

**Pan
Jakub Nowotarski
Radny Rady Miejskiej Wrocławia**

Wrocław, 18 stycznia 2026 r.

CUI-ZRUC.040.1.2026

Dotyczy: Interpelacja Radnego - dot. aplikacji na smartfony Mobilny Asystent Mieszkańca

Szanowny Panie Radny,

w nawiązaniu do treści Pańskiej Interpelacji poniżej przekazuję odpowiedź na poszczególne punkty przygotowaną przez Centrum Usług Informatycznych we Wrocławiu.

1. Dlaczego zrezygnowano z udostępniania mieszkańcom Wrocławia aplikacji na smartfony Mobilny Asystent Mieszkańca? Jakie są doświadczenia Urzędu Miejskiego Wrocławia po zrealizowaniu tego projektu?

W odpowiedzi na Pana interpelację dotyczącą aplikacji mobilnej Mobilny Asystent Mieszkańca, uprzejmie informuję, że decyzja o zakończeniu jej udostępniania / wykorzystania została podjęta w 2021 roku.

Decyzja ta była wynikiem zakresu wykorzystania aplikacji oraz małej ilości zgłoszeń skierowanych do TCOM Urzędu Miejskiego Wrocławia, przy podejmowaniu decyzji o wyłączeniu aplikacji wzięto pod uwagę: sposób funkcjonowania aplikacji, skalę oraz charakter jej wykorzystania przez mieszkańców, strukturę użytkowników, a także koszty utrzymania i dalszego rozwoju kolejnych funkcjonalności. Doświadczenia te wykazały, iż ponoszone oraz prognozowane koszty utrzymania i rozbudowy aplikacji istotnie przewyższały jej realną użyteczność oraz efektywność w kontekście liczby aktywnych użytkowników i faktycznego zakresu wykorzystania dostępnych funkcji.

Jednocześnie należy podkreślić, że rozwój aplikacji wymagałby dalszych, znaczących nakładów finansowych, zarówno w obszarze technicznym, jak i organizacyjnym, przy jednoczesnym braku przesłanek wskazujących na adekwatny wzrost zainteresowania ze strony mieszkańców w tamtym czasie. W ocenie Urzędu dalsze inwestowanie w to rozwiązanie nie znajdowało uzasadnienia ekonomicznego ani operacyjnego. Tym niemniej doświadczenia wynikające z realizacji projektu Mobilny Asystent Mieszkańca zostały wykorzystane w dalszych pracach analitycznych i projektowych dotyczących rozwoju usług cyfrowych miasta.

2. Czy Dział ds. Smart City lub inne jednostki Urzędu Miejskiego

Wrocławia pracują obecnie nad stworzeniem nowej aplikacji na smartfony, która umożliwiałaby podobne funkcje jak Mobilny Asystent Mieszkańca? Jeśli tak, proszę o informację na temat tego projektu i podanie, kiedy taka aplikacja mogłaby zostać uruchomiona. Jeśli nie, proszę o podanie przyczyn takiego stanu rzeczy.

Centrum Usług Informatycznych we Wrocławiu prowadzi działania ukierunkowane na rozwój nowoczesnych, przyjaznych mieszkańcom kanałów kontaktu z administracją miejską, w tym rozwiązań cyfrowych umożliwiających obsługę spraw oraz pozyskiwanie informacji za pośrednictwem urządzeń mobilnych i kanałów elektronicznych. Między innymi w tym kontekście podpisano w listopadzie 2025 roku list intencyjny z Miastem Kraków, którego celem jest m.in. nawiązanie współpracy w zakresie przygotowania i wdrożenia kompleksowego rozwiązania kontaktowego dla mieszkańców. Współpraca ta opiera się na wykorzystaniu doświadczeń Krakowa związanych z funkcjonowaniem Krakowskiego Centrum Kontakt – zintegrowanej platformy obsługi mieszkańców, dostępnej m.in. poprzez serwis internetowy (<https://kontakt.krakow.pl/krakowskie-centrum-kontakt>).

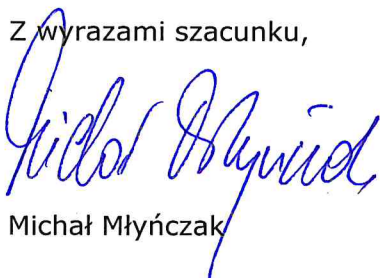
Obecnie trwają prace analityczne i koncepcyjne, realizowane we współpracy z Miastem Kraków, których celem jest:

- analiza funkcjonalna i organizacyjna istniejącego rozwiązania krakowskiego,
- ocena możliwości jego adaptacji do specyfiki organizacyjnej, prawnej i technologicznej Urzędu Miejskiego Wrocławia,
- określenie zakresu funkcjonalnego przyszłego rozwiązania dla Wrocławia, w tym potencjalnej aplikacji mobilnej,
- wypracowanie docelowego modelu organizacyjnego, technicznego oraz finansowego projektu.

Wiceprezydent Wrocławia
pl. Nowy Targ 1–8; 50-141 Wrocław
tel. +48 71 77 75 91
fax +48 71 77 86 55
wiceprezydent4@um.wroc.pl
www.wroclaw.pl

Zakładane rozwiązanie ma mieć charakter całościowy i obejmować jeden, spójny punkt kontaktu dla mieszkańców, umożliwiający m.in. zgłaszanie spraw i problemów, uzyskiwanie informacji, kierowanie zapytań do właściwych jednostek organizacyjnych miasta oraz śledzenie statusu zgłoszeń. Funkcjonalnie rozwiązanie to ma być zbliżone do Krakowskiego Centrum Kontakt, przy jednoczesnym uwzględnieniu lokalnych potrzeb i uwarunkowań Wrocławia. Jednocześnie jesteśmy również w kontakcie z innymi samorządami i na bieżąco wymieniamy się doświadczeniami m.in. w tym obszarze tematycznym. Należy podkreślić, że na obecnym etapie prace znajdują się w fazie przygotowawczej i analitycznej. W związku z tym nie została jeszcze wskazana konkretna data uruchomienia aplikacji lub platformy dla mieszkańców Wrocławia. Termin realizacji projektu będzie uzależniony od wyników prowadzonych analiz, dalszych ustaleń pomiędzy miastami, a także od decyzji dotyczących zakresu wdrożenia, harmonogramu oraz zapewnienia odpowiednich środków finansowych. Pragniemy również nadmienić, że Centrum Usług Informatycznych we Wrocławiu traktuje projekt jako istotny element długofalowej transformacji cyfrowej oraz rozwoju usług miejskich, ukierunkowanych na poprawę jakości obsługi mieszkańców i zwiększenie dostępności administracji publicznej.

Z wyrazami szacunku,



Michał Młyńczak

Wiceprezydent Wrocławia

Wiceprezydent Wrocławia
pl. Nowy Targ 1-8; 50-141 Wrocław
tel. +48 717 77 75 91
fax +48 717 77 86 55
wiceprezydent4@um.wroc.pl
www.wroclaw.pl

