

Близьке до громадян адміністрування в цифрову еру: практичний приклад системи Maerker Brandenburg

Інтерв'ю з Фанні Шмідт (Fanni Schmidt)

Інформувальна платформа Maerker Brandenburg («Меркер Бранденбург») дає мешканцям Бранденбурґу змогу повідомляти місцевим адміністраціям про інфраструктурні проблеми в публічному просторі. Завдяки цьому муніципалітети можуть швидко й цілеспрямовано усувати такі проблеми, як переповнені сміт-теві баки або несправні вуличні ліхтарі. Як саме працює система Maerker, які повідомлення приймають із її допомогою, який вплив вона має на спілкування між громадянами та адміністрацією, розповідає у своєму інтерв'ю Фанні Шмідт із потсдамської «Міської майстерні участі».



фото: Ф. Даенцер/F. Daenzer

Що таке Maerker Brandenburg, як воно працює та яку мету має?

Maerker Brandenburg — це спільна інформувальна платформа федеральної землі Бранденбург, якою наразі користуються десь 100 муніципалітетів. Вона доступна безоплатно всім бранденбурзьким громадам.

Система Maerker дає громадянам змогу повідомляти місцевій адміністрації про інфраструктурні проблеми в публічному просторі за допомогою інтернет-порталу або мобільної програми. Мова йде про несанкціоновані звалища, несправні вуличні ліхтарі, повалені дерева, дефекти покриття доріг й тротуарів тощо. Завдяки цим повідомленням муніципалітет швидко й цілеспрямовано розв'язує такі проблеми. Громадяни зазвичай швидше помічають вади у своєму безпосередньому життєвому й робочому середовищі, тому завдяки їхнім повідомленням через портал Maerker можна швидко реагувати на негаразди й усувати їх.

Стан розгляду повідомлення наочно позначається відповідним кольором. Після розгляду профільний підрозділ адміністрації дає відповідь по суті проблеми. Ці відповіді доступні для загального перегляду на порталі й у мобільній програмі. Крім того, можна додатково вказати свою адресу електронної пошти й одержувати оповістки про стан розгляду.

Кольори мають таке значення:

- Червоний (подано): користувач надіслав повідомлення в систему, але його ще не перевірів модератор.
- Червоний (прийнято): модератор перевірів повідомлення на предмет відповідності правилам конфіденційності й умовам користування та оприлюднив його.
- Жовтий (на розгляді): повідомлення перенаправили в профільний підрозділ, стан розгляду контролюють. Розгляд повідомлення зазвичай триває 14 днів.

- Жовто-зелений (опрацьовано): розгляд завершено, однак проблему не вдалося усунути так, як хотів заявник. Спричинити це можуть, наприклад, відсутність впливу муніципалітету на чужі сфери компетенції чи брак коштів на вжиття відповідних заходів.
- Зелений (виконано): проблему усунули так, як хотів заявник.

Чому електронну комунікаційну платформу бранденбурзьких адміністрацій назвали Maerker, що означає ця назва? Чи є вона чинником успіху?

На такий вибір назви надихнула відома цитата письменника Теодора Фонтане (Theodor Fontane): «Найкраще в бранденбуржцях — їхнє почуття обов'язку, їхнє прагнення навчатися, їхня любов до порядку та ощадливість. І саме завдяки цим рисам вони дечого досягли».

В оригіналі автор ужив слова Märker (Maerker), «житель марки». Це — історична назва населення землі Бранденбург, колись — т. зв. Бранденбурзької марки. Саме тому ми й обрали це слово — щоб зробити акцент на почутті обов'язку, прояв якого — готовність повідомляти адміністрації про виявлені негаразди за допомогою сучасних технологій.

Цю назву швидко стали впізнавати в багатьох громадах землі Бранденбург. Оскільки назва стосується всієї федеральної землі, вона апелює до місцевої totoжності.

Однак своїм успіхом платформа завдячує всім бранденбурзьким громадам-учасницям, які дуже сумлінно нею користуються, налагоджуючи добру комунікацію з населенням землі Бранденбург.

Які заявки можна подавати до адміністрації через систему Maerker? Які — ні? Як адміністрація реагує на заявки громадян? І ще дещо: який рівень обслуговування гарантує Потсдамська міська адміністрація щодо системи Maerker?

Через систему Maerker можна доводити до відома адміністрації інформацію про інфраструктурні негаразди в публічному просторі. Для цього запропоновано дев'ять категорій. Заявник має вибрати одну з них. Залежно від обсягу порушеного питання відповідь надають зазвичай упродовж 14 днів. 2016 року середня тривалість опрацювання становила 10 днів. У рідкісних випадках повідомлення розглядають довше 14 днів. Тоді йдеться зазвичай про заявки, які зачіпають одразу кілька тем. Сама адміністрація не може розв'язати таку проблему без допомоги, наприклад, приватних власників нерухомості.

