

# Alertownik daje głos kaliszczanom

W ciągu trzech miesięcy działania aplikacji Alertownik w Kaliszu urząd wysłał ponad 200 informacji mieszkańcom, jednocześnie otrzymując od nich ponad 300 zgłoszeń. O działaniu aplikacji rozmawiamy z Grzegorzem Sapińskim, prezydentem Kalisza.

Rozmawia: Dominik Krzysztofowicz

**Od kilku miesięcy państwa urząd korzysta z aplikacji Alertownik. Co skłoniło pana, aby dać mieszkańcom takie narzędzie, umożliwiające kontakt z urzędnikami?**



Partycypacja społeczna była jednym z głównych moich postulatów, między innymi dlatego mieszkańcy mi zaufali. Komunikacja w obie strony była jedną z bolączek całej administracji miejskiej, stąd wybór takiej aplikacji, jak Alertownik, która pozwala na pełny dialog na linii urząd – mieszkaniec, z wykorzystaniem nowoczesnych technologii.

**Dlaczego spośród dostępnych metod komunikacji wybrał pan właśnie Alertownika?**

Główną przesłanką przemawiającą na korzyść Alertownika była, oczywiście poza podstawowymi funkcjami, łatwość wdrożenia w urzędzie, relatywnie niski koszt oraz intuicyjna obsługa aplikacji po stronie urzędników. Dodatkowo fakt, że aplikacja jest dostępna na szeregu różnych platform i urządzeń, od tradycyjnych SMS-ów, aż po rozwiązania typu SmartTV, pozwala ograniczyć liczbę osób wykluczonych z używania Alertownika. Zależało mi, żeby pomimo zastosowania nowoczesnych technologii mogli z niego korzystać zarówno seniorzy, jak i osoby „urodzone” ze smartfonem w ręku.

**Jakie możliwości aplikacji były kluczowe przy dokonywaniu wyboru aplikacji dla Kalisza?**

Kluczowa funkcja to oczywiście możliwość informowania urzędu przez mieszkańca maksymalnie skróconą drogą komunikacji. Jak wiadomo, im mniej administracji w administracji, tym mieszkańcy chętniej dzielą się swoimi obserwacjami. A im więcej par oczu jesteśmy w stanie zaprosić do współpracy, tym bardziej urząd wie, co faktycznie dzieje się w mieście. Bo nawet największa armia urzędników nie jest w stanie zo-



baczyć tyle, ile widzi 100 tysięcy osób chodzących po ulicach.

**Jaka funkcjonalność Alertownika jest dla urzędu najcenniejsza?**

Cenny jest geolokacyjny znacznik, przypisany do każdego zgłoszenia. Dzięki temu urzędnik odpowiedzialny za zgłoszenie dokładnie wie, którego punktu w mieście ono dotyczy. Rozwiązanie to z jednej strony pozwala na dokładną informację, a z drugiej zdejmuje z mieszkańca konieczność opisywania miejsca zdarzenia.

**Ile informacji przesłali państwo mieszkańcom?**

W ostatnich trzech miesiącach wysłaliśmy około dwustu powiadomień, co daje średnio około dwóch powiadomień dziennie.

**Czego one dotyczyły?**

Bardzo intensywnie wykorzystujemy wszystkie cztery kategorie powiadomień. Obecnie najczęściej wysyłamy informacje o awariach i planowych wyłączeniach mediów, a także informacje związane z komunikacją miejską. Zapewne w niedalekiej przyszłości

ści zdecydowaną większość będą stanowiły informacje rekreacyjne, czyli np. o imprezach miejskich.

**A w jaki sposób mieszkańcy najczęściej korzystają z Alertownika kontaktując się z urzędem?**

Zdecydowana większość to osoby korzystające z aplikacji na smartfonach, choć zdarzają się również osoby wykorzystujące wersję w przeglądarce internetowej.

**Jak dużo zgłoszeń i w jakich dziedzinach jest przekazywanych urzędnikom za pomocą Alertownika?**

Przez ten czas mamy ponad trzysta zgłoszeń, głównie związanych z infrastrukturą miejską (np. zieleń miejska) i drogową. Zdarzają się zgłoszenia nietypowe, na przykład bezpieczni agresywny pies biegający po jednej z dzielnic.

**Do kogo trafiają zgłoszenia?**

Każda kategoria zgłoszenia trafia bezpośrednio do merytorycznego pracownika urzędu lub podległych jednostek. Dzięki temu maksymalnie skracamy czas reakcji na zgłoszenie.

**Jak szybko urzędnik/urząd reaguje na zgłoszenia?**

W zdecydowanej większości przypadków reakcja jest natychmiastowa, mówimy, że Alertownik działa w czasie rzeczywistym.

**A które informacje są dla państwa najcenniejsze?**

Oczywiście biorąc pod uwagę bezpieczeństwo mieszkańców, najcenniejsze są te, które informują o bezpośrednim zagrożeniu, wypadku, uszkodzonej infrastrukturze miejskiej, powalonych drzewach itd. Dla mnie osobiście wielką wartość mają zgłoszenia z propozycjami rozwiązań w ramach danej społeczności lokalnej, mam na myśli na przykład zgłoszenia od społeczności poszczególnych osiedli, dzielnic, ulic.

**Gdyby mogli państwo coś zmienić albo dodać do Alertownika, co by to było?**

Zawsze warto minimalizować czas potrzebny na wysłanie zgłoszenia przez mieszkańca, choć jest on i tak bardzo krótki. Wiem, że zespół Alertownika pracuje nad skróceniem tego czasu i tę aktualizację przyjmę z dużym zadowoleniem. ■