

DIGITALNA TEHNOLOGIJA ZA RJEŠAVANJE KOMUNALNIH PROBLEMA

Primjeri dobre prakse rješavanja komunalnih problema

PRIPREMILA:
Anđela Bogdan

Uz pomoć internetske platforme hrvatski gradovi i općine, odnosno njihovi gradski odjeli za komunalni sustav, kroz partnerski odnos s građanima, unaprjeđuju postojeći sustav rješavanja manjih komunalnih nepravilnosti, a digitalizacija sustava pokazala se kao dobar primjer prakse u više od 70 gradova i općina diljem Hrvatske

Povećanje kvalitete života u urbanim sredinama

Moderna tehnologija i današnji način života teže prema konstantnome razvoju gradova i općina kako bi se stekli uvjeti za najbolji mogući život u urbanim sredinama. Svakodnevno funkcioniranje grada mora olakšavati život građanima. Prometnice, komunalna infrastruktura, sustav gospodarenja otpadom, rasvjeta, školstvo, parkinzi, bolnice, trgovački centri, sve to mora funkcionirati bez ikakvog zastoja ili problema. Ako se problem pak dogodi, sustav mora imati spremno trenutno i brzo pametno rješenje. U Hrvatskoj broj pametnih gradova neprestano

raste te se povećava broj digitalnih usluga. Građani Republike Hrvatske nerijetko imaju mnoštvo sugestija, primjedbi i zažaljenja, a za većinu njih najveći je problem kako i kome skrenuti pozornost na određene probleme. Na primjer, problem vandalizma u gradovima u posljednje vrijeme sve izraženiji, a najčešće je zabilježeno uništavanje urbane opreme poput autobusnih čekaonica, iscrtavanja grafita te odlaganja otpada na ilegalnim odlagalištima.

S obzirom na to da živimo u informatičkoj dobi, u kojemu se sve više problema rješava klikom miša, a prepoznavši vrijednost suradnje, osmišljen je nov način brige za okoliš i zdravlje ljudi koji gra-

đanima pomaže podići kvalitetu života u urbanim sredinama.

Digitalna aplikacija nazvana *Gradsko oko* jest internetska platforma posvećena dvosmjernoj komunikaciji s građanima o pitanjima vezanima uz komunalnu problematiku u hrvatskim gradovima. Preko te besplatne aplikacije građani mogu prijavljivati različite komunalne probleme u sustav koji objedinjeno koriste sve nadležne institucije u gradovima.



Digitalne aplikacije pomažu u povećanju kvalitete života u urbanim sredinama



Primjeri manjih komunalnih i infrastrukturnih problema u gradovima diljem Hrvatske



Prikaz sučelja aplikacije za rješavanje komunalne problematike u gradovima

Zaprima se najširi spektar komunalnih problema poput grafita i vandalizma, oštećenja asfalta, prometnih znakova i sprava na dječjim igralištima ili problema s javnom rasvjetom, olupinama vozila na javnim površinama, nepropisno odbačenim građevnim i komunalnim otpadom. Želja je da uz pomoć toga digitalnog sustava gradski odjeli za komunalni sustav, kroz partnerski odnos s građanima, unaprijede postojeći sustav rješavanja manjih komunalnih nepravilnosti.

Prijava preko mobilne aplikacije ili mrežne stranice

Aplikaciju *Gradsko oko* razvila je tvrtka *RI-ING NET*, s kojom Grad Rijeka surađuje niz godina pa je ta riječka tvrtka za tamošnje gradsko Prometno redarstvo osmislila naprednu tehnologiju za prijavu i obradu prometnih prekršaja u nadležnosti Gradske uprave. To je dio većega projekta PAZIGRAD koji omogućava uključivanje širokoga broja sudionika u jednostavno stvaranje središnje evidencije komunalnih problema. Kroz različite načine prijavljivanja uočenih problema na terenu svim sudionicima omogućava se to da bez dodatnih

napora i tehničkih znanja stvaraju sustavnu evidenciju uočenih problema s mogućnošću prosljeđivanja osobama mjerodavnima za pojedinu problematiku. Takvom širom "mobilizacijom" i sinergijskim učinkom djelovanja svih sudionika (djelatnika komunalnoga sustava, mjesnih odbora, redara i drugih) postiže se dodatna učinkovitost i u cijelosti opravdava uvođenje sustava i u sredinama u kojima prometni problemi osciliraju svojim intenzitetom.

Riječ je besplatnoj aplikaciji za mobilne uređaje, čije je korištenje vrlo jednostavno. Nakon preuzimanja i pokretanja aplikacije (ili pristupa mrežnoj stranici) slijede jednostavna registracija, odabir grada te prijava problema u nekoliko koraka – potrebno je učitati fotografiju problematike, navesti lokaciju/adresu, unijeti opis problema i podnijeti prijavu. Dakle, korištenje aplikacije počinje fotografiranjem problema. U prijavi se može poslati jedna ili više fotografija. Uz fotografije problema može se dodati i opis, a u sustav se šalje i adresa na kojoj je problem fotografiran. Prijava tada ide na autorizaciju kako ne bi došlo do zlorabe i kako bi se utvrdilo je li prijava u nadležnosti gradskih službi. Nakon što neka od gradskih službi krene rješava-

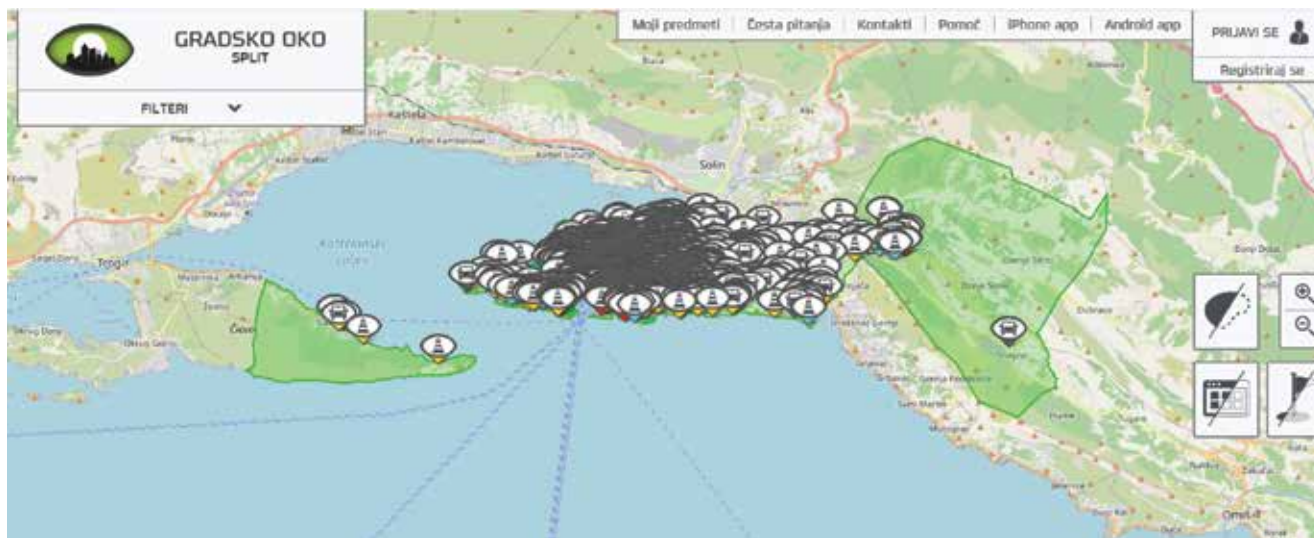
ti problem ili ga pošalje na rješavanje nadležnim institucijama, građanin koji je upozorio na problem dobiva povratnu informaciju. Aplikacija omogućuje da prijavitelj ima ažurnu informaciju o stanju obrade njegove prijave, o tome tko ju je zaprimio te na prijavljenu e-adresu ili SMS porukom na prijavljeni broj mobilnoga broja dobiva obavijest kada je prijava riješena. Na zaprimanju prijave građana rade administratori koji prijavu prosljeđuju na rješavanje nadležnima.

