

**Ceny Ministerstva vnitra za kvalitu a inovaci ve veřejné správě
ročník 2013**

ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA Z ŘEŠENÍ

- bronzového stupně ceny
 stříbrného stupně ceny
 inovace

(zatrhněte cenu, o jakou soutěžíte)

1. Název řešení:

Váš strážník – další krok ke zvyšování kvality života ve městě

2. Autor zprávy:

Jméno: Ing. Petr Zálešák
Funkce: zástupce ředitele

Organizace: Statutární město Chomutov/Městská policie
Telefon: 474 637 455, 604 646 388
E-mail: p.zalesak@chomutov-mesto.cz

3. Organizace, kde bylo řešení aplikováno: Městská policie Chomutov

4. Popis řešení

Projekt Váš strážník je nadstavbou projektu Záchranný kruh, který je v našem městě realizován již od roku 2008. Přináší osobní přístup samosprávy do běžného života občana a pomáhá řešit jeho problémy. Je dalším krokem na cestě zajištění kvality života ve městě, na kterém se odráží bezpečnost a místní záležitosti veřejného pořádku. Zajistit plnění úkolů v této oblasti, přesto že jde primárně o povinnost státu, je prioritou měst, která však mají rozpočtem omezené možnosti a logicky tedy vyplývá nutnost maximalizovat efekt veškerých činností.

Ve městě nelze řešit veřejný pořádek globálně, neboť různé části města mají různé problémy. Kategorizací lokalit obdobné charakteristiky bylo město rozděleno do devíti lokalit, které jsou přesně geograficky vymezeny a jsou shodné pro všechny složky integrovaného záchranného systému. Ke každé lokalitě je přiřazen strážník, který řeší problematiku „své“ lokality. Komunikuje s občany prostřednictvím komunikačních kanálů, analyzuje poznatky z těchto kanálů a z výkonu služby, plánuje činnosti a opatření, spolupracuje s externími subjekty.

Na začátku realizace projektu byla zpracována komunikační strategie Městské policie, ze které vzešlo několik moderních komunikačních kanálů, které již samy o sobě jsou inovativní a jedinečné.

V oblasti místních záležitostí veřejného pořádku a především v otázkách bezpečnosti občan vyhledává kontakt obvykle ve stresu. Z obavy před možnými nejasnostmi, dopisováním a vysvětlováním pak velice často raději „mávně rukou“ a svůj podnět nebo problém nepředá. Tohoto poznatku jsme využili při koncipování dynamických **webových stránek** Městské policie Chomutov (dále jen MPCV) na nichž jsme zpřístupnili geografický informační systém (**GIS MPCV** příloha - obrázek č. 1), kde občan buď kliknutím do mapy, nebo zadáním čísla popisného, vyhledá strážníka, v jehož územní odpovědnosti zvolené místo je (stejným způsobem si zjistí i sociální pracovníci, platnost vyhlášky nebo dosah kamerového systému). Pro kontaktování strážníka se občanovi otevře formulář, kam doplní své kontaktní údaje, pokud nechce být v anonymitě a napíše co potřebuje se strážníkem řešit (náhled formuláře v příloze obrázek č. 2). Strážník zajišťuje řešení i v případě, že jde o věcnou příslušnost jiného úřadu, a to formou rad, zprostředkování a další spolupráce.

Dalšími informačními kanály, s jejichž pomocí může občan se strážníky komunikovat, je profil v rámci sociální sítě a veřejně přístupné emailové adresy nebo mobilní telefony.

V této oblasti je nejvíce používán facebook. Profil MPCV byl jedním z prvních, který vznikl a má v současné době nejvíce přihlášených aktivních uživatelů (1270). Profil slouží nejen k odběru zpráv, ale i aktivní komunikaci se strážníky (příloha obrázek č. 3 - ukázka komunikace přes facebook).

