



# **HODNOCENÍ PŘÍVĚTIVOSTI A OTEVŘENOSTI ÚŘADŮ OBCÍ S ROZŠÍŘENOU PŮSOBNOSTÍ aneb JAK VYPADÁ PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD?**

**Ing. Edita Šejnohová**

**odbor strategického rozvoje a koordinace veřejné správy**

**Ministerstvo vnitra**

**Konference Moderní veřejná správa**

**15. 9. 2016**

# Přívětivý úřad 2016

- Hodnocení úřadů ORP bylo připraveno ve vazbě na realizaci Implementačního plánu pro strategický cíl 1 Modernizace veřejné správy
- Cíle:
  - zmapovat stávající stav přívětivosti a otevřenosti úřadů ORP
  - nastavit základní úroveň standardu kvality jako součást metodického pokynu k zavádění/rozšiřování metody kvality v ÚSC (2016)

# Přívětivý úřad 2016

- **Metoda:** dotazníkové šetření (duben 2016)
- **Účast:**
  - dobrovolná
  - 190 ORP včetně MČ Prahy (83,7 %)
- **Kritéria hodnocení (43):**
  - přístupnost úřadu pro občany
  - transparentnost úřadu
  - komunikace úřadu

# Kritéria hodnocení

## A: Přístupnost úřadu pro občany

### Úřední doba

- Prodloužená úřední doba min 1 den v týdnu
- Počet úředních hodin za týden – občanské průkazy
- Počet úředních hodin za týden – cestovní doklady
- Počet úředních hodin za týden – řidičské průkazy
- Počet úředních hodin za týden – živnostenské podnikání

### Elektronický objednávkový systém

- Pro agendu občanské průkazy
- Pro agendu řidičské průkazy
- Pro agendu evidence vozidel
- Pro agendu cestovní doklady
- Pro agendu matrik
- Potvrzovací e-mail/ SMS o vyhotovení požadavku
- Informace o stavu plnění požadavku (OP, CD, ŘP)

### Formuláře na webu ke stažení

- Dostupné formuláře k matrikám
- Dostupné formuláře k agendě odpadů
- Formuláře k dalším alespoň 3 agendám

### On-line sledování stavu přepážek

- Pro agendy OP, CD, ŘP, evidence vozidel

### WC dostupné pro veřejnost

- Veřejně dostupná toaleta (vč. toalety pro handicapované)

### Přátelskost k rodinám

- Přebalovací pult na úřadě/ koutek pro matky

### Dostupnost agend (OP, CD, ŘP, ŽP) pro handicapované

- Zajištěna bezbariérová dostupnost úřadu/ agend

### Možnost platby poplatků platební kartou

- Platba poplatků kartou

### Možnost občerstvení na úřadě

- Občerstvení na úřadě (např. nápojový automat)

# Kritéria hodnocení

## B: Transparentnost úřadu

### **Zveřejňované podklady pro jednání zastupitelstva**

- Zveřejněné kompletní materiály pro jednání zastupitelstva předem na webu, vč. zajištění přístupnosti min. po 2 roky

### **Zveřejňování dokumentů**

- Zveřejňované veškeré smlouvy na webu
- Zveřejňované veškeré smlouvy nad 50.000,- Kč (bez DPH)
- Zveřejňované zápisy z jednání zastupitelstva města

### **On-line přenosy ze zastupitelstva**

- Streamový přenos jednání zastupitelstva

### **Rozklikávací rozpočet na webu**

- Zveřejněný rozpočet města v rozklikávací podobě na webu města (ne odkaz na MONITOR)

### **Strategie rozvoje**

- Zveřejněná strategie rozvoje města

### **Dostupnost aktuálního územního plánu**

- On-line možnost prohlédnutí územního plánu v dostatečném rozlišení pro čtení na webu

# Kritéria hodnocení

## C: Komunikace úřadu

### **Pravidelně aktualizované webové stránky**

- Počet příspěvků v týdnu 1. - 7. 2. 2016
- Počet příspěvků v týdnu 15. - 21. 2. 2016

### **Aktivní profil na sociálních sítích**

- Přibližně 5 příspěvků týdně

### **Možnost hlášení závad elektronicky**

- Aplikace/ formulář pro možnost nahlášení závady ve městě (např. rozbitá lavička, nesvítící lampa)

### **Městský zpravodaj vydávaný měsíčně městem nebo městem zřízenou organizací**

- Vydávání tištěného/ elektronického městského zpravodaje

### **Systém životních situací na webu**

- Existence systému životních situací s navigací na jednotlivé agendy (min. 8 agend, ne pouze proklik na web MV ČR)

### **Kompletní kontakty na webu (e-mail a telefon)**

- Kontakty na všechny úředníky na webu města

### **Mapový portál (např. mapy odpadového hospodářství, údržba komunikací, cenová mapa, územní plán, apod.)**

- Existence mapového portálu s databází map města různého zaměření (min. 3 různé mapy)

### **Mobilní aplikace úřadu**

- Existence aplikace elektronického úřadu (možnost přihlašování k vyřízení agend, aktuality, úřední deska, kontakty)

### **Odběr novinek z úřadu**

- Existence možnosti pravidelného odběru novinek z městského úřadu (e-mail/ SMS/ RSS kanál, apod.)

### **Anketa spokojenosti občanů s úřadem**

- Zjišťování spokojenosti občanů s úřadem min. 2x ročně

### **Informování v krizových situacích**

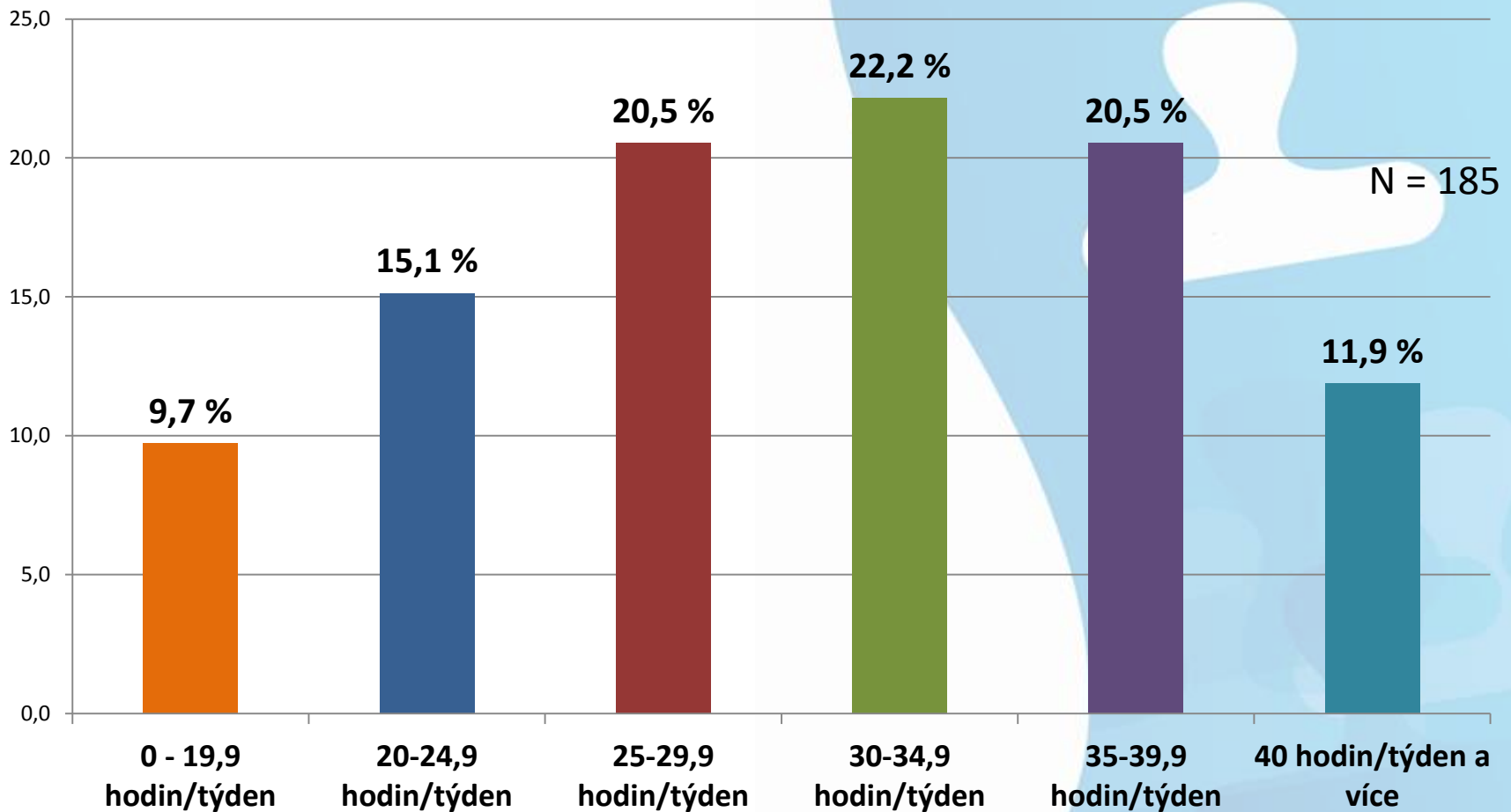
- Informování občanů v krizových situacích prostřednictvím SMS

### **Využívá město metody kvality? Jaké?**

# **Přístupnost úřadu pro občany**

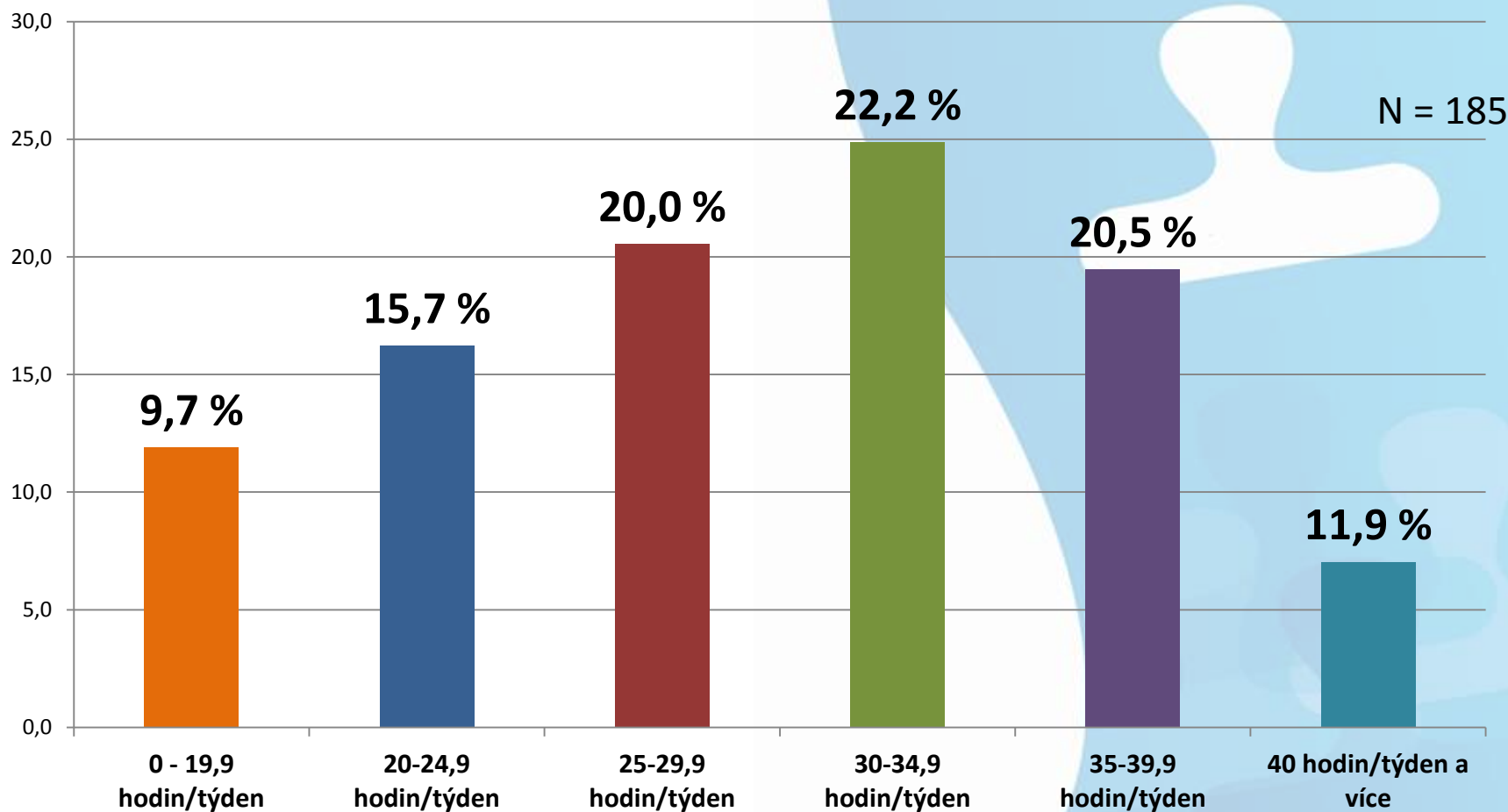


# Počet úředních hodin za týden: agenda občanské průkazy

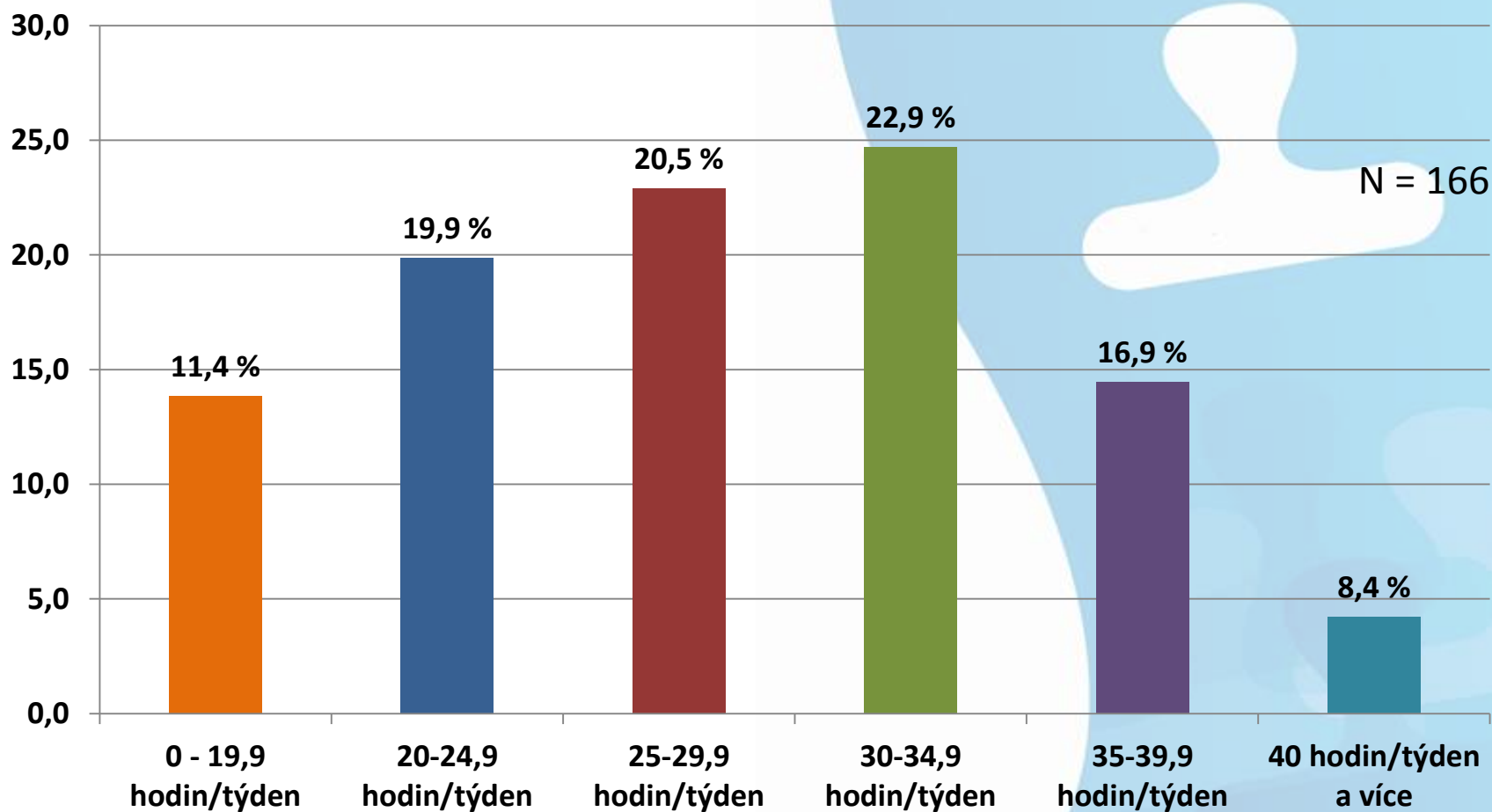




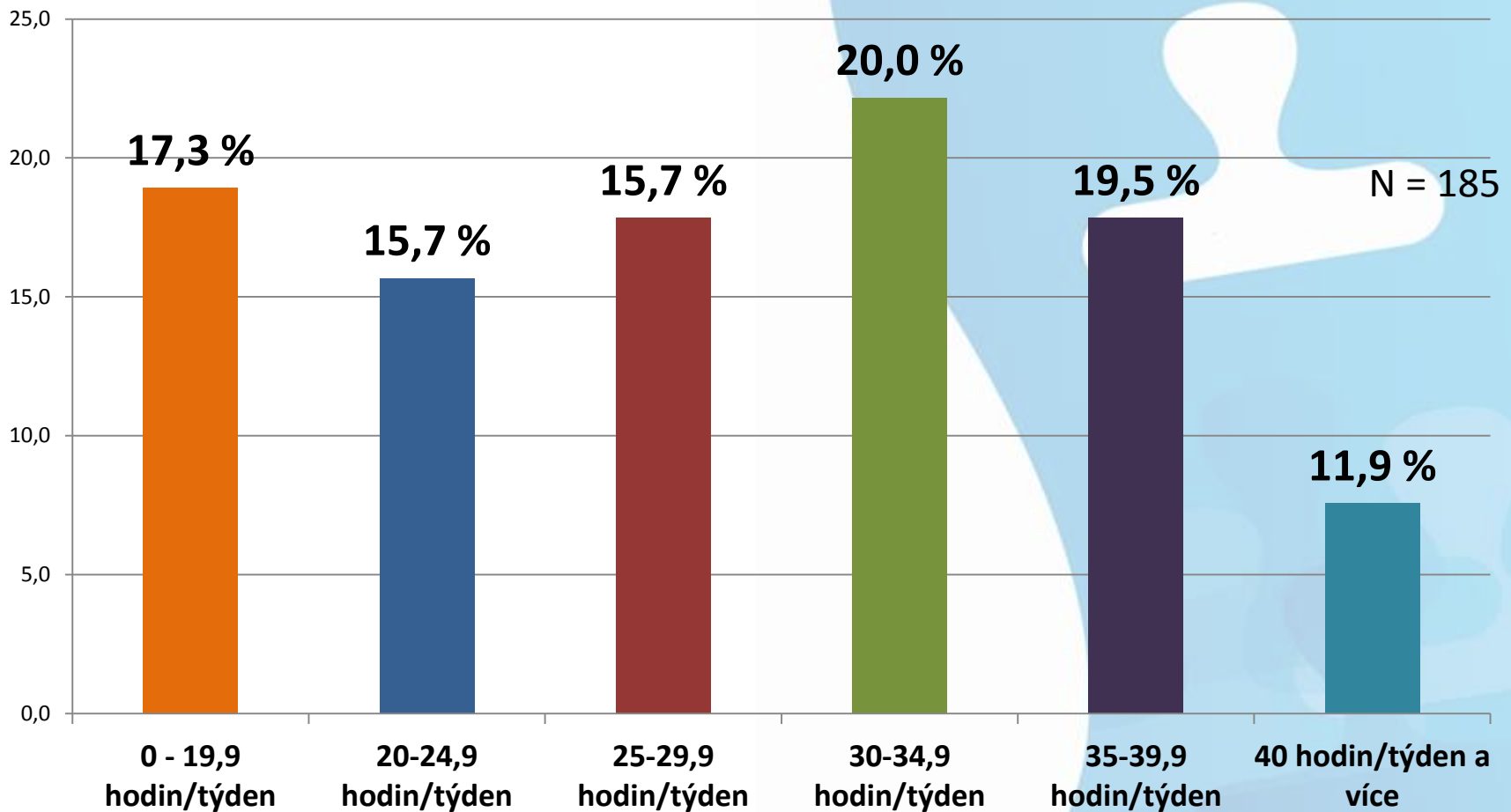
# Počet úředních hodin za týden: cestovní doklady



# Počet úředních hodin za týden: řidičské průkazy




# Počet úředních hodin za týden: živnostenské podnikání



# Elektronický objednávkový systém pro agendu občanské průkazy

Město Liberec

 **STATUTÁRNÍ MĚSTO LIBEREC**  
FRÝDLANTSKÁ 183, 460 59 

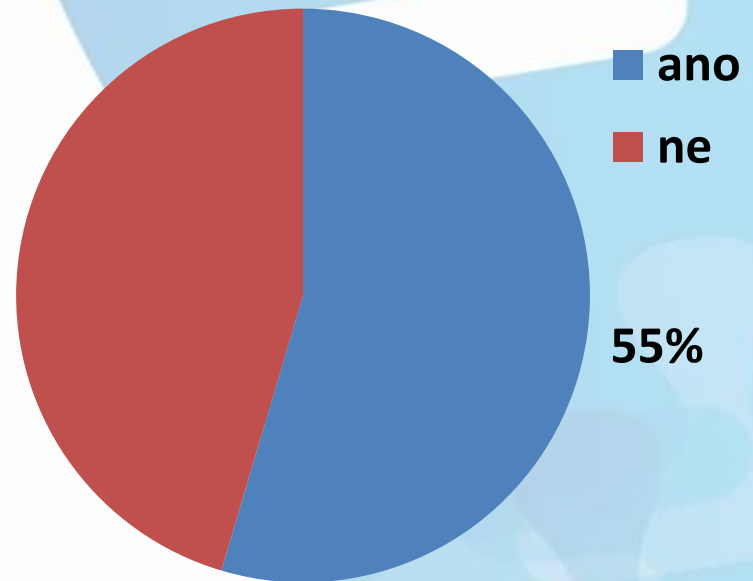
v předchozím výběru jste si zvolil agendu:

**OP, CD - žádosti**  
**Čtvrtek 7.4.2016**

Nyní si prosím zvolte konkrétní čas, ve který se chcete dostavit k odbavení.

