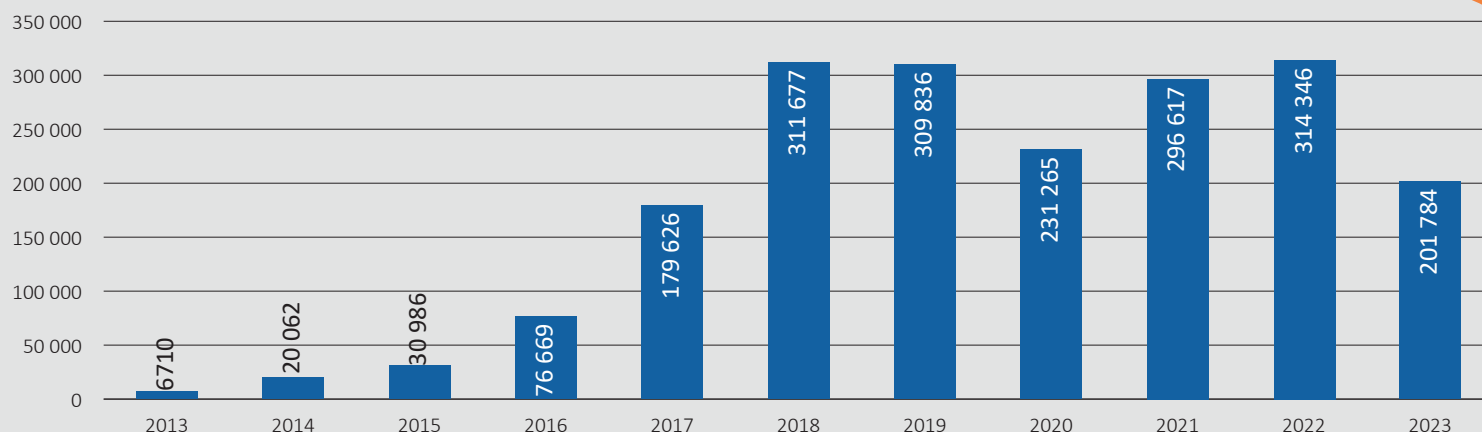
W 2024 r. został opracowany program Warszawa chroni. Jest to pakiet działań i inwestycji służących ochronie ludności cywilnej w sytuacjach kryzysowych i adaptacji miasta do zagrożeń.

W ramach programu zorganizowany również zostanie Tydzień bezpieczeństwa, podczas którego co roku wszyscy będziemy mogli przechodzić m.in. szkolenia z udzielania pomocy.

Więcej informacji na stronie <https://warszawa19115.pl/warszawa-chroni>

W ciągu 10 lat przyjęliśmy niemal 1 mln 100 tys. zgłoszeń dotyczących bezpieczeństwa.

LICZBA ZGŁOSZEŃ DOTYCZĄCYCH BEZPIECZEŃSTWA



Czy wiesz, że:



Liczba zarejestrowanych zgłoszeń dotyczących hałasu wynosi ponad 30 tys.

Najwięcej zgłoszeń dotyczących nieświejących się latarni zarejestrowaliśmy na Grochowie, ponad 3,5 tys.

Najwięcej zgłoszeń dotyczących bezpieczeństwa zarejestrowaliśmy na terenie Śródmieścia – ponad 20 tys.

Najwięcej zgłoszeń o zakłócaniu porządku publicznego dotyczyło Targówka Mieszkaniowego (niemal 0,9 tys.) i Nowej Pragi (ponad 0,8 tys.), najmniej Wesołej (30).

Przykłady zgłoszeń mieszkańców

01

Mieszkaniec: Na końcu ul. Białego Dębu 150 metrów od ulicy, po prawej stronie w zagajniku znajduje się koczowisko osoby bezdomnej, która przebywa w namiocie. Do dalszych działań zgodnie z kompetencjami.

Urząd: Osoba pouczona o możliwości otrzymania pomocy, odmawia jej przyjęcia.

03

Mieszkaniec: Na placu zabaw w „Lesie Matki Mojej” są drewniane zabawki zwierzątek, niestety są pourywane i wystają z nich zardzewiałe gwoździe, które stanowią zagrożenie dla dzieci.

Urząd: Uszkodzenie na terenie placu zabaw naprawione. Dziękujemy za zgłoszenie.

02

Mieszkaniec: Nie świecą latarnie na całej ulicy Rakietowej

Urząd: Naprawa latarni w 24 h. Dziękujemy za zgłoszenie.

04

Mieszkaniec: Nawet przy małych opadach deszczu, studzienki nie odprowadzają wody, bo są zapchane i tworzą się jeziora na przejściach dla pieszych ul. Kaleńska róg ul. Kobielskiej.

Urząd: Wpust deszczowy został oczyszczony. Dziękujemy za zgłoszenie.



ULICE WARSZAWY

Każdego dnia tysiące pojazdów porusza się po prawie 3 tys. km dróg i 800 km ścieżek rowerowych, o utrzymanie których dbają różne miejskie instytucje, szczególnie **Zarząd Dróg Miejskich** oraz urzędy dzielnic. Ważną osią komunikacyjną jest także, liczący 44 km, system obwodnic i dróg ekspresowych, należących do **Generalnej Dyrekcji Dróg Krajowych i Autostrad**.

W badaniach Barometru Warszawskiego 95% respondentów uznało stan dróg jako gwarancję bezpieczeństwa. Za pośrednictwem Miejskiego Centrum Kontaktu Warszawa 19115 mieszkańcy przekazują interwencje

dotyczące infrastruktury drogowej, a także dzielą się pomysłami na usprawnienie i rozwój przestrzeni miejskiej.

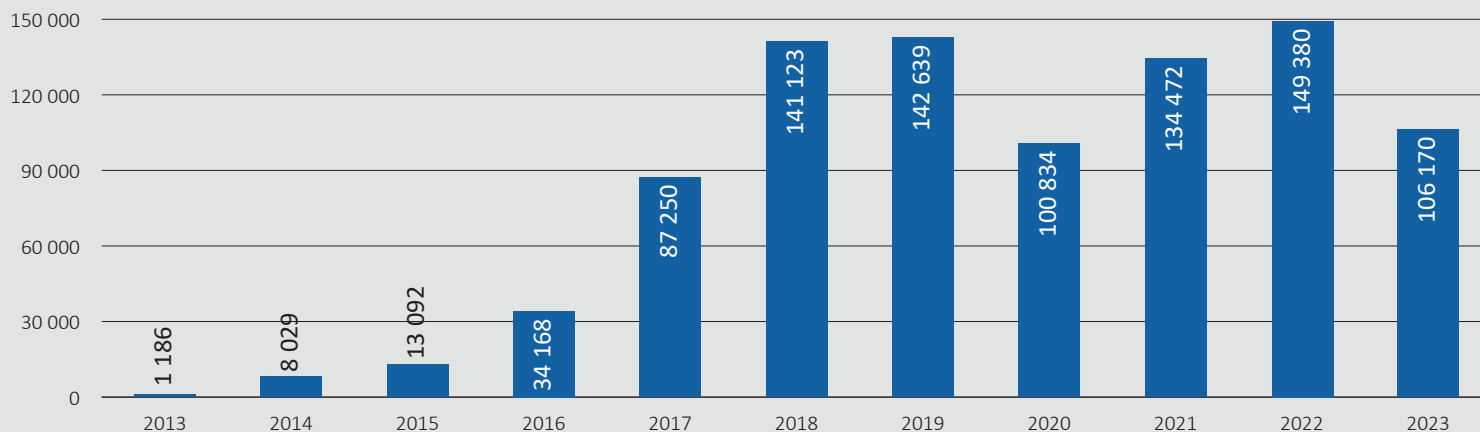
Władze Warszawy podejmują szereg działań, starając się równoważyć rozwój miasta w trosce o mieszkańców i środowisko.

Modernizowane i naprawiane są już istniejące drogi i infrastruktura drogowa. Niejednokrotnie działania te inicjowane są na podstawie zgłoszeń mieszkańców. Miejskie Centrum Kontaktu Warszawa 19115 w ciągu minionych 10 lat przyjęło ponad 320 tys. takich **zgłoszeń**.



W ciągu **10 lat** Warszawiacy przekazali niemal **milion sygnałów** dotyczących jakości dróg i infrastruktury drogowej.