Občan může ohodnotit svůj subjektivní pocit bezpečí v konkrétním místě pomocí tzv. mapy pocitu bezpečí (bodovou škálou 1 - 5). Pocit bezpečí je v podstatě indikátorem účinnosti přijatých opatření a je jedním z nejdůležitějších faktorů pro plánování dohledu nad místními záležitostmi veřejného pořádku. Uvedené hodnocení občan přiřadí jednomu z kvadrátů o délce hrany 1 km, na které jsme město rozdělili (příloha obrázek č. 4).

Hodnota pocitu bezpečí je důležitým indikátorem účinnosti přijatých opatření a jedním z atributů pro analýzy, na jejichž základě je plánováno zabezpečování místních záležitostí veřejného pořádku, zaměření preventivních opatření a cíle spolupráce s ostatními orgány veřejné správy.

Důvodem vzniku projektu je stav místních záležitostí veřejného pořádku a trend vývoje této oblasti v kontextu s možnostmi, jimiž samospráva disponuje. Cílem je zvýšit pocit bezpečí eliminací faktorů, které mají negativní vliv na místní záležitosti veřejného pořádku, a tím zlepšit kvalitu života. Ukazatelem úspěšnosti je jednoznačně pocit bezpečí (z pohledu MPCV) a reálně nižší počet zásahů strážníků při stejné intenzitě dohledu ve stejném místě během stejného období (nelze srovnávat např. různá roční období a obdobné sezónní vlivy jako například školní rok a prázdniny, nebo svátky a s nimi související akce).

Velkým přínosem projektu je skutečnost, že občané se aktivně zapojují do spolupráce a jsou účastníky procesu řešení problémů. Hodnocení stavu místa, kde žije a podílení se na viditelných úspěších, je výrazným motivačním prvkem.

Implementace řešení

Komplexním přístupem k plnění úkolů při zabezpečování místních záležitostí veřejného pořádku v součinnosti se zainteresovanými složkami, je dosaženo výrazně vyššího efektu. Jednotlivé složky se v rámci společných postupů vzájemně doplňují podle konkrétní věcné působnosti. Tím je dosaženo větší váhy dopadu na cílové skupiny. Zainteresovanými stranami jsou:

- **městská policie,**
- **občané,** aktivní přístup výrazně pomáhá s realizací opatření,
- **orgány samosprávy,**
- **zastupitelstvo a rada města,**
- **orgány státní správy.**

Odpovědnost za realizaci projektu nese vedení MPCV, které by se však neobešlo bez podpory vedení města, ale ani samotných zaměstnanců MPCV.

Bez **podpory vedení města**, by však projekt nevznikl, nebo by jej nebylo možné realizovat v takovémto rozsahu. Vedení města musí především mít odvalu čelit kritice a soudním sporům, navzdory politické příslušnosti konstruktivně podporovat plnění cílů zabezpečení kvality života svých voličů, mít důvěru zaměstnanců.

Podpora ze strany **zaměstnanců** spočívá v tom, že jsou ochotni dělat více než musí. I nadále jim zůstávají pracovní povinnosti jako před tím, ale navíc přibývá náročná práce v terénu a řešení konfliktních situací. Zaměstnanci si navzájem pomáhají s plněním pracovních úkolů, aby bylo zajištěno konání akcí v rámci projektu. Častý styk s cílovou skupinou nutí strážníky a úředníky změnit po čas konání činností v rámci projektu způsob myšlení tak, aby dokázali uvažovat stejným způsobem jako druhá strana, což je velice náročné.

Zaměstnanci musí mít především chuť se projektu zúčastnit a v rámci kolektivu brát cíle projektu i za cíle vlastní, musí umět konstruktivně využívat právní předpisy a chápat je v širším kontextu aby mohly být účinnějším nástrojem. Vztah k autoritám u zaměstnanců musí být bez vlivu osobních pocitů se striktním oddělením osobního a profesního elementu osobnosti. Jejich stresová odolnost nemůže zůstat na úrovni úředníka žijícího v „tabulkách“ mimo realitu, ale sami pro sebe ji zvyšují specializovaným cvičením (kombinace posilovacích cviků, aerobního cvičení a uvolňovacích zenových cviků s prvky bojových technik). Jsou ochotni rozšiřovat své znalosti a dovednosti tak, aby vnesli do projektu nové prvky.