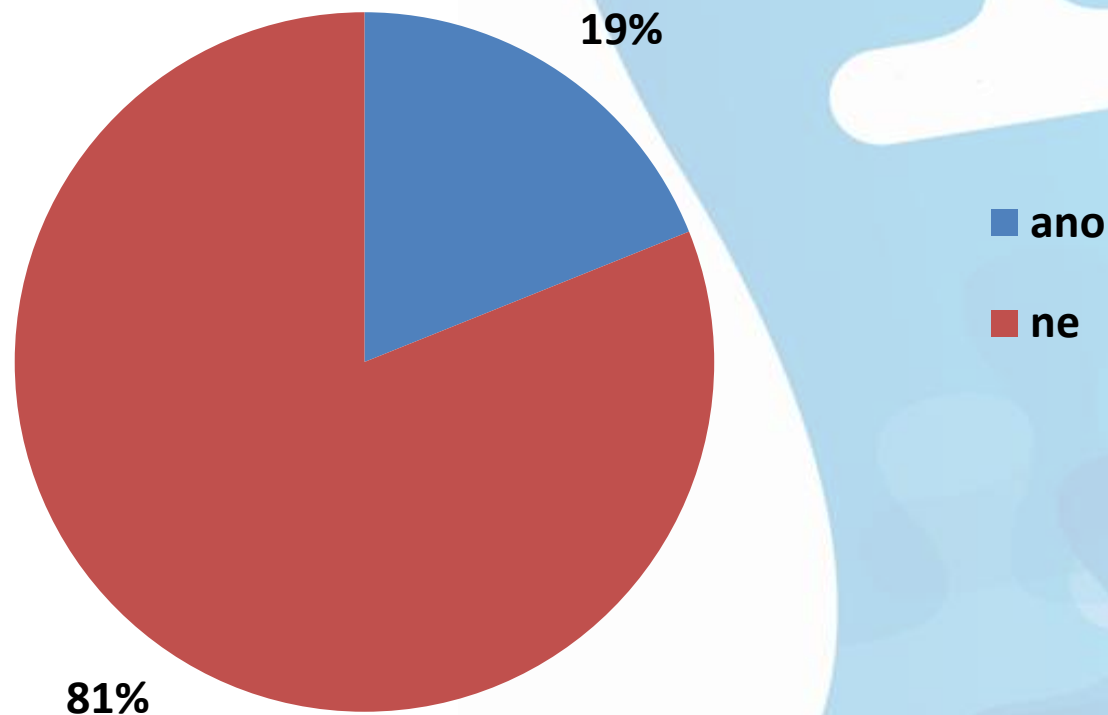
|               |                                  |                 |
|---------------|----------------------------------|-----------------|
| 9:00 - 10:00  | Objednání 4 klienti ze 4 možných | <b>OBSAZENO</b> |
| 10:00 - 11:00 | Objednání 4 klienti ze 4 možných | <b>OBSAZENO</b> |
| 11:00 - 12:00 | Objednání 3 klienti ze 4 možných | <b>OBJEDNAT</b> |
| 12:00 - 13:00 | Objednání 2 klienti ze 4 možných | <b>OBJEDNAT</b> |
| 13:00 - 14:00 | Objednání 4 klienti ze 4 možných | <b>OBSAZENO</b> |
| 14:00 - 15:00 | Objednání 4 klienti ze 4 možných | <b>OBSAZENO</b> |

45%



N = 185

# Elektronický objednávkový systém pro agendu matrik



N = 185

# On-line sledování stavu přepážek pro agendy OP, CD, ŘP a evidence vozidel

## Město České Budějovice

### Fronty k jednotlivým činnostem

Stav ke dni 23.3.2016 v 15<sup>00</sup> hod.

Obnovit

| Činnost   | Ve frontě na činnost | Pracovníci jsou na přepážkách   | Počet obsluhujících přepážek | Odhad doby čekání | Stav přepážek |
|---|----------------------|---------------------------------|------------------------------|-------------------|---------------|
| Pokladna  | 0 osob               | 1(1), 1(17), 2(18), 2(2)        | 1                            | -                 | Zobrazit      |
| Poplatky - psi, ubytovací kapacita, rekreační pobyt | 1 osoba              | 1(1), 1(17), 2(18), 2(2)        | 1                            | 2 min             | Zobrazit      |
| Poplatky - tombola, vstupné                         | 0 osob               | 1(1), 1(17), 2(18), 2(2), 4(23) | 1                            | -                 | Zobrazit      |
| Poplatky - komunální odpad                          | 0 osob               | 4(23), 6(25), 6(6), 7(28), 7(7) | 1                            | -                 | Zobrazit      |
| Evidence obyvatel, ohlašovací pobytu                | 0 osob               | 11(11), 11(32), 12(12), 12(33)  | 1                            | -                 | Zobrazit      |
| Ověřování podpisů a listin, rejstřík trestů         | 0 osob               | 8(34), 8(8), 9(30), 9(9)        | 2                            | -                 | Zobrazit      |
| Rušení pobytu                                       | 0 osob               | 13(13), 13(35), 14(14), 14(36)  | 0                            | -                 | Zobrazit      |

■ ano

■ ne

63%

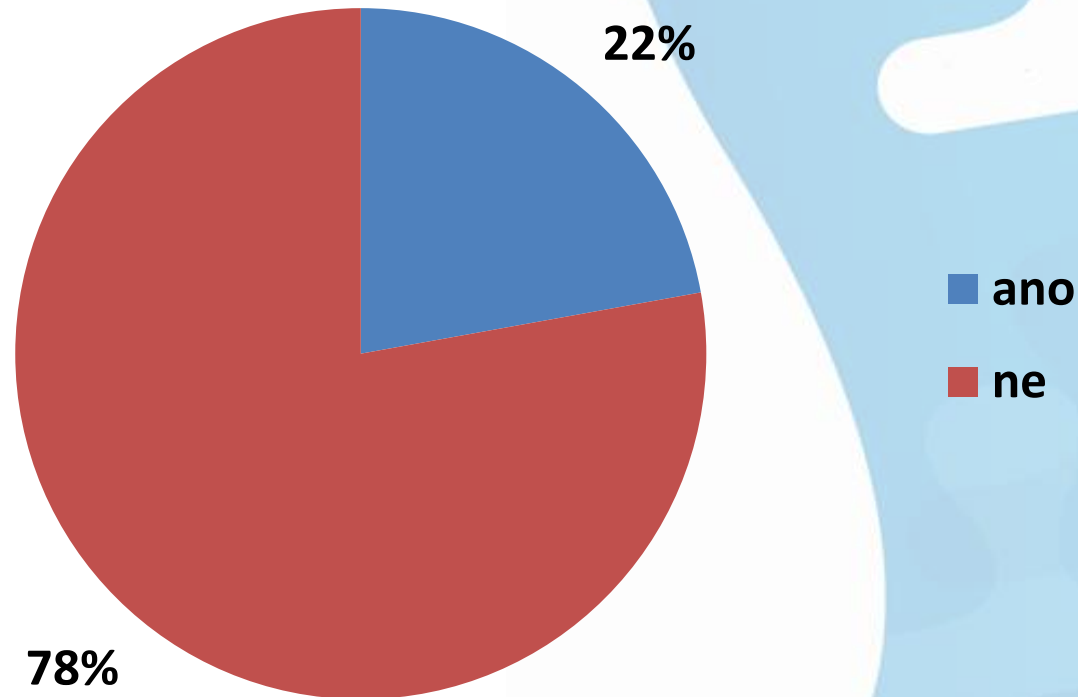
37%

N = 185

# Transparentnost úřadu

The background features a large, white, stylized human figure on a light blue background. Above this figure, a horizontal row of smaller, white, stylized human figures is visible. The overall design is clean and modern, with a focus on human elements.

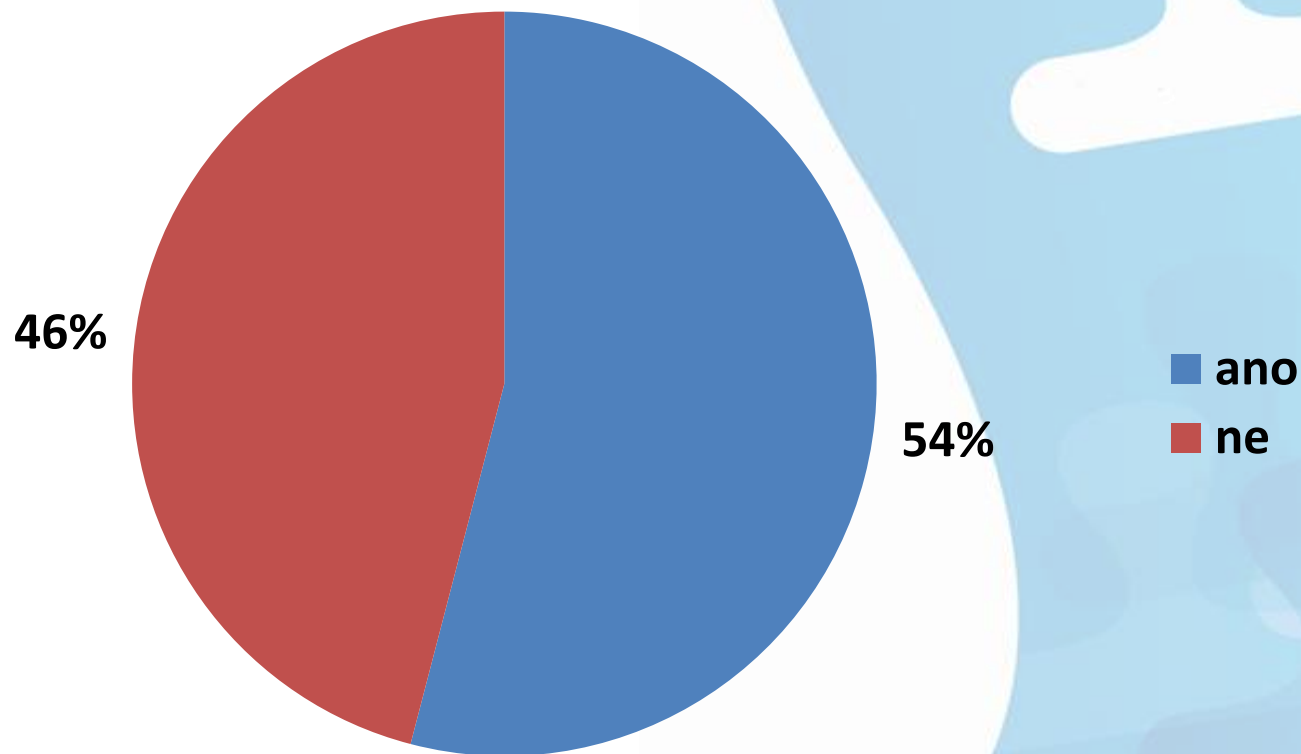
# Zveřejňované veškeré smlouvy na webu



N = 185

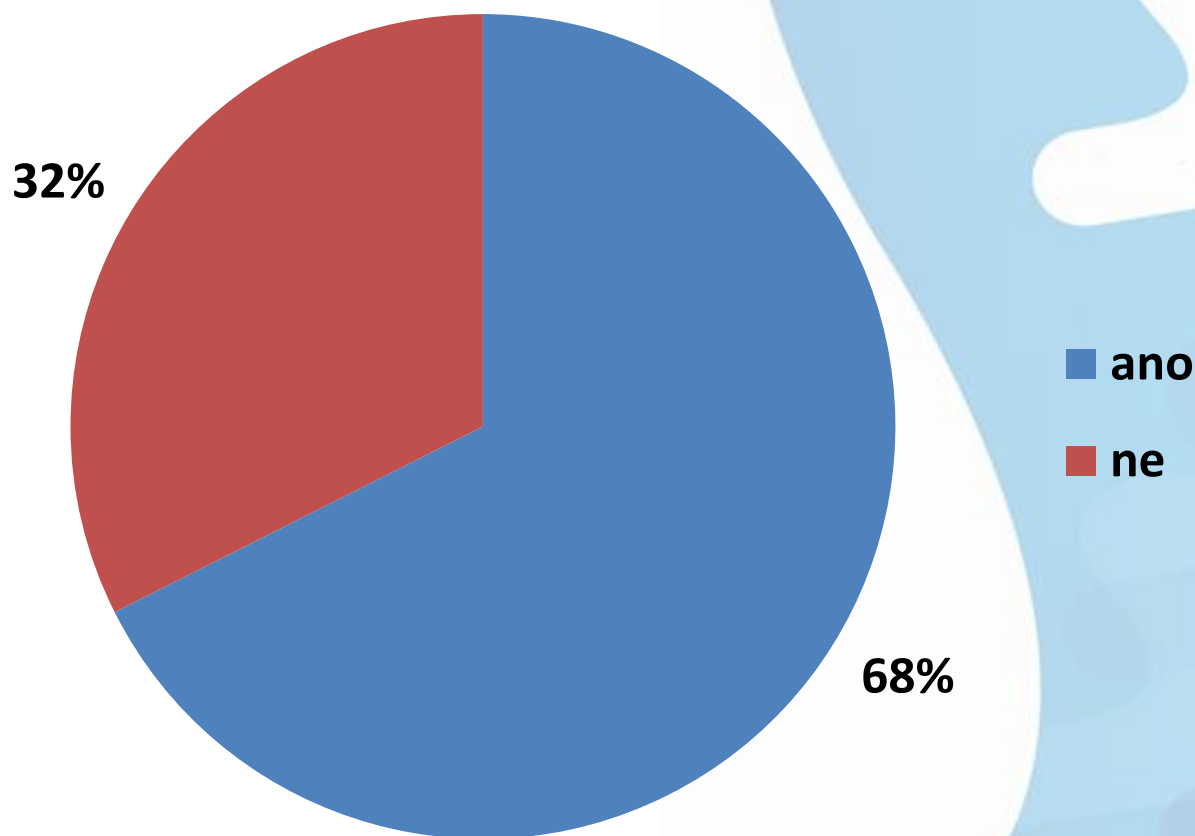


# Na webu zveřejňované veškeré smlouvy nad 50.000,- Kč (bez DPH)



N = 185

# Zveřejňované zápisy z jednání zastupitelstva města

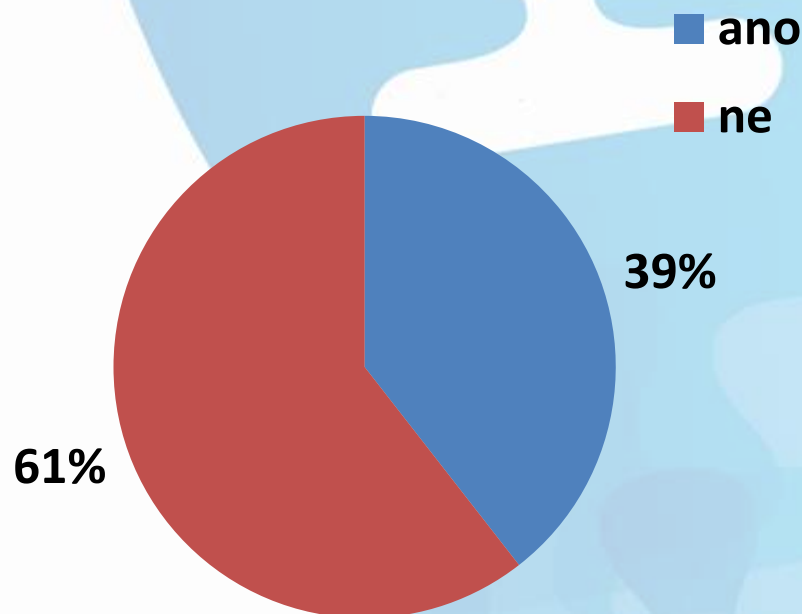


N = 185

# On-line přenosy ze zastupitelstva

Město Třeboň

On-line přenos ze ZM



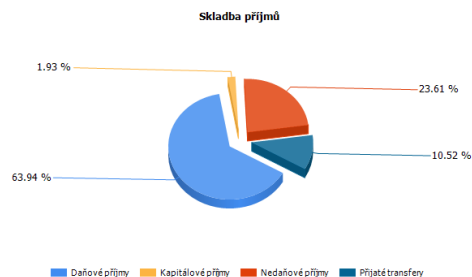
N = 185

# Rozklikávací rozpočet na webu

Město České Budějovice



Rozpočet statutárního města České Budějovice na rok 2016  
Příjmy dle položek na rok 2016



| Třída položky     | Položka | Název | RS<br>(v tis. Kč) | RU<br>(v tis. Kč) | Skutečnost<br>(v tis. Kč) | %SK k RU |