Korisnik koji je prijavio problem u svakome trenutku, na vrlo jednostavan način može vidjeti u kojoj je fazi obrade njegova prijava. Svaki prijavljeni problem dobiva svoju oznaku na interaktivnoj karti grada te mijenja boju ovisno o fazi rješavanja problema. Aplikacija je u cijelosti besplatna i dostupna svima. Po rješavanju prijavljenoga problema građanin dobiva obavijest da je prijavljeni problem riješen. U slučaju da prijavljeni problem nije u nadležnosti grada i povezanih tvrtki, građanin dobiva informaciju i o tome, ali i popratnu informaciju kome je problem upućen na rješavanje te kontakt-podatke navedene organizacije. Aplikacija je u primjeni od 2014., kada ju je počelo koristiti tek nekoliko gradova, no u posljednje vrijeme zabilježena je njezina šira primjena, a trenutačno je koriste građani iz 70 gradova i općina diljem Hrvatske.

Primjeri dobre prakse

Gradsko oko koje koriste građani grada Labina pomaže u brznoj komunikaciji s gradskom upravom te se pokazala vrlo učinkovitom. U samo prvih šest mjeseci korištenja aplikacije riješeno je 230 prijava, što je otprilike 90 posto svih upućenih zahtjeva, dok su ostali u obradi.

U prvih godinu dana korištenja aplikacije građanke i građani Trogira prijavili su gotovo 300 komunalnih nedostataka i oštećenja koje su uočili. Tijekom 2021. poslali su čak 299 prijava, od čega su nadležni riješili 244 prijave. One prijave koje nisu riješene ili nisu u nadležnosti Grada ili klasifikacijom ne spadaju u manje komunalne probleme, a tek manji dio još uvijek je u provedbi. Najviše se prijava



Prikaz komunalnih problema koje su prijavili građani grada Splita



U Trogiru su tijekom 2021. riješena 244 komunalna i prometna problema koja su građani prijavili koristeći *Gradsko oko*

odnosilo na komunalne probleme, njih 81,27 posto, slijede prometni problemi na koje otpada 14,05 posto prijava, 3,68 posto prijava odnosilo se na čistoću, a jedan posto na pohvale službama

za brzo obavljen posao. Najviše prijava, njih 36,49 posto, odnosilo se na predio Travarice, inače i najnaseljeniji trogirski mjesni odbor, 29,39 posto na uže središte grada, a 20,95 posto na komunalne,

prometne i infrastrukturne probleme na otoku Čiovu. Najviše se prijava odnosilo na oštećenja javnih površina (15 posto) i javnu rasvjetu (15 posto), a slijede prijave vezane uz građevinsku inspekciju (10 posto) i održavanje gradskih cesta (10 posto).

Cilj aplikacije jest taj da građani sami budu komunalni redari, a da grad bude uredniji, čišći, opremljeniji. Čini se kako je ta aplikacija primjer dobre prakse, zaposlenici nadležnih gradskih službi ažurniji su u svojim intervencijama, veći dio prijavljenih gradskih problema je riješen, a onim građanima čija prijava nije mogla biti brzo riješena objašnjeni su daljnji postupci. Rezultati toga projekta digitalizacije i dvosmjerne komunikacije između građana i nadležnih službi pokazali su to da se lokalno stanovništvo više uključilo u praćenje rada komunalnih odjela gradova, čime su također više uključeni u rješavanje komunalnih problema. Sustav omogućuje i ostavljanje dodatnih prijedloga stanovništva za uređenje pojedinih dijelova grada ili općine u kojima žive.

Izvor:
<https://www.rijeka.hr/>
<https://trogir.hr/gradsko-oko/>
<http://www.split.oko.hr/>