

Cílem je otevřený profