



MĚSTO SVITAVY

Tisková zpráva

Občané hodnotí úředníky a město

Městský úřad Svitavy byl jedním z prvních, který se v roce 2014 zapojil do projektu „DOBRÝ ÚŘAD“, jehož předmětem je vnější hodnocení práce úředníků a kvality života ve městě. Hodnocení provádějí občané, kteří navštívili úřad a mají s prací úředníků osobní a čerstvou zkušenost. Správcem a garantem projektu „DOBRÝ ÚŘAD“ je Akademie nevšedního vzdělávání sídlící v Brně. Do projektu je v současné době zapojeno 32 městských úřadů z celé České republiky. V prvním roce dosáhl Městský úřad Svitavy 93% spokojenosti občanů v hodnocení práce úředníků a kvality života ve městě, v následujících dvou letech to bylo vždy 94%. Hodnocení provedlo více než 500 občanů ze Svitav a obcí, spadajících do správního obvodu města.

Hlavním cílem projektu „DOBRÝ ÚŘAD“ je snaha o zlepšení komunikace mezi zaměstnanci města a občany, o zlepšení poskytovaných služeb, ale také o získání pozitivní zpětné vazby od občanů. Hodnocení je prováděno tak, aby mezi tazatele byli zahrnuti pouze občané, kteří z úřadu odcházejí s čerstvými poznatky, jaký přístup k nim měli konkrétní úředníci, jak byli rychlí, ochotní a zdvořilí při poskytování informací, zda je občanovi poskytl v dostatečné míře a srozumitelně a jaký dojem si občan odnesl o odborné zdatnosti úředníků, se kterými jednal. Dále jsou občané dotazováni na spokojenost s prostředím, ve kterém jednání probíhalo. Je také hodnocen názor občana na kvalitu života ve městě, co očekává od svého úřadu, jak je spokojen s prezentací města na webových stránkách a jak by ji vylepšil.

Proces hodnocení je anonymní. Občan má možnost na více než čtyřiceti pracovištích úřadu si vzít kartičku, na kterou napíše svou mailovou adresu a vhodí ji do boxu, který je u východu z každé budovy úřadu i v informačním centru na náměstí. Zaměstnanci města kartičky z boxů pravidelně vybírají a mailové adresy předávají správci projektu „DOBRÝ ÚŘAD“. Správce projektu obratem zašle na mailové adresy dotazník a je na občanovi, zda jej vyplní nebo ne. Pokud tak občan učiní a své hodnocení zašle správci projektu, je jeho hodnocení uveřejněno na webu: www.dobry-urad.cz. Správce projektu „DOBRÝ ÚŘAD“ si jako jednu z podmínek účasti města v projektu stanovil, že nikdy neposkytne úřadu informaci, ze které mailové adresy bylo konkrétní hodnocení zasláno. Na webu dobry-urad.cz se nezobrazí hodnocení práce konkrétního úředníka, ale je promítnuto do hodnocení celého oddělení nebo odboru úřadu. Hodnocení je tak pro úřad i pro jednotlivé úředníky anonymní. Aby správce systému předešel tomu, že by úředníci pozitivně hodnotili sami sebe, může být jeden odbor hodnocen jedním občanem pouze jedenkrát za měsíc.

Mezi hlavní výhody systému patří:

- aktivita je kladena na město (úřad), které žádá o zpětnou vazbu
- hodnotit smí pouze oslovený občan, který úřad navštívil – hodnocení je kvalifikované
- prosba o hodnocení je odeslána občanovi e-mailem další den po návštěvě úřadu (nezastavujeme občana na ulici jako u dotazníkových šetření) – hodnocení občana neobtěžuje
- na zhodnocení má respondent nejvýše 5 dní – hodnocení je aktuální

I když je dosažení absolutní, tedy 100% spokojenosti občanů nereálné, je pro vedení města a úřadu důležité zajímat se o to, kde město nejčastěji „ztrácí body“ v hodnocení a pokusit se o zlepšení. Nejčastěji úřad ztrácí 2 i 3 hvězdičky z pěti možných na otázce, jak občané hodnotí prostředí kanceláře. Často je občany poukazováno i na horší přehlednost webu města. Všemi oblastmi, které občané při hodnocení označují jako ne zcela uspokojivé, se vedení města a úřadu průběžně zabývá.

Lubomír Dobeš