



Rzeszów, dnia 23 stycznia 2026 r.

WKN.1711.20.2025

Pani
Aleksandra Wąsowicz-Duch
Dyrektor
Zarządu Zieleni Miejskiej
w Rzeszowie

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

Na podstawie §19 *Regulaminu przeprowadzania kontroli*, stanowiącego załącznik do zarządzenia Nr 0050/565/2024 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 25 października 2024 roku w sprawie wprowadzenia *Regulaminu przeprowadzania kontroli*, zwanego dalej zwanego dalej *Regulaminem przeprowadzania kontroli* informuję, że w okresie od 23.09.2025 r. do 31.10.2025 r. pracownicy Wydziału Kontroli i Nadzoru Urzędu Miasta Rzeszowa przeprowadzili kontrolę koordynowaną w przedmiocie *Stan realizacji wybranych wniosków mieszkańców zgłoszonych w latach 2024 i 2025 w aplikacji „Rzeszów To My” oraz „Rzeszów To My 2.0”* w Centrum Kontaktów i Spraw Obywatelskich Urzędu Miasta Rzeszowa oraz Zarządzie Zieleni Miejskiej w Rzeszowie (dalej ZZM).

Ustalenia kontroli dotyczące obszaru działania ZZM zawarto w protokole kontroli częściowym z dnia 16 grudnia 2025 r., znak WKN.1711.20.2025, który został podpisany przez Panią w dniu 16 grudnia 2025 r. Na podstawie §17 ust. 5 *Regulaminu przeprowadzania kontroli*, sporządzono sprawozdanie z kontroli koordynowanej znak WKN.1711.20.2025 z dnia 30 grudnia 2025 r.

Kontrolą objęto zgłoszenia mieszkańców kierowane za pośrednictwem *Aplikacji Rzeszów ToMy¹* wg stanu na dzień 19 sierpnia 2025 r. i wg stanu na dzień 31 października 2025 r., w szczególności:

1. Czy wybrane do kontroli zgłoszenia o statusie „zrealizowane” zostały faktycznie zrealizowane.
2. Czy statusy i opisy zgłoszeń były na bieżąco aktualizowane.
3. Prawdopodobność kwalifikacji zgłoszenia przez jednostkę.
4. Zasadność nadawania zgłoszeniom statusu „zamknięte”.

W toku kontroli stwierdzono następujące uchybienia i nieprawidłowości:

1. W 8 przypadkach nie dokonano zmiany statusów zgłoszeń w *aplikacji Rzeszów ToMy* po ich zrealizowaniu (numery porządkowe 3413, 287836, 294432, 287645, 146269, 294111, 93703, 432055), co jest niezgodne z §5 ust. 2 pkt 4 Zarządzenia Nr 109/2021 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 14 grudnia 2021 r. w sprawie *zasad funkcjonowania rzeszowskiej*

¹ *Aplikacja Rzeszów ToMy* – należy przez to rozumieć aplikację „Rzeszów To My” oraz „Rzeszów To My 2.0”.

aplikacji mobilnej „Rzeszów To My” oraz zasad działania Zespołu ds. Obsługi Systemu rzeszowskiej aplikacji mobilnej z późn. zm.² tj. z chwilą faktycznie zrealizowanego zgłoszenia Wykonawca oznacza je statusem: „zrealizowane”. W tym przypadku zgłoszenie uznaje się za zakończone.

2. Brak bieżącej aktualizacji danych w aplikacji Rzeszów ToMy przed rozpoczęciem kontroli, tj. przed dniem 19.08.2025 r. Nieprawidłowość dotyczyła 26 z 28 zgłoszeń zakwalifikowanych do analizy w kategorii „w trakcie realizacji”, które w okresie objętym kontrolą, tj. od 19.08.2025 r. do 31.10.2025 r., faktycznie zmieniły status na „rozwiązane” bądź „zamknięte”, jednak zmiany te nie zostały terminowo odzwierciedlone w systemie aplikacji. Brak aktualizacji statusu zgłoszeń stanowi naruszenie § 5 ust. 5 *Zarządzenia w sprawie zasad funkcjonowania aplikacji „Rzeszów To My”*, zgodnie z którym zobowiązuje się operatorów obsługujących zgłoszenia w systemie aplikacji do bieżącej aktualizacji statusu zgłoszenia, a w przypadku nieobecności pracownika do wyznaczenia zastępcy..”.
3. Brak uzasadnienia stanowiska operatora podczas zmiany statusu zgłoszenia nr 3574 z „w trakcie realizacji” na „zamknięty”. W systemie aplikacji nie odnotowano komunikatu wyjaśniającego przyczyny zamknięcia zgłoszenia, pomimo że nie może ono zostać zrealizowane. Powyższe działanie było niezgodne z § 5 ust. 2 pkt 5 *Zarządzenia w sprawie zasad funkcjonowania aplikacji „Rzeszów To My”*, zgodnie z którym w sytuacji, gdy dane zgłoszenie nie może zostać zrealizowane Operator nadaje mu status: „Zamknięte” i uzasadnia swoje stanowisko odpowiednim komunikatem
4. Błędnie nadano status zgłoszenia nr 286676. W dniu 19.09.2025 r. zmieniono jego status na „zrealizowane” oraz wprowadzono komunikat dla użytkownika o treści *Uwagi zgłoszone wykonawcy w ramach gwarancji*, pomimo że zgłoszenie nie zostało faktycznie zrealizowane. Zmiana statusu powinna nastąpić dopiero po faktycznym zrealizowaniu zgłoszenia, a nie w chwili przekazania do wykonawcy w ramach gwarancji celem naprawy. Jest to niezgodne z §5 ust.2 pkt 4 *Zarządzenia w sprawie zasad funkcjonowania aplikacji „Rzeszów To My”*, zgodnie z którym z chwilą faktycznie zrealizowanego zgłoszenia Wykonawca oznacza je statusem: „Zrealizowane”. W tym przypadku zgłoszenie uznaje się za zakończone.

Odpowiedzialność za stwierdzone uchybienia i nieprawidłowości ponoszą pracownicy ZZM, którym powierzono w zakresie obowiązków zadania określone w §1 ust. 7 pkt 1 *Zarządzenia w sprawie zasad funkcjonowania aplikacji „Rzeszów To My”* oraz dyrektor ZZM, który zgodnie z §1 ust. 4 *Zarządzenia w sprawie zasad funkcjonowania aplikacji „Rzeszów To My”* jest odpowiedzialny za obsługę poszczególnych kategorii zgłoszeń wymienionych w załączniku nr 2 do tego ww. *Zarządzenia*.

² Zarządzenie Nr 109/2021 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 14 grudnia 2021 r. w sprawie zasad funkcjonowania rzeszowskiej aplikacji mobilnej „Rzeszów To My” oraz zasad działania Zespołu ds. Obsługi Systemu rzeszowskiej aplikacji mobilnej z późn. zm., zwanym dalej Zarządzeniem w sprawie zasad funkcjonowania aplikacji „Rzeszów To My”.

Poniżej podaję wnioski i zalecenia pokontrolne, które odnoszą się do stwierdzonych w toku kontroli uchybień i nieprawidłowości i wskazują na sposób ich wyeliminowania:

1. Bieżącej i rzetelnej aktualizacji statusów zgłoszeń w aplikacji Rzeszów To My, zgodnie z § 5 ust. 2 pkt 4 Zarządzenia w sprawie zasad funkcjonowania aplikacji „Rzeszów To My”, poprzez oznaczanie każdego zgłoszenia statusem „zrealizowane” niezwłocznie po jego faktycznym wykonaniu.
2. Zapewnienia bieżącej i terminowej aktualizacji statusów zgłoszeń w aplikacji Rzeszów To My, zgodnie z § 5 ust. 5 Zarządzenia w sprawie zasad funkcjonowania aplikacji „Rzeszów To My”, w szczególności poprzez regularną weryfikację aktualności danych w aplikacji, tak aby wszelkie zmiany statusów były niezwłocznie odzwierciedlane w aplikacji.
3. Sporządzania w aplikacji „Rzeszów To My” uzasadnienia stanowiska w formie odpowiedniego komunikatu przy zmianie statusu zgłoszenia na „zamknięte”, zgodnie z § 5 ust. 2 pkt 5 Zarządzenia w sprawie zasad funkcjonowania aplikacji „Rzeszów To My”.
4. Przestrzegania zasad nadawania statusów zgłoszeń w aplikacji „Rzeszów To My”, zgodnie z § 5 ust. 2 pkt 4 Zarządzenia w sprawie zasad funkcjonowania aplikacji „Rzeszów To My”, tj. oznaczania zgłoszenia statusem „zrealizowane” wyłącznie po jego faktycznym wykonaniu, a w sytuacji, gdy dane zgłoszenie nie może zostać zrealizowane Operator powinien mu nadać status: „Zamknięte” i uzasadnić stanowisko odpowiednim komunikatem dla użytkownika, odzwierciedlającym rzeczywisty etap realizacji zgłoszenia.

O sposobie i stopniu realizacji lub odmowie wykonania wniosków i zaleceń pokontrolnych wraz z uzasadnieniem proszę mnie poinformować na piśmie w terminie 14 dni od dnia otrzymania niniejszego wystąpienia pokontrolnego.

Z poważaniem,

Otrzymują:

1. Adresat.
2. Pan Krzysztof Stańko – Zastępca Prezydenta Miasta Rzeszowa.
3. a/a.