

## OPIS DOBREJ PRAKTYKI

### 1. Dane dotyczące podmiotu ubiegającego się o wpis

nazwa inicjatywy	Naprawmy to razem!
nazwa podmiotu	Lepsza Gmina Czerwonak
dokładny adres	Os. 40-lecia PRL 2/10 62-004 Czerwonak
gmina	Czerwonak
powiat	Poznański
województwo	Wielkopolskie
telefon	661 809 006
adres strony internetowej	<a href="http://www.czerwonak.naprawmyto.pl">www.czerwonak.naprawmyto.pl</a>
faks	Brak
adres e-mail	<a href="mailto:lepszagminaczerwonak@o2.pl">lepszagminaczerwonak@o2.pl</a>

### 2. Charakter podmiotu

Obywatele zorganizowani (zaznacz):

- w radach i komitetach utworzonych przez władze publiczne
- w radach i komitetach zorganizowanych z inicjatywy mieszkańców
- zebraniach wiejskich i sołectwach
- w organizacjach pozarządowych
- nieformalnych grupach obywatelskich
- indywidualne osoby

### 3. Rodzaj(e) podjętych działań na rzecz realizacji potrzeb społeczności lokalnej (zaznacz):

- realizacja zadań publicznych na zlecenie władz lokalnych
- działalność charytatywna i opiekuńcza
- działalność edukacyjna i wychowawcza
- działalność wspierająca rozwój społeczności lokalnej
- działalność na rzecz podniesienia warunków życia
- działalność na rzecz zachowania i rozwoju lokalnych wartości kultury i tradycji

#### 4. Przedmiot działalności

Lepsza Gmina Czerwonak – nieformalna grupa obywateli, zaangażowanych mieszkańców gminy Czerwonak, prowadzi odsłonę serwisu Naprawmyto.pl w Czerwonaku udostępnioną przez Fundację Batorego i Pracownię Badań i Innowacji Społecznych „Stocznia”. Serwis ten daje mieszkańcom możliwość zgłaszania problemów, usterek czy niedogodności jakie zauważają w swoich miejscowościach np. dziura w drodze, śmieci w lesie czy niesprawne oświetlenie uliczne. Powiadomienia od mieszkańców są rozsyłane do urzędu gminy i innych instytucji np. nadleśnictwa, zarządów dróg, lokalnego przewoźnika, dzięki czemu serwis ma bogate zaplecze instytucjonalne i może rozwiązywać różnorodne problemy.

Dzięki dobrze zaplanowanym i egzekwowanym zasadom współpracy, poziom rozwiązania zgłaszanych spraw utrzymuje się na poziomie ok. 60%, a samorząd gminy zagwarantował środki na dalsze prowadzenie serwisu w 2013 rok.

#### 5. Opis działań

Głównym całorocznym działaniem na który poświęcono najwięcej czasu i pracy był program naprawmyto, który cały czas jest realizowany. Celem działania było ułatwienie mieszkańcom możliwości kontaktu i dokładnych zgłoszeń problemów, usterek itp. do gminy oraz z drugiej strony dokładniejszego umiejscowienia zgłoszenia na mapie (często dodatkowo umieszczano zdjęcie) co ułatwia pracę pracowników urzędu. Inicjatorem działań była nieformalna grupa osób - Lepsza Gmina Czerwonak, która poprzez swojego przedstawiciela zgłosiła się do zadania naprawmyto w ramach akcji Masz Głos Masz Wybór (Fundacja Batorego, Pracownia Badań i Innowacji Społecznych „Stocznia”), a następnie zakwalifikowała się do dalszych działań gdzie przygotowano serwis do wprowadzenia na terenie Gminy Czerwonak. W międzyczasie Wójt Gminy Czerwonak wyraził zgodę na współpracę odnośnie programu i wyznaczył osobę do kontaktów w ramach projektu. W tym czasie do współpracy włączyły się pierwsze jednostki. Po pracach przygotowawczych w maju uruchomiono stronę [czerwonak.naprawmyto.pl](http://czerwonak.naprawmyto.pl) i umieszczono informację o akcji na gminnych stronach internetowych, lokalnej prasie itp.

Narzędzie udostępniono na oficjalnej stronie Urzędu Gminy [www.czerwonak.pl](http://www.czerwonak.pl), a promuje się je z wykorzystaniem urzędowych kanałów komunikacji (gminny biuletyn informacyjny), lokalnej prasy i stron internetowych.

