



HLAVA K ZAMYŠLENÍ

Liberec

PRÍVĚTIVÝ ÚŘAD

Proč je magistrát Liberce nejprívětivější? Otevřeností, vstřícností i úřední dobou

V soutěži o Prívětivý úřad, kterou letos poprvé vyhlásilo Ministerstvo vnitra, obstál Úřad statutárního města Liberec nejen v Libereckém kraji, ale také v konkurenci 190 obcí s rozšířenou působností z celé České republiky a stal se nejprívětivějším úřadem v zemi.

Zuzana Pacinová

Do Liberce zavítala i iniciátorka soutěže, náměstkyně ministra vnitra pro veřejnou správu Jana Vildumetzková, aby spolu s primátorem města Tiborem Batthyánym a tajemníkem úřadu Jindřichem Fadrhoncem symbolicky vylepila nálepkou ocenění Prívětivý úřad na vstupní dveře nové budovy libereckého magistrátu. Tibor Batthyány přitom nezapomněl zdůraznit, že řadu

oceňovaných opatření zavedl již předchozí tajemník magistrátu.

První místo obsadil Liberec díky transparentnosti a komunikaci úřadu s občany a současně i za přístupnost úřadu občanům. Právě Liberec se může (mimo jiné) pochlubit skvělou úřední dobou od pondělí do soboty (v sobotu od 8.00 do 12.00 hodin) včetně, fungujícím elektronickým objednávkovým systémem, rezervačním systémem svatebních obřadů, zveřejňováním údajů o veřejných zakázkách i systémem zveřejňování materiálů do zastupitelstva města. Právě zveřejňování

materiálů do zastupitelstva (na webu jsou dostupné veškeré podklady pro jednání zastupitelstva, usnesení rady a zápisy z hlasování zastupitelstva) i novinky – tzv. Dashboard – město v číslech ocenilo při hodnocení úřadu i Ministerstvo vnitra. Jana Vildumetzková také poukázala na skutečnost, že smlouvy na webu zveřejňuje jen asi polovina úřadů ORP a mnohé úřady ORP nezveřejňují zápisy z jednání zastupitelstev vůbec.

Pracovní doba a novinka Dashboard – město v číslech

Impulzem k zavedení celotýdenní pracovní doby (od pondělí do soboty) byla snaha co nejvíce přizpůsobit fungování a rozsah služeb požadavkům občanů města a vyjít vstříc jejich potřebám. Než se tento záměr podařilo realizovat, předcházely mu některé nutné kroky: schválení záměru na rozšíření úředních hodin vedením města, posouzení různých návrhů na způsob a formu úpravy úřední doby z hlediska zákoníku práce a provozních možností úřadu,



Miluše Charyparová z libereckého magistrátu kliká na obrazovku s rozcestníkem agend včetně informace o občanech objednaných přes webové stránky



Tibor Batthyány

Při návštěvě v Liberci jsem využila příležitosti a položila primátorovi Tiboru Batthyánymu tři otázky:

Pane primátore, co pro vás osobně i pro městský úřad znamená ocenění Největivější úřad?

Je to pro mě vizitka dobré práce úředníků a města ve vztahu k občanům jako klientům. Nicméně tento úspěch je úspěchem i předchozích vedení města, protože základy rozsáhlých služeb pro občany byly položeny už v roce 2008.

Otevírací doba městského úřadu o sobotách mi, jako částečnému pamětní-

kovi úřadování „v minulých časech“, připadá jako sci-fi příběh. Uvědomují si lidé, že je to něco, co není úplně běžné?

Mnoho lidí si to uvědomuje, ale paradoxně zejména lidé mimoliberečtí, kteří náš úřad využívají. Liberečanům to již přijde jako standard.

Budete ještě dále zlepšovat služby občanům? Uvedl jste například pro web chystaný „e-shop“ se službami.

Jistě, že na zlepšování služeb pracujeme i nadále. Chystáme zmíněný městský e-shop, moderní navigační a parkovací systém a mnoho dalšího.

výběr nejvhodnější varianty a její projednání s odbory, zapracování změn do vnitřních předpisů úřadu, seznámení zaměstnanců úřadu se změnami pracovní doby a informování občanů o nové úřední době pro veřejnost. Vedení města čelilo například obavám zaměstnanců, zda budou schopni zvládnout každý svůj pracovní den jako úřední den se zajištěním kompletního servisu klientům – občanům.

Občané města si na takto poskytovanou službu zvykli a navštěvují úřad v průběhu celého týdne. Výjimku tvoří každý poslední pátek v kalendářním měsíci, kdy je sanitární den a přepážková pracoviště jsou pro veřejnost uzavřena. Ti občané, kteří během pracovních dnů v týdnu nemají možnost řešit své záležitosti na úřadě, oceňují možnost přepážek otevřených o sobotách. Podrobnosti lze najít na www.liberec.cz/uredni-doba-magistratu.

Zavedení služby Dashboard – město v číslech předcházela kromě zkušeností získaných v zahraničí snaha poskytnout občanům veřejně dostupná čísla o městě z různých oblastí na jednom místě a snaha o možnost srovnání napříč českými městy.

„Na zlepšování služeb pracujeme i nadále. Chystáme městský e-shop, moderní navigační a parkovací systém a mnoho dalšího.“

Realizaci služby Dashboard, stejně jako v případě pracovní doby, samozřejmě předcházelo schválení záměru realizace projektu vedením města, definice sledovaných parametrů, příprava prostředí pro Dashboard, implementace

a sběr sledovaných ukazatelů pro prvotní naplnění a nakonec zveřejnění na webu města. Stránka je dostupná na <http://dashboard.liberec.cz/cs-CZ/>, kde je na jednom místě možné najít hodnoty sledovaných parametrů života v Liberci (z oblasti komunálního odpadu, dopravy, městské policie, zadluženosti, počtu obslužených klientů nebo třeba návštěvníků ZOO). Aplikace byla spuštěna letos v březnu, takže podrobnější vyhodnocení spokojenosti občanů ji teprve čeká. Vedení města uvádí, že tento produkt by za předpokladu jeho rozšíření do jiných srovnatelných měst mohl posloužit jako nástroj benchmarkingu a současně je možné jej využít pro sledování trendů v jednotlivých parametrech. O možnostech, které nabízí občanům liberecký magistrát by se dalo hovořit ještě dlouho, mnohé z nich lze najít na stránkách libereckého magistrátu www.liberec.cz. ■

