

Nepořádek, špatné parkování či rozbitá světla. Na co lidé nejčastěji upozorňují v aplikacích závad?

29.2.2024 - | Petr Lesensky - Dychame

Aplikace pro hlášení závad pomáhají obcím a městům efektivně identifikovat a řešit problémy ve veřejném prostoru. Zároveň umožňují obyvatelům participovat na zlepšování svého prostředí. Nejčastěji lidé jejich prostřednictvím upozorňují na problémy spojené se špatným stavem chodníků a komunikací, parkováním nebo nepořádkem. Hlášení se však často vztahují i k městskému mobiliáři či zvířatům.

V minulosti byli při nahlašování závad občané obvykle odkázáni na osobní návštěvy úřadů či telefonické hovory. S nástupem nových technologií se možnosti v daném směru výrazně rozšířily. Velká i menší města dnes již v drtivé míře disponují digitálními komunikačními kanály, přes které občané své podněty podávají. Namísto klasických webových formulářů se přitom stále výrazněji uplatňují mobilní aplikace.

Nový software pro hlášení závad spustil přednedávnem například Hradec Králové. „Pro nás je aplikace důležitá zejména z toho důvodu, že budeme mít zpětnou vazbu od našich občanů přímo z terénu, kdy budou hlásit drobné závady či zasílat upozornění na nedostatky,“ popisuje **Pavel Vrbický**, náměstek primátorky města Hradec Králové odpovědný za IT a digitalizaci.

Delší zkušenost s aplikací mají například v Liberci. „Od roku 2019 jsme prostřednictvím aplikace zaznamenali téměř 16 tisíc podnětů. V minulém roce se pak jednalo o 3 793 záznamů,“ přibližuje **Jana Kodymová**, tisková mluvčí Magistrátu města Liberce. Občané přitom podle statistik nejčastěji upozorňovali na problémy spojené s komunikacemi, odpady, zelení či autovraky.

Necelých 3,5 tisíce podnětů podali prostřednictvím aplikace v loňském roce obyvatelé a návštěvníci Olomouce. Přes tisícovku záznamů registrovaly i Pardubice. V případě obou měst bylo nejčastějším důvodem hlášení upozorňování na odpadky nebo černé skládky a špatný stav chodníků, silnic nebo zeleně.

Mají je i menší města

Své aplikace na hlášení závad provozují prakticky všechna krajská města. Standardem se však stávají i u menších municipalit. Přibližně 35 hlášení měsíčně například registrují v Kuřimi v Jihomoravském kraji. „Nejčastěji jde o závady na dopravním značení, poškozené nebo nefunkční veřejné osvětlení, zničené odpadkové koše, černé skládky, problémy na dětském hřišti nebo autovraky. V zimním období registrujeme ve větší míře upozornění na špatnou schůdnost chodníků a problémy na komunikacích,“ popisuje **Radek Jízdny**, vedoucí oddělení informačních technologií města Kuřim.

V západočeském Sokolově je aplikace pro hlášení závad přímou součástí geoinformačního portálu obce. Jde o rozšířenou variantu, která pomáhá úřadu efektivněji řešit podněty občanů. Průměrně zde obyvatelé podají 4 až 8 hlášení měsíčně. „Nejčastěji se jedná o podněty na špatné parkování,“ doplňuje **Michal Švarc**, tiskový mluvčí města Sokolov.

Běžné kategorie, do kterých lze hlášení občanů řadit, doplňují ve velké míře také hlášení spojená se zvířaty. Lidé často upozorňují na hnízda hmyzu, hlodavců či ptáků nebo nahlašují uhynulé jedince na

veřejných prostranstvích. Hojně se objevují rovněž stížnosti na nedostatek sáčků na psí exkrementy. Další velmi běžnou kategorií jsou problémy spojené s městským mobiliářem. Nejčastěji jde o poškozené lavičky.

Most mezi starosty a občany

Kromě toho, že aplikace na hlášení závad pomáhají úřadům účelněji řídit a plánovat městské služby a údržbu, jsou rovněž užitečným způsobem, jak zapojit občany do dění v obci a umožnit jim hrát aktivní roli ve zlepšování jejich okolí.

„Pro občany je důležité, aby byla aplikace uživatelsky přívětivá a hlášení závad probíhalo intuitivně. Samozřejmostí je dnes i fungující geolokace či možnost snadno vkládat fotografie přímo z terénu,“ uvádí **Drahomíra Zedníčková**, výkonná ředitelka společnosti TopGis. Firma nedávno kompletně aktualizovala mobilní aplikaci pro hlášení závad, kterou prostřednictvím mapové aplikace GisOnline.cz poskytuje desítkám českých obcí.

Pro úspěšné začlenění aplikace do přirozeného chodu města či vesnice je podle Drahomíry Zedníčkové důležité, aby se úředníci podněty obyvatel opravdu svědomitě a aktivně zabývali. *„Občan by měl mít možnost v reálném čase vidět, v jaké fázi řešení se jeho podnět nachází. Ze stran samospráv je nutné též myslet na to, že v rámci fungování aplikací často pracují s osobními údaji uživatelů. Je tedy nutné dbát i na povinnosti spojené s GDPR,“* uzavírá.

<https://www.dychame.cz/neporadek-spatne-parkovani-ci-rozbita-svetla-na-co-lide-nejcastěji-upozornuji-v-aplikacich-zavad>