Wszystkie alerty dostaje opiekun ze strony Lepszej Gminy i po uprzednim sprawdzeniu zgodności alertu z regulaminem wyraża zgodę na umieszczenie go na stronie i przekazuje zgłoszenia do odpowiednich jednostek. Zgłoszenia dotyczące urzędu gminy są przekazywane do osoby odpowiedzialnej za program w UG Czerwonak i dalej dekretowane przez wójta odpowiednim wydziałom i jednostkom organizacyjnym. Promocja była typowa – gminne strony internetowe, lokalna prasa, informacje do organizacji pozarządowych, biuletyn informacyjny

Ponadto w zeszłym roku dzięki działaniu gminy w ramach akcji „Urząd na 5” pojawił się na korytarzach urzędu tzw. „Kącik Flamcia” miejsce gdzie dzieci mogą spędzić czas podczas gdy ich rodzice czy opiekunowie załatwiają urzędowe sprawy. Ponadto z inicjatywy na stronach gminy

pojawił się zapis dźwiękowy sesji rady, oraz możliwość opiniowania planów miejscowych i projektów technicznych planowanych inwestycji.

## **6. Ocena efektów wdrożenia projektu dla zaangażowania mieszkańców w realizację zadań publicznych**

Najlepszym wskaźnikiem jest ilość zgłoszeń od mieszkańców oraz informacje zwrotne od mieszkańców. Zgłoszonych alertów: 195, 19 – otwartych, 32 - w trakcie naprawiania, 117 – naprawionych, 27- nie będzie naprawianych. 12 instytucji, które zajmowało się zgłoszeniami. Opiekunami strony jest przedstawiciel Lepszej Gminy oraz UG Czerwonak.

Strona działa od maja 2012 roku. Do działań portalu [czerwonak.naprawmyto.pl](http://czerwonak.naprawmyto.pl) włączono Urząd Gminy Czerwonak, LOP koło Ćma, CRKF Akwen, CzTBS, Straż Gminną, Starostwo Powiatowe, PW Transkom – lokalnego przewoźnika, Wielopolski i Powiatowy Zarząd Dróg Powiatowych, Nadleśnictwo Łopuchówko, PKP PLK, Spółdzielnie Mieszkaniową w Koziegłowach.

Największym sukcesem jest jednak przekonanie mieszkańców do zasadności zgłoszeń alertów oraz pracowników urzędu do tego, że narzędzie to jest zarówno dobre dla mieszkańca jak i dla ich pracy. Sukcesem jest także włączenie się prawie wszystkich instytucji działających na terenie gminy Czerwonak w sprawne działanie [naprawmyto](http://naprawmyto.pl) i reakcji na zgłoszenia od mieszkańców.

## **7. Oszacowanie nakładów poniesionych na organizację i realizację projektu**

Koszt 500 zł dofinansowania z Fundacji Batorego. Na nasz czas pracy składało się przede wszystkim przyjmowanie i moderowanie alertów w ramach [naprawmyto](http://naprawmyto.pl) (kontrola przynajmniej raz dziennie) oraz wysyłanie zgłoszeń do jednostek i organizacji nie będących jednostkami urzędu gminy, które były powiadamiane przez sam urząd, a następnie przygotowanie/wprowadzenie odpowiedzi od jednostek zajmujących się zgłoszeniem.

## **8. Czy napotkali Państwo trudności, z którymi należało się zmierzyć, aby zrealizować projekt?**

Głównym problemem było przekonanie jednostek organizacyjnych i niektórych pracowników co do zasadności działania serwisu internetowego ponieważ niektórzy uważali, że obecne działania są wystarczające w przypadku przyjmowania zgłoszeń i ich dalszej realizacji i naprawy. Jednak z czasem do działań włączyły się prawie wszystkie jednostki działające na terenie gminy, a współpraca z urzędem gminy do którego przychodziło najwięcej zgłoszeń można było uznać za wzorcową.

Problemem było również przekonanie do dalszego finansowania działania jednak po zgłoszeniu wniosku do budżetu gminy Czerwonak na 2013 r. został on ujęty i przegłosowany w związku z czym będzie dalsza kontynuacja działań w obecnej lub nieco innej formule.

## 9. Zalecenia dla innych podmiotów zainteresowanych wdrożeniem projektu

Projekt jest warty polecenia – jednak musi być on oparty na współpracy i przekonania do tego, że jest to dobre narzędzie służące komunikacji z mieszkańcami i zgłoszeniu problemów i uwag, a nie wytykaniu błędów jednostkom i gminom.