LICZBA ZGŁOSZEŃ DOTYCZĄCYCH ULIC WARSZAWY





Czy wiesz, że:



Najwięcej zgłoszeń dotyczących infrastruktury drogowej zarejestrowano na Śródmieściu Północnym, prawie 5 tys. i Śródmieściu Południowym, prawie 4 tys.

Najwięcej zgłoszeń dotyczących uszkodzeń nawierzchni wpłynęło od mieszkańców Grochowa, ponad 3 tys.

Najwięcej zgłoszeń dotyczących uszkodzenia sygnalizacji świetlnej zarejestrowaliśmy na Śródmieściu Południowym, prawie 2,5 tys.

Najwięcej zgłoszeń o źle zaparkowanych pojazdach i wrakach związanych było z obszarem Saskiej Kępy 36 tys.

Przykłady zgłoszeń mieszkańców

01

Mieszkaniec: Chciałbym zgłosić dużą dziurę w chodniku przy ulicy Podolskiej, na wysokości budynku 27.

Urząd: Nawierzchnia została naprawiona. Dziękujemy za zgłoszenie.

02

Mieszkaniec: Zgłaszam uszkodzony krawężnik, przy ul. Przybyszewskiego 15. Krawężnik utrudnia przemieszczanie się osobom niepełnosprawnym oraz rowerzystom.

Urząd: Informuję, że krawężnik został już naprawiony. Dziękujemy za zgłoszenie.

03

Mieszkaniec: Uszkodzony znak drogowy w odległości około 10 m od przystanku autobusowego Polinezyjska 03, przed wjazdem na parking. Znak jest przechylony. Prośba o naprawę.

Urząd: Uszkodzony znak drogowy został naprawiony. Dziękujemy za zgłoszenie.

04

Mieszkaniec: Proszę o naprawienie uszkodzonej ścieżki rowerowej przy ul. Jana Pawła II na wysokości CH Arkadia.

Urząd: Nawierzchnia ścieżki rowerowej została naprawiona. Dziękujemy za zgłoszenie.

Czysta Warszawa



W Warszawie rocznie mieszkańcy wytwarzają ponad **800 tys. ton śmieci**, co sprawia, że niezawodna gospodarka odpadami stanowi jedno z **kluczowych wyzwań** władz miasta.

Miejskie Centrum Kontakt Warszawa 19115 stało się dla mieszkańców **głównym źródłem informacji** na temat systemu odbioru i segregacji odpadów oraz kanałem przekazywania **interwencji** w przypadku problemów z realizacją tej usługi. Przez 10 lat nasi konsultanci odpowiedzieli na niemal **50 tys. pytań** dotyczących opłat, deklaracji, zasad segregowania i terminów odbioru, a także przyjęli ponad **900 tys. zgłoszeń** interwencyjnych.

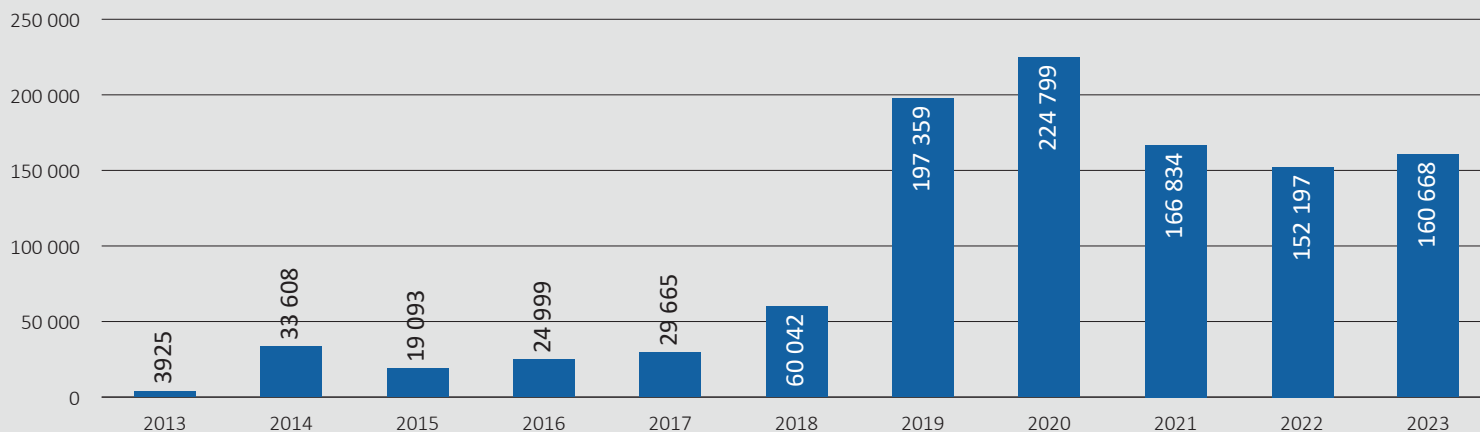
Dla usprawnienia obsługi na portalu Warszawa 19115 udostępniliśmy mieszkańcom możliwość **sprawdzenia harmonogramu** wywozu odpadów dla danej lokalizacji, a w aplikacji Warszawa 19115 możliwość ustawienia **przypomnień o terminach** wywozu z wybranej lokalizacji.

Na gospodarkę odpadami składa się również cały **system usuwania odpadów** z przestrzeni publicznej – parków, skwerów, ulic czy przystanków komunikacji miejskiej. W Miejskim Centrum Kontakt Warszawa 19115 **przyjmujemy** takie zgłoszenia i **przekazujemy** do realizacji jednostek odpowiedzialnych za czystość na terenie Warszawy: do operatorów odbierających odpady, Zarządu Oczyszczania Miasta, Zarządu Terenów Publicznych, urzędów dzielnic oraz zarządców nieruchomości.

Czysta Warszawa, to także **czyste powietrze**. W 2022 roku w Warszawie uruchomiony został jeden z największych w Europie systemów **monitorowania** jakości powietrza, oparty na **160 urządzeniach pomiarowych**. Informacje o stanie powietrza dostępne są na stronie miasta oraz w aplikacji Warszawa 19115. W celu poprawy jakości powietrza w 2023 roku w stolicy został wprowadzony zakaz używania tzw. kopciuchów oraz palenia węglem. Natomiast 1 lipca 2024 r. w Warszawie zaczęła działać pierwsza w Polsce Strefa Czystego Transportu.

Przez **10 lat** – ponad **milion zgłoszeń** dotyczących utrzymania czystości i odbioru odpadów.

LICZBA ZGŁOSZEŃ DOTYCZĄCYCH UTRZYMANIA CZYSTOŚCI



Czy wiesz, że:



Najwięcej zgłoszeń dotyczących gospodarki odpadami zarejestrowaliśmy na Grochowie 40 tys. i Starym Mokotowie ponad 39 tys.

Najwięcej zgłoszeń dzikich wysypisk zarejestrowaliśmy na Grochowie prawie 1,4 tys. i Starym Mokotowie 1 tys.

W sprawie odbioru gabarytów i odpadów zielonych najczęściej kontaktowali się z nami mieszkańcy Grochowa, prawie 19,5 tys.

Najwięcej zgłoszeń zanieczyszczenia powietrza było na Ulrychowie, ponad 0,8 tys.



Przykłady zgłoszeń mieszkańców

01

Mieszkaniec: Na trawniku przed wejściem do Muzeum Kolejnictwa leżą rozrzucone elektrośmieci: drukarka, kalkulator, baterie itp. Proszę o przekazanie odpowiednim służbom miejskim.

Urząd: Elektrośmieci zostały uprzątnięte. Dziękujemy za zgłoszenie.

02

Mieszkaniec: Na trawniku u zbiegu ulic Posejdona i Zeusa od zeszłego roku leżą stare ubrania.

Urząd: Teren został uprzątnięty. Dziękujemy za zgłoszenie.

03

Mieszkaniec: Ul. Wał Miedzeszyński na wysokości ul. Afrykańskiej na jezdni, poboczu, chodniku i pasie zieleni znajduje się pełno styropianu. Proszę o podjęcie działań.

Urząd: Przekazano do realizacji odpowiednim służbom. Dziękujemy za zgłoszenie.

04

Mieszkaniec: Przy Parku Saskim wzdłuż ul. Królewskiej stoją przepełnione kosze na śmieci. Proszę o pilnie podjęcie działań.

Urząd: Kosze na śmieci zostały opróżnione. Dziękujemy za zgłoszenie.

Komunikacja w Warszawie

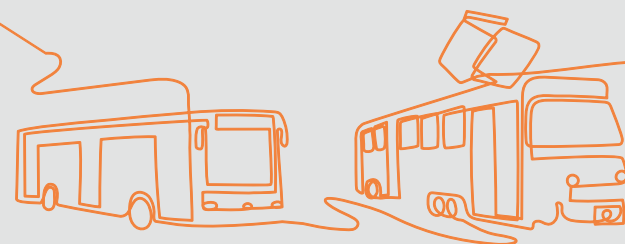
Warszawski Transport Publiczny uważany jest za jeden z **najlepszych** w Europie. W stolicy rocznie obsługiwanych jest ponad **860 mln pasażerów**. Mieszkańcy przemieszczają się autobusami, tramwajami, metrem, Szybką Koleją Miejską oraz korzystają z miejskiego roweru publicznego Veturilo i innych alternatywnych środków transportu.

Konsultanci Miejskiego Centrum Kontakt Warszawa 19115 codziennie wspierają mieszkańców, udzielając odpowiedzi na **pytania** dotyczące połączeń, pomagają w wyborze najlepszego środka komunikacji, najszybszej trasy oraz informują o aktualnej lokalizacji pojazdów komunikacji miejskiej. Rozkłady jazdy dostępne także na stronie www.wtp.waw.pl/rozklady-jazdy. Pasażerowie mogą zgłaszać **uwagi**

odnośnie kursowania pojazdów i jakości świadczonych usług, a także problemy z biletomatem lub zaginionym bagażem. Zgłoszenia mieszkańców przekazujemy bezpośrednio do Zarządu Transportu Miejskiego, który koordynuje działania w obszarze warszawskiej komunikacji.

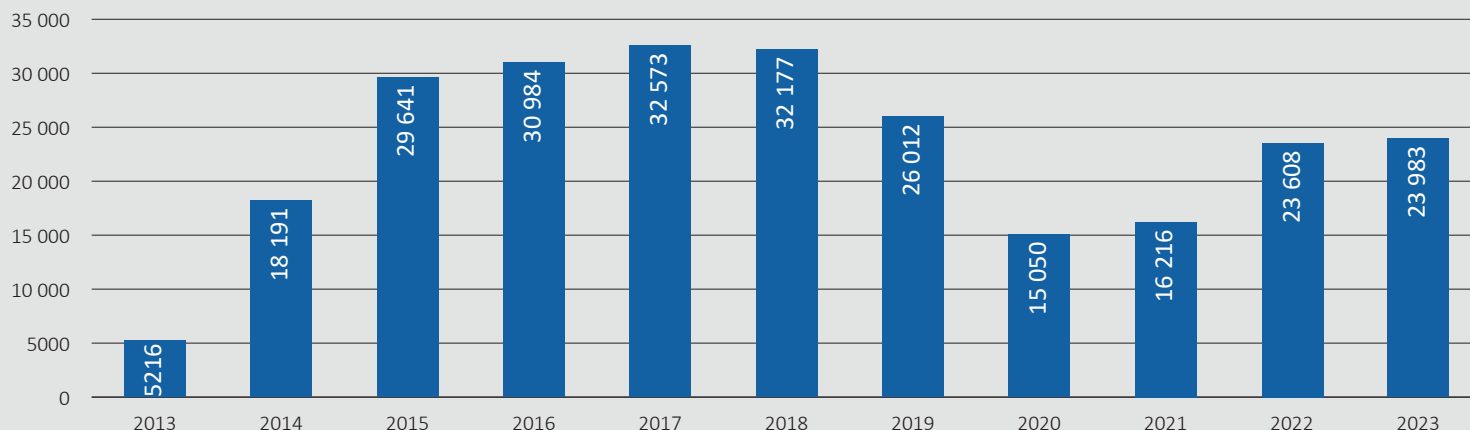
Za pośrednictwem Warszawskiego Systemu Powiadomień na bieżąco wysyłamy **komunikaty** o aktualnych **utrudnieniach** w komunikacji miejskiej oraz o **zmianach** w organizacji ruchu.