Překážky byly zaznamenány především na straně obyvatelstva, a to z důvodu deformace charakterových vlastností občanů měst, která mají vysokou nezaměstnanost, velkou migraci obyvatel a sídelní útvary s vysokou hustotou obyvatel. Tyto defekty se projevují nezájmem o dění jak v bezprostředním okolí svého bydliště, tak v celém městě. Překážky nacházíme i v právních předpisech. Jde např. o motivaci obyvatel na dávkách sociální podpory, jejichž chování bylo úspěšně usměrňováno možnostmi regulovat výši dávek a tito lidé přestávali hrát automaty či požívat alkohol. Agendy sociální podpory byly předány úřadu práce, který kapacitně nemůže zvládnout ani základní kontroly svých klientů, natož s nimi v této oblasti pracovat.

Úspěchy se projevují pozvolna rostoucím trendem počtu přijímaných podnětů a především zvyšujícím se počtem aktivních obyvatel. Toto svědčí mimo jiné i o zvyšující se důvěře v samosprávu a odstraňování faktorů anonymity a nezájmu. Díky těmto změnám a transformaci lhostejného občana v občana aktivně se podílejícího na veřejném dění jsou sami o sobě natolik preventivního charakteru, že některé druhy společensky závadového jednání již nemají možnost v prostředí takové společnosti existovat.

Výsledky řešení/ukazatele naplňování cílů projektu

Počty aktivně řešených podnětů občany

Pro hodnocení úspěšnosti byly porovnávány počty aktivně řešených podnětů občanů. Jde o podněty, díky kterým dochází k plnění stanoveného cíle – zvýšení pocitu bezpečí a zlepšení kvality života ve městě.

Při porovnání počtu řešených událostí zjistíme výrazný nárůst počtu aktivně řešených podnětů, při čemž je nutné brát v úvahu i skutečnost, že po opadnutí počátečního nadšení je i za první pololetí roku 2013, řešeno téměř o 50 % více případů, než za celý rok 2011. Grafické vyhodnocení je uvedeno v příloze obrázek č. 5.

Poměr kontrolní činnosti k zásahům strážníků

Posuzování tohoto ukazatele probíhá lokálně a je do něj zahrnuto bezprostřední okolí lokality, které se jeví jako rizikové ve vztahu k řešenému jevu.

Příkladem může být lokalita ul. Blatenská, kde místní obyvatelé sužoval zvýšený pohyb závadových osob související se zvýšením počtu krádeží. Zde však při místním šetření asistenti prevence kriminality získávali informace, které vypovídali o stavu v místě zcela odlišně. Někteří obyvatelé s poděkováním kvitovali přijatá opatření a situaci hodnotili jako výrazně lepší, někteří je hodnotili jako neúčinná a někteří vůbec nevěděli, že bylo nutné v jejich lokalitě něco řešit a jen se domýšleli, jaký důvod mají opatření MPCV, která zaznamenali. Z tohoto důvodu je hodnocen počet událostí ve vztahu k provedeným kontrolám. Okamžikem, kdy intenzita kontrolních a preventivních činností neodpovídá potřebám lokality a dochází k plýtvání pracovního potenciálu strážníků je poměr šesti řešených událostí při sto dvou provedených kontrolách (příloha obrázek č. 6).

Snížení výskytu závadových jevů

Od roku 2010 se začal problém prostituce řešit aktivně v součinnosti obyvatel a subjektů města zahrnutých v činnostech „Záchraného kruhu“. Na vývoji (příloha obrázek č. 7) je znatelný vliv zapojení veřejnosti, který se projevuje nárůstem řešených případů (osoby nabízející sexuální služby byly řešeny díky svědectví aktivně zapojených obyvatel).

Pokles majetkových deliktů

Na základě přednášek v rámci prevence kriminality ve školách se daří snižovat počet majetkových deliktů (příloha obrázek č. 8). Z vyhodnocení histogramu je zřejmý výrazný pokles výskytu pachatelů majetkových deliktů narozených od roku 1995, kdy se začalo s cílenými přednáškami v rámci prevence kriminality na základních školách.

Snížování výskytu přestupků na porušování právních předpisů města

Na obrázku č. 9 je znázorněn vliv kamerového systému na přestupky, při kterých jsou porušovány právní předpisy města ve formě vyhlášek a nařízení. Veřejnost ovlivňuje svými připomínkami, kde budou rozmístěny kamerové body. Výrazné ovlivnění v kladném smyslu se projevuje v jednotlivých kvadrátech zabarvením od světle oranžové po červenou barvu (v oranžově až červeně zabarvených kvadrátech došlo díky monitorování ke snížení výskytu protiprávního jednání).

Obdobně lze vidět na obrázku č. 10 náhled na analýzu, která vyhodnocuje vliv lokalit náchylných k sociálnímu vyloučení na pocit bezpečí občanů. Odstíny oranžové až červené vyznačené oblasti poukazují na snížený pocit bezpečí.

Analýzy jsou provedeny v prostředí GIS (OLS analýza), nástroji programu ARCGIS od společnosti Esri.

Samozřejmě i při naší činnosti se objevují specifické faktory, které mohou ovlivnit výsledky naší činnosti. Jedná se především o sezónní periodicky se opakující záležitosti (školní rok, prázdniny, svátky).

Negativní vliv projektu může nastat zkresleným pohledem nezajímavých obyvatel, kteří jsou někdy svědky dílčích úkonů a bez znalosti souvislostí odsuzují postup strážníků, kteří vystupují a jednají takovým způsobem, aby se co nejvíce přiblížili cílové skupině.

Inovativnost projektu spočívá jednak v zapojení obyvatel do řešení problémů ve městě a do veřejných záležitostí tím, že je rozšířeno spektrum komunikačních kanálů tak, aby byly

k dispozici možnosti pro „všechny“ a jednak propojení všech těchto kanálů a vytvoření uceleného systému, díky kterému získáváme:

- data, která zvyšují spolehlivost analýz, na jejichž základě je efektivněji vykonáván výkon služby v oblasti místních záležitostí veřejného pořádku,
- důvěru obyvatel v samosprávu,
- snížení míry anonymity, která je významným prvkem pro vznik prostředí vhodného k výskytu kriminality,
- zájem obyvatel o dění ve veřejném životě a o stav lokalit, v nichž žijí, pro udržitelnost realizovaných projektů a občanských aktivit.

Mimo hlavní předmět projektu jsou inovativní a jedinečné již samotné dílčí úkony, realizované v rámci podpory projektu. Jde např. o:

- využívání geografických informačních systémů (mapy kriminality, statistické a analytické nástroje, modely řešených jevů na základě prostorové, geograficky vážené regrese, informační mapové podklady pro vizualizaci o stavu zájmových faktorů),
- cílené, specificky zaměřené kontroly, maximalizace využitelnosti získaných dat,
- plánovaná preventivní opatření s konkrétním zaměřením a jejich návaznost na represí výkonu služby.

Přenositelnost dobré praxe spočívá, jak již bylo napsáno, především v komplexním používání nástrojů samosprávy a v maximálním využití dostupných dat pro plánování rozsahu jejich použití.

Přenositelnost na jiné samosprávné celky je možná za předpokladu, že samospráva bude chtít přijmout zodpovědnost za možné počáteční konflikty.

Finanční náročnost je minimální. Nutná je však zodpovědnost v personální oblasti, aby zaměstnanci byli ochotni a schopni vykonávat všechny činnosti a neovlivnili negativně celý proces svým přístupem.

Postřehy

Při realizaci projektu vyplynula potřeba zajistit dohled nad místními záležitostmi veřejného pořádku především v nočních hodinách. Za stávajícího stavu nebylo možné vždy toto zajistit, což ovlivňovalo mínění občanů o činnosti MPCV. Na tom, jak MPCV vnímá veřejnost, závisí míra spolupráce s občany a kvalita i kvantita získaných informací.

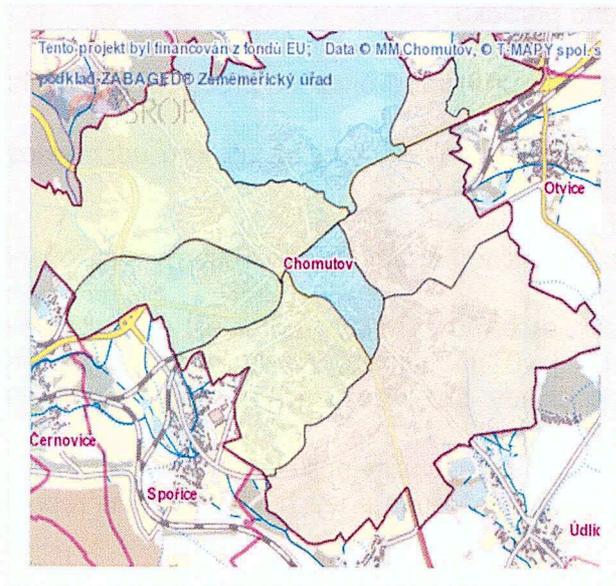
Na základě analýzy výsledků činností jednotlivých strážníků byly sestaveny směny pro ranní a noční režim, při čemž v dvanácti hodinových intervalech se dvě směny střídají na ranních od 6 – 18 hod a dvě na nočních od 18 – 6 hod.

Ranní směny jsou složeny ze strážníků, kteří řeší především administrativní záležitosti, zajišťují dodržování veřejného pořádku např. ve smyslu zjišťování původců skládek nebo akcí zaměřených na porušování obecně závazných vyhlášek. Noční směny jsou složeny ze strážníků, kteří se nebojí konfliktních situací, jsou asertivní a nekompromisně trvají na dodržování veřejného pořádku, který vnímají jako prioritu.

Souhlasíme s prezentací našeho řešení na nadcházející Národní konferenci kvality ve veřejné správě a v časopise Veřejná správa jakožto s prezentací dobré praxe.

Přílohy

MAPA ÚSEKŮ



NAJDI SVÉHO STRÁŽNÍKA

Číslo popisné

Vyhledejte svého strážníka zadáním čísla popisného vašeho domu.

Číslo popisné je přiřazeno vždy jednomu strážníkovi, ve výsledcích naleznete vždy jednoho strážníka.

Mapu si přiblížte pomocí kolečka myši a kliknutím na příslušnou oblast otevřete osobní profil Vašeho strážníka

Obrázek 1 - Náhled vyhledávání strážníka s územní odpovědností v prostředí GIS



Filip Prokeš

Váš územní strážník pro úseky Střed města, Březenecká a Zátíší

Telefon:
724775741

E-mail:
f.prokes@chomutov-mesto.cz

Kontaktní Formulář

Zpráva pro: (*)

Filip Prokeš

Jméno a příjmení: (*)

E-mail: (*)

Předmět:

