

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 przyszło-

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. ■