Подані через систему Maerker звернення, що не стосуються інфраструктурних негараздів (наприклад, загальна критика напряму розвитку міста), не розглядають. Повідомлення з персональними образами, висловлюваннями, що ганьблять чиєсь добре ім'я, кляузами на сусідів або дискримінаційним змістом модератори системи видаляють, не публікуючи. В умовах користування системою Maerker чітко зазначено, що такі звернення не опрацьовують.

Окрім загальних умов користування платформою Maerker, кожний муніципалітет-учасник дає користувачам «сервісну обіцянку» — гарантує певний рівень обслуговування. У такій «обіцянці» описують стандарти опрацювання звернень, на які можуть розраховувати всі користувачі системи. «Обіцянка» містить такі пункти:

- Заявки, подані до 14 годин, до 18 години наступного робочого дня перевіряють на предмет відповідності правилам конфіденційності, публікують разом із долученими світлинами й передають на розгляд.
- Упродовж 14 днів у мережі оприлюднюють відповідь за результатами розгляду. Якщо до цього часу дати остаточну відповідь неможливо, публікують проміжний звіт про поточний стан розгляду.

- Повідомлення громадян не фільтрують, якщо вони стосуються передбачених умовами користування питань і не порушують правил конфіденційності.
- Якщо за розв'язання певного питання відповідає не міська адміністрація, його переадресовують відповідальній установі.

Коли впровадили систему Maerker? Як вона вплинула на спілкування громадян з адміністраціями? Як відтоді змінилася комунікація з громадянами?

Платформу Maerker запустили в дію в першому муніципалітеті землі Бранденбург у вересні 2009 року. У Потсдамі платформу використовують із початку 2010 року.

За результатами оцінювань 2010, 2015 і 2016 року можна зрозуміти, що громадяни все частіше використовують можливість онлайн-контакту з адміністраціями. Система Maerker зробила комунікацію між населенням і адміністративними органами прозорішою та ближчою до громадян. Відповіді на звернення оприлюднюють, тому громадяни бачать результати своєї активності. Крім того, адміністрації твердо гарантують певний рівень обслуговування, і це теж важливо для громадськості.

Як, на Вашу думку, громадяни сприймають систему Maerker? Як часто її використовують і хто саме — наприклад, чи літні люди теж нею користуються?

Статистика користування за останні два роки говорить за себе: питання, порушені через систему Maerker, стають розмаїтішими, а кількість повідомлень зростає. За 2015 рік надійшло 1065 повідомлень, а у 2016 році ця кількість зросла до 1370. Отже, громадськість схвально сприйняла платформу та її функціональність.

Стосовно диференціації користувачів не можна сказати щось напевно, бо персональні дані не аналізуються. Неможливо відстежити, хто частіше звертається через систему Maerker: молоді чи літні.

На що, з Вашого погляду, варто звернути увагу в контексті впровадження таких систем містами, округами й громадами Німеччини та інших європейських країн, зокрема України? Що б Ви порекомендували?

Перш ніж запроваджувати такий інструмент, дуже важливо добре проінформувати про нього працівників адміністрації та переконати їх у його корисності. Перед запровадженням потрібно чітко описати робочу процедуру й призначити контактну особу для роз'яснювання незрозумілих моментів. Це допоможе працівникам адміністрації впевнено користуватися інструментом і професійно опрацьовувати повідомлення громадян.

Крім того, потрібно серйозно сприймати гарантований рівень обслуговування й дотримуватися цієї «обіцянки». В іншому разі довіра до засобу комунікації між громадою та адміністрацією швидко зникає, і цим засобом перестають користуватися.

Фанні Шмідт (Fanni Schmidt)

Фанні Шмідт працює в «Міській майстерні участі» (WerkStadt für Beteiligung) — підрозділі Потсдамської міської адміністрації. Вона відповідає за концепцію безперешкодного управління зверненнями та скаргами, що надходять до міської адміністрації. Пані Шмідт також є головна модераторка системи Maerker.

© Європейська Академія Берліна, 2017
У статті відображено точку зору автора.

Контакт

ЄВРОПЕЙСЬКА АКАДЕМІЯ БЕРЛІНА
Bismarckallee 46/48
D-14193 Berlin-Grunewald (Берлін)
Т.: +49 30 8959510
eab@eab-berlin.eu
www.eab-berlin.eu