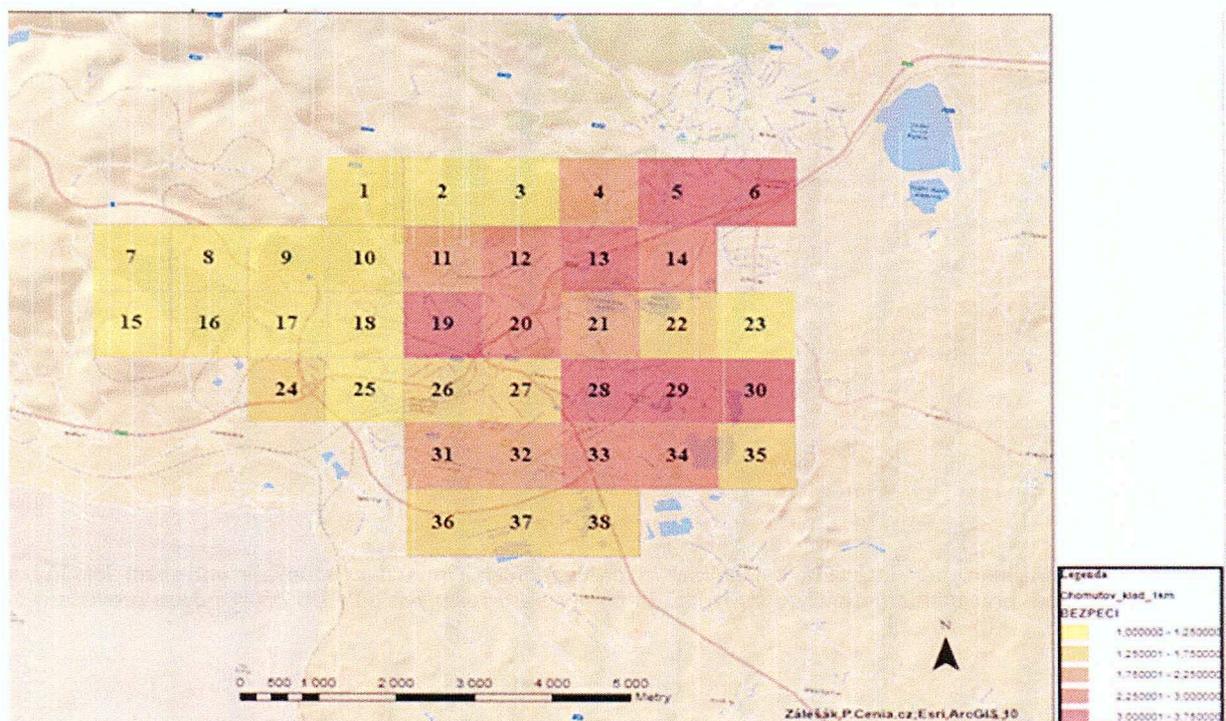
Zpráva: (*)

Odeslat zprávu

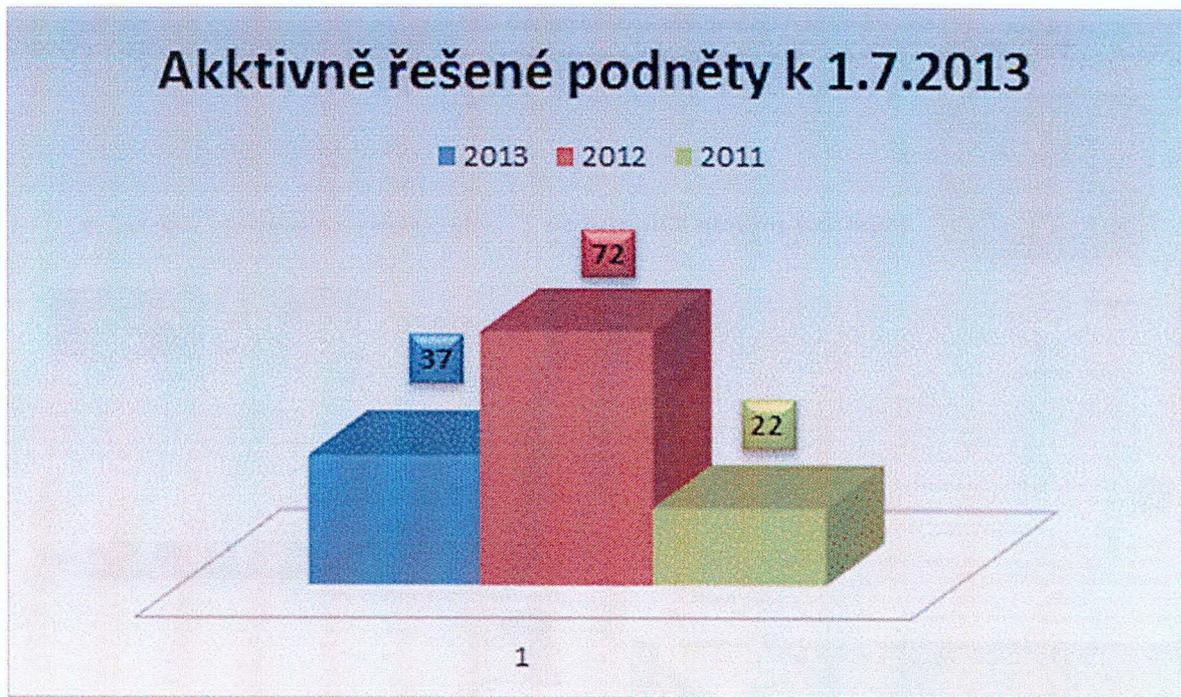
Obrázek 2 - Náhled kontaktního formuláře po určení místa



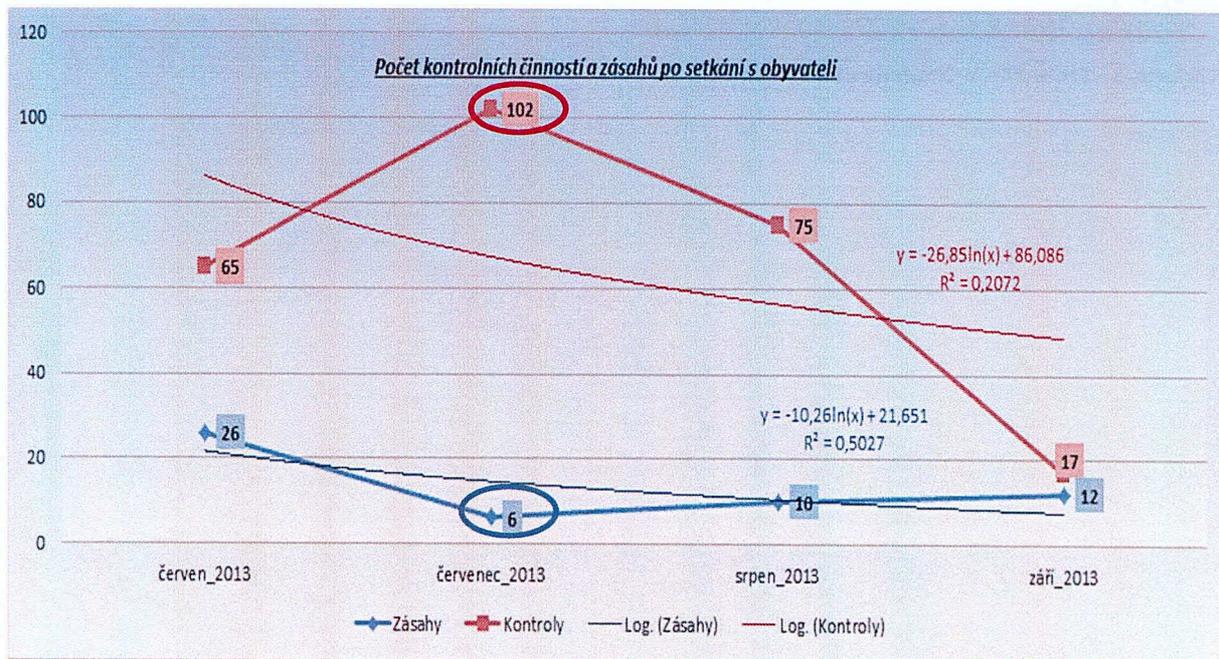
Obrázek 3 - Profil MPCV Chomutov na sociální síti



Obrázek 4 - Náhled na mapu pocitu bezpečí



Obrázek 5 - Počty aktivně řešených podnětů k 01.07.2013



Obrázek 6 Okamžikem, kdy intenzita kontrolních a preventivních činností neodpovídá potřebám lokality a dochází k plýtvání pracovního potenciálu strážníků je poměr šesti řešených událostí při sto dvou provedených kontrolách.