|-------------------|---------|-------|-------------------|-------------------|---------------------------|----------|
| Daňové příjmy     |         |       | 1 301 074.00      | 1 301 074.00      | 181 327.19                | 13.94    |
| Nedaňové příjmy   |         |       | 319 067.00        | 324 067.00        | 66 960.67                 | 20.66    |
| Kapitálové příjmy |         |       | 14 132.00         | 14 132.00         | 5 461.21                  | 38.64    |
| Přijaté transfery |         |       | 86 100.00         | 91 045.70         | 29 847.96                 | 32.78    |
| Příjmy celkem     |         |       | 1 720 373.00      | 1 730 318.70      | 283 597.03                | 16.39    |

■ ano  
■ ne

50%

50%

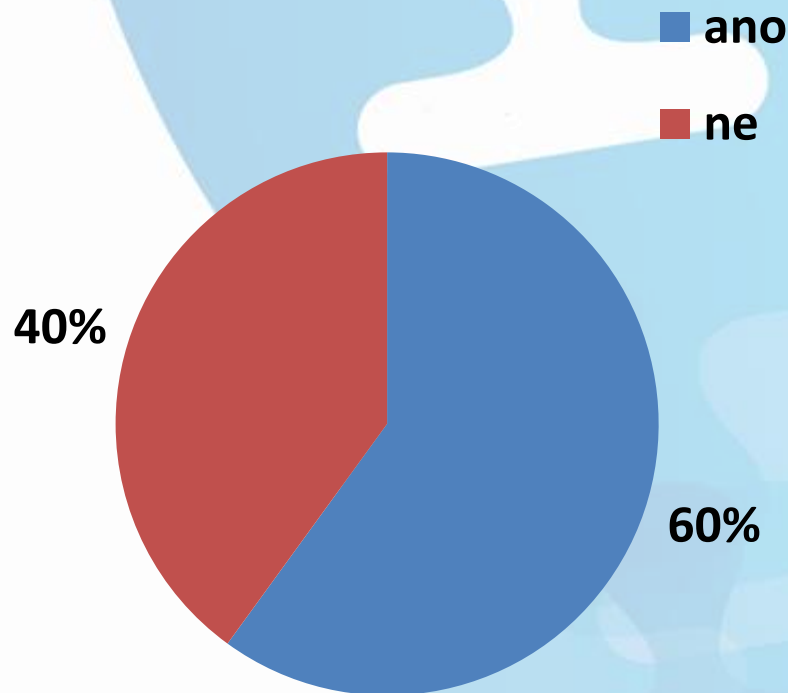
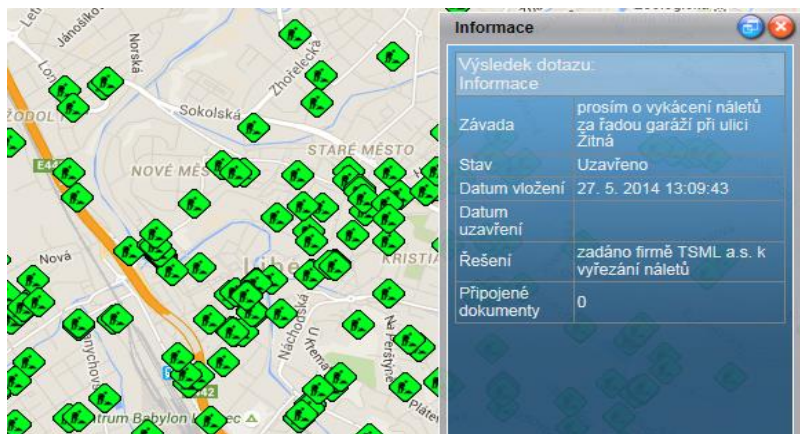
N = 166

# Komunikace úřadu



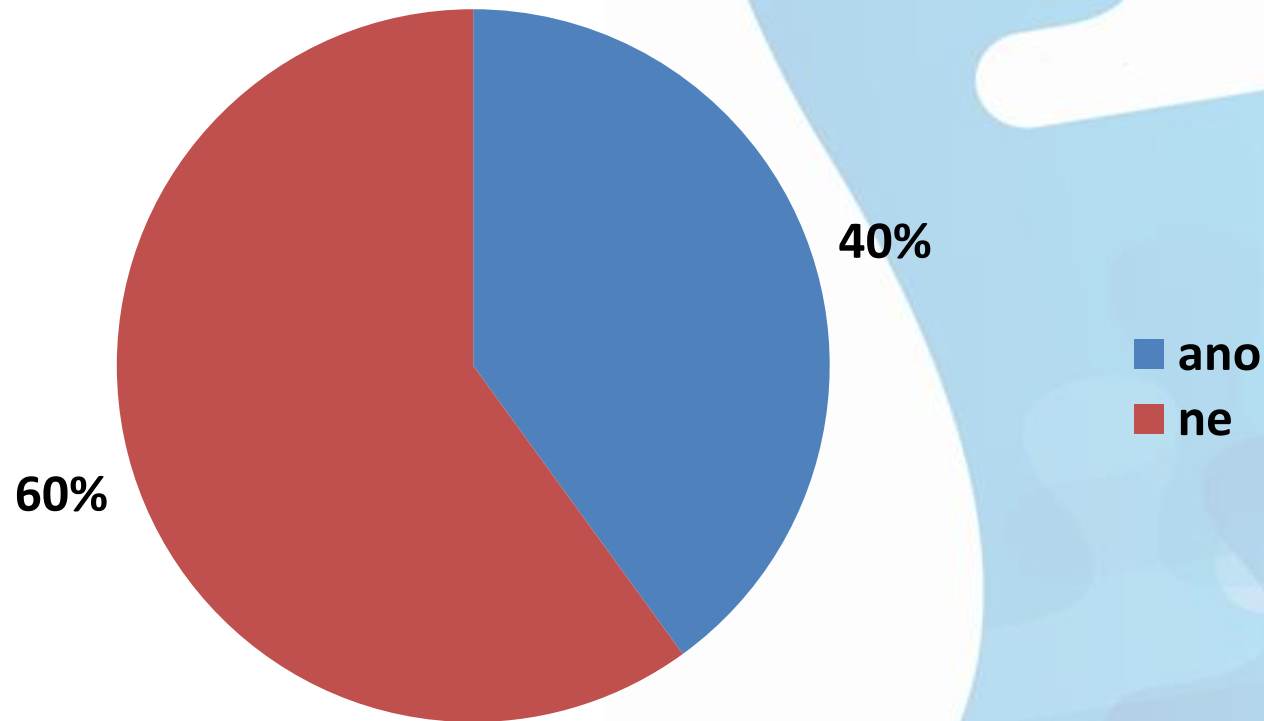
# Možnost hlášení závad elektronicky

Město Liberec



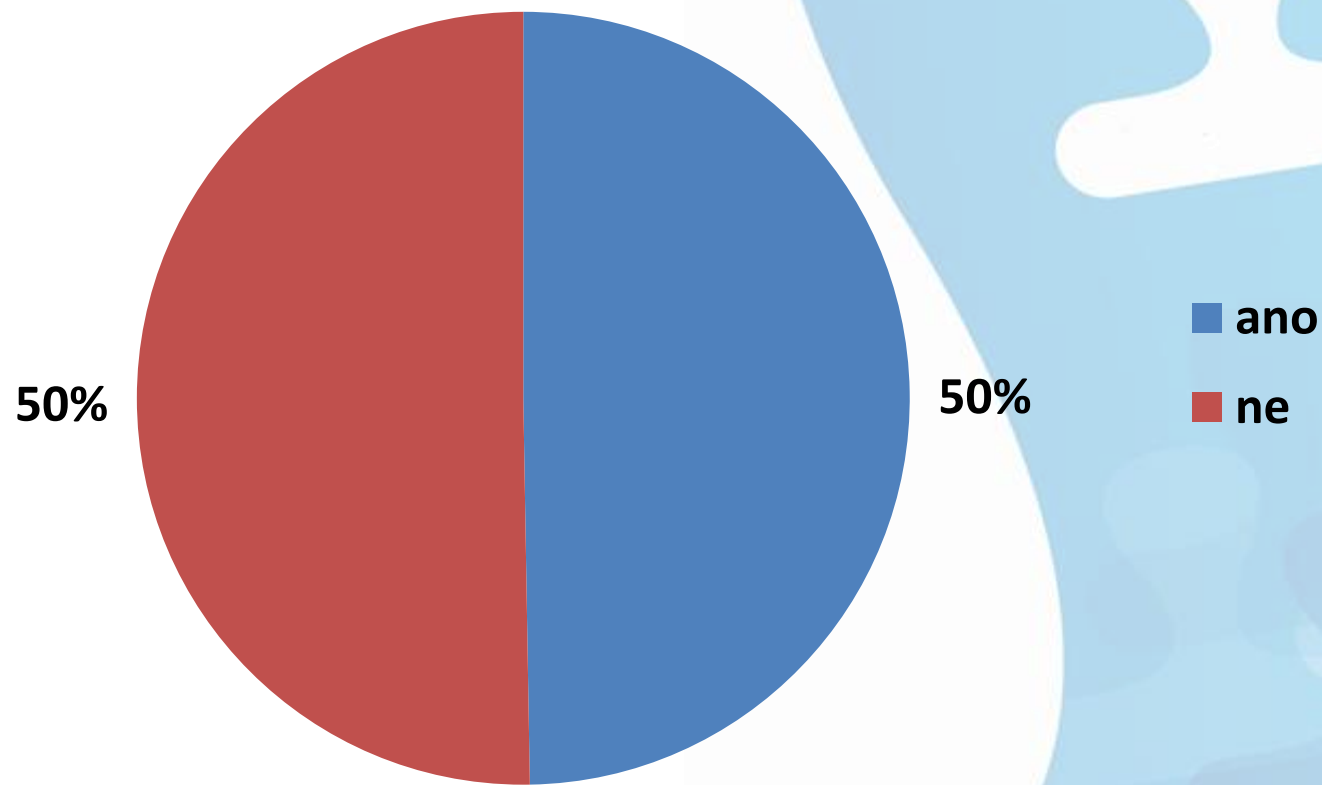
N = 185

# Existence aplikace elektronického úřadu (možnost přihlašování k vyřízení agend, aktuality, úřední deska, kontakty)



N = 185

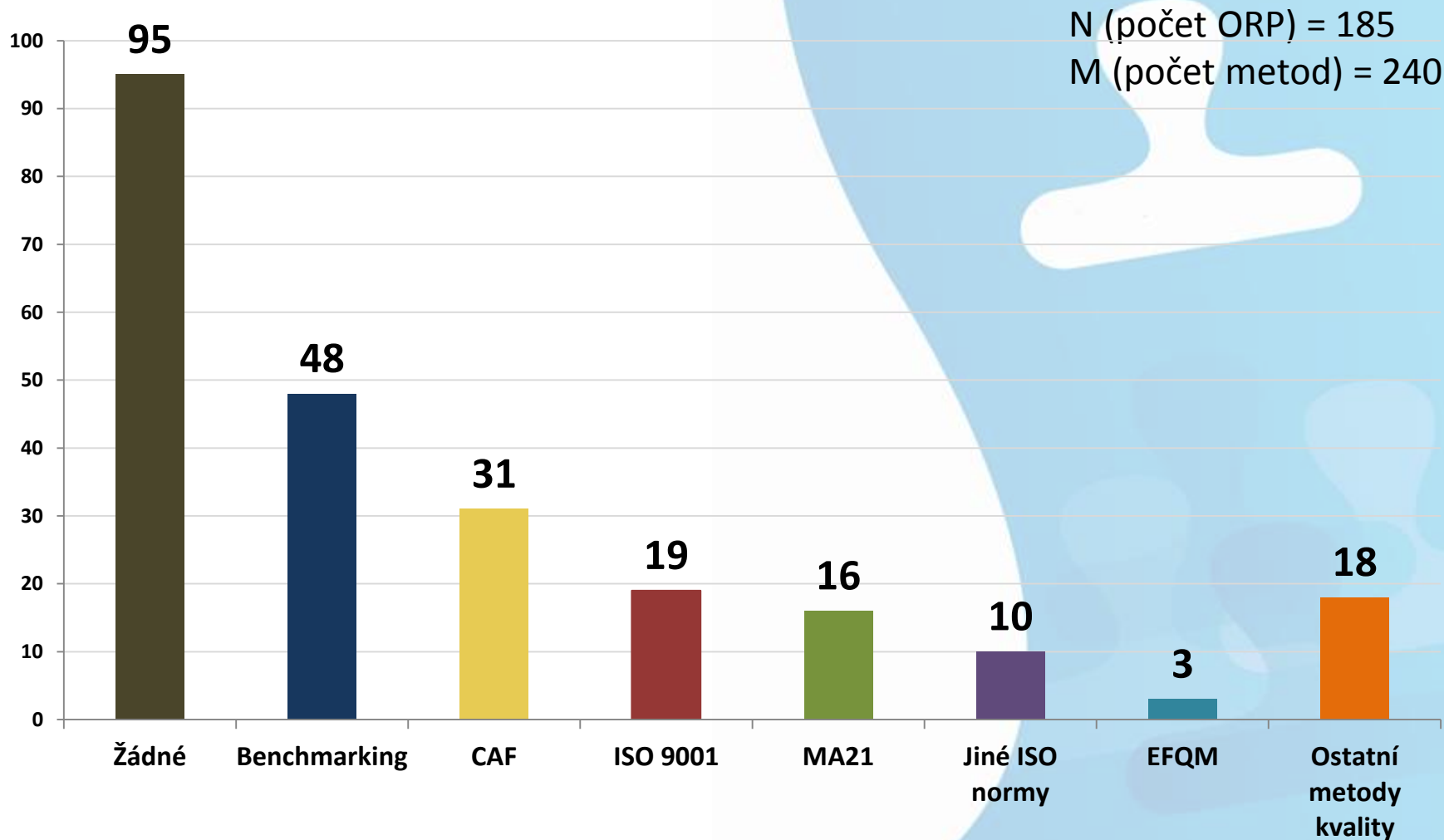
# Využívá město metody kvality?