Satysfakcję sprawiają zgłoszenia, w których mieszkańcy chwalą kierowców lub motorniczych, dziękują za sprawną obsługę czy pomoc w odnalezieniu zguby.



W ciągu **10 lat** przyjęliśmy ponad **250 tys. zgłoszeń** dotyczących transportu publicznego.

LICZBA ZGŁOSZEŃ DOTYCZĄCYCH KOMUNIKACJI MIEJSKIEJ



Czy wiesz, że:



Udzieliliśmy ponad **132 tys.** odpowiedzi na pytania mieszkańców w sprawie transportu.

Za pośrednictwem Warszawskiego Systemu Powiadomień wystaliśmy do mieszkańców prawie **7 tys. komunikatów** dotyczących utrudnień w komunikacji miejskiej.

Przyjęliśmy prawie **0,2 tys. podziękowań** dla kierowców Zarządu Transportu Miejskiego.

Przez ostatnich 10 lat przyjęliśmy **ponad 10 tys.** zgłoszeń dotyczących korzystania z rowerów miejskich, w tym najwięcej informacji o porzuconych rowerach.

Przykłady zgłoszeń mieszkańców

01

Mieszkaniec: Na uznanie i wyróżnienie zasługuje kierowca pojazdu o nr 4843 obsługujący linię 111. W bardzo życzliwy sposób potraktował pasażerów, czekając na dobiegające w ostatniej chwili osoby. Postawa Pana Kierowcy godna wyróżnienia tym bardziej, że pogoda była fatalna.

03

Mieszkaniec: Na ul. Broniewskiego w pobliżu piekarni Gruzińskiej leży porzucony rower miejski o numerze 25102.

Urząd: Dziękujemy za zgłoszenie porzuconego roweru. Informacja została przekazana do serwisu.

02

Mieszkaniec: Zgłaszam ruszające się płyty na chodniku między peronem autobusowym a tramwajowym w ciągu przejść dla pieszych na przystanku Dworzec Wschodni Kijowska.

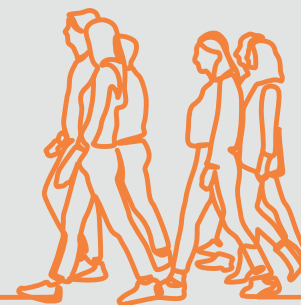
Urząd: Uszkodzenie płyty chodnikowe zostały naprawione. Dziękujemy za zgłoszenie.

04

Mieszkaniec: Przystanek Bytnara 01 » Cynamonowa Brak rozkładów jazdy, osłona z tworzywa jest pourywana. Na chwilę obecna znajduje się tutaj tylko rozkład 136. Data: 17.05.2019, Godzina: 11:45

Urząd: Przekazano do Operatora wiaty – firmy AMS – w celu usunięcia nieprawidłowości. Dziękujemy za zgłoszenie

KIERUNKI ROZWOJOWE



Nasza misja to prosty, sprawny i nowoczesny **kontakt** mieszkańców Warszawy z administracją samorządową.

Najważniejszym celem Miejskiego Centrum Kontakt Warszawa 19115 jest wysoka **jakość** obsługi, nieustanny **rozwój** i elastyczne **podejście** do potrzeb warszawianek i warszawiaków. Poprzez prowadzenie badań i analizę dostępnych materiałów stale obserwujemy preferencje osób korzystających z naszej oferty. Bardzo ważnym źródłem informacji są opinie i uwagi użytkowników, które są analizowane pod kątem wypracowania usług **adekwatnych** do aktualnych trendów i potrzeb.

Postęp technologiczny oraz zaangażowanie mieszkańców stale **zachęcają** nas do podejmowania nowych wyzwań. Na bieżąco **modernizujemy** platformę informatyczną, na której oparte są wszystkie komponenty systemu Warszawa 19115, **monitorujemy** i **udoskonalamy** system pracy przy obsłudze zgłoszeń.

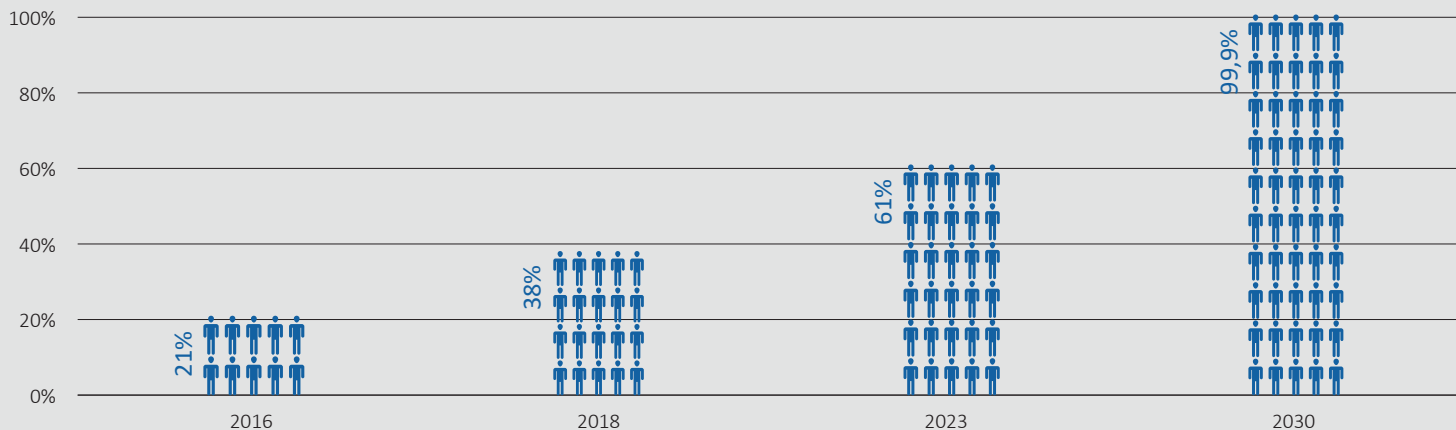
Aktualnie z systemem Warszawa 19115 zintegrowanych jest ponad **100 jednostek** warszawskiego samorządu, co pozwala na **szybki** przepływ informacji oraz **sprawną** dystrybucję zgłoszeń wymagających interwencji służb miejskich. Zakres ten jest stale poszerzany w celu **skracania czasu** realizacji zgłaszanych interwencji oraz przekazywania **lepszej i pełniejszej** informacji zwrotnej.

Sercem Miejskiego Centrum Kontakt Warszawa 19115 jest profesjonalny **zespół**, składający się zarówno z osób przyjmujących zgłoszenia – naszych konsultantów, z osób odpowiedzialnych za realizację tych zgłoszeń, a także osób z zaplecza merytorycznego, odpowiedzialnego za stałą dostępność wszystkich naszych usług. Dzięki ogromnemu zaangażowaniu i wzajemnej współpracy udaje nam się podwyższać **poziom skuteczności** – co ma bezpośrednie przełożenie na satysfakcję i poczucie sprawczości mieszkańców.



Razem dbamy o **Warszawę!**

ROZPOZNAWALNOŚĆ MIEJSKIEGO CENTRUM KONTAKTU WARSZAWA 19115



Kierunki rozwojowe:



01 Rozwój systemu wspomagającego pracę Miejskiego Centrum Kontaktów Warszawa 19115.

02 Wykorzystanie nowoczesnych technologii, w tym **sztucznej inteligencji** do obsługi zgłoszeń, zdefiniowanych w bazie wiedzy.

03 Rozbudowa **siatki partnerów** włączonych do systemu 19115 w celu realizacji zgłoszeń, w tym o podmioty zewnętrzne, z którymi aktualnie kontakt odbywa się poza systemem.

04 Rozbudowa **centrum decyzyjno-zarządczego** w zakresie dystrybucji i realizacji zgłoszeń.

05 Poprawa **jakości realizacji** zgłoszeń i usprawnienie dialogu/komunikacji z mieszkańcami (załączanie zdjęć, dokumentacji z realizacji).

06 Rozwój **e-usług** i elektronicznych form realizacji spraw w formie uwierzytelnionego kontaktu mieszkańców z urzędem.





WARSZAWA
115

MIĘJSKIE CENTRUM KONTAKTU