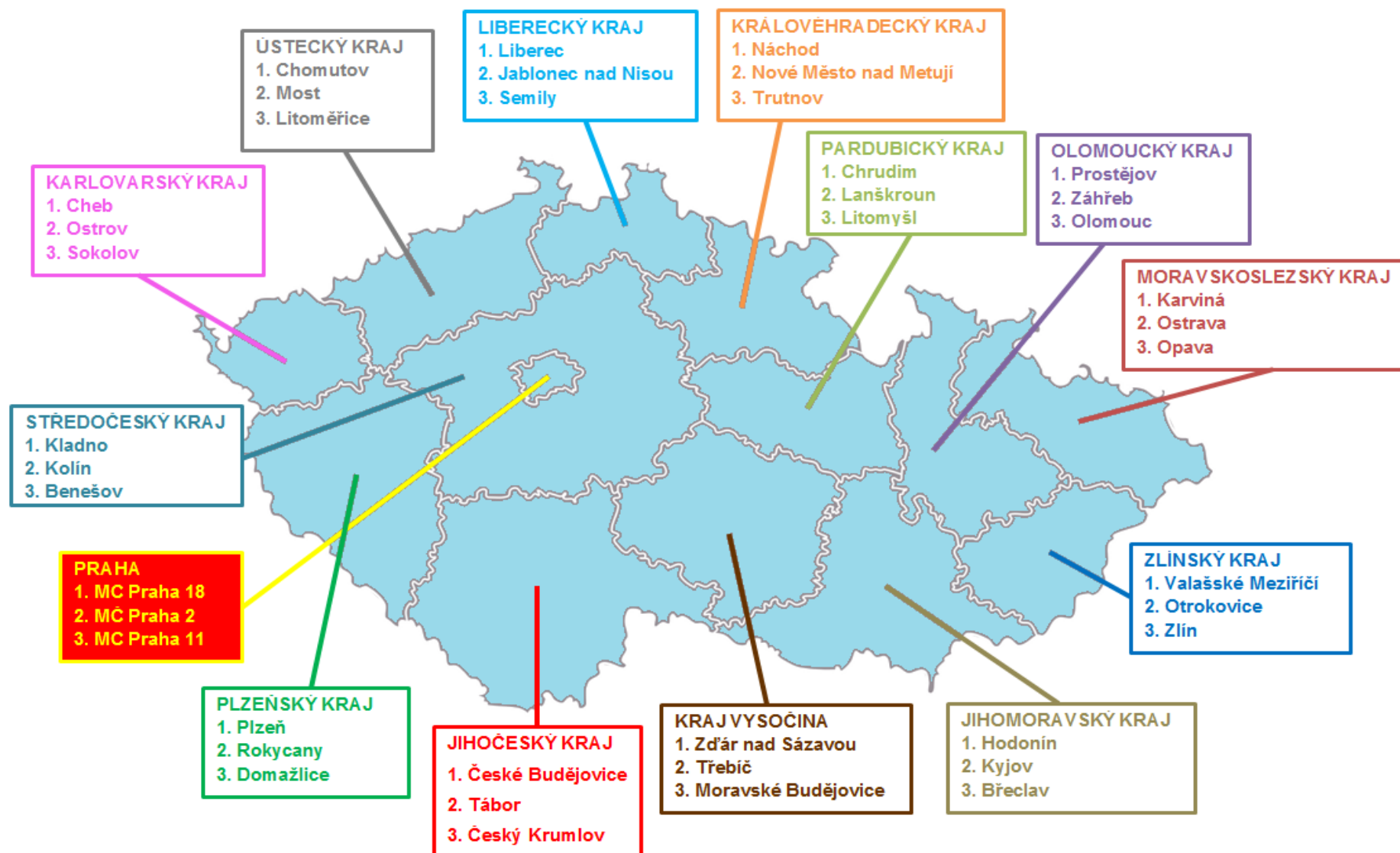
N = 185



# Jaké metody kvality město využívá?



# Vítězové soutěže Přívětivý úřad 2016





PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD

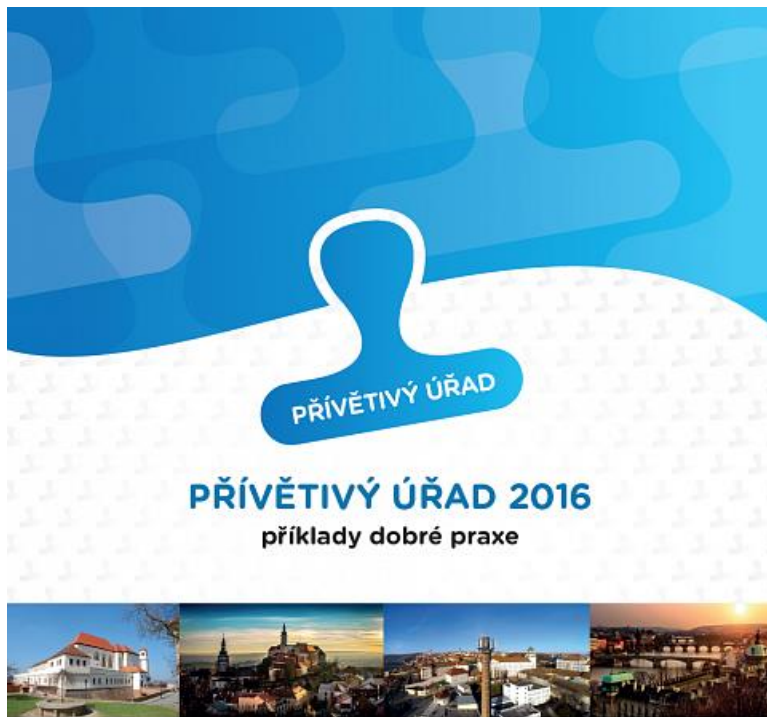


Vítězové soutěže  
Prívětivý úřad 2016  
Benešov, 7. 6. 2016

| PRAHA 18 | LIBEREC | ŽDÁR NAD SÁZAVOU |
|----------|---------|------------------|
| 2.       | 1.      | 3.               |



# Přívětivý úřad 2016



- v průběhu vyhodnocování tohoto pilotního projektu došlo mimo jiné i k identifikaci několika **příkladů dobré praxe**, na jejichž základě byla vytvořena **brožura**
- Možnost **stažení brožury** příkladů dobré praxe na adrese:  
<http://www.mvcr.cz/clanek/privativy-urad-2016.aspx>vořena brožura

# Plán MV ČR do budoucna

## Další kroky

- pokračovat v dalších ročnících Hodnocení přívětivosti a otevřenosti úřadů obcí **s rozšířenou působností**
- připravit Hodnocení přívětivosti a otevřenosti úřadů obcí **s pověřeným obecním úřadem:**
  - stejná metoda průzkumu – dotazníkové šetření
  - cca 29 kritérií v těchto oblastech:
    - přístupnost úřadu pro občany
    - transparentnost úřadu
    - komunikace úřadu
    - spolupráce obcí
    - bezpečnost a služby
    - dobrovolná aktivita úřadu obce



# Děkuji za pozornost

**Ing. Edita Šejnová  
Ministerstvo vnitra  
nám. Hrdinů 1634/3  
Praha 4**

**tel.: + 420 974 816 625  
mob.: + 420 731 646 479  
e-mail: [edita.sejnovova@mvcv.cz](mailto:edita.sejnovova@mvcv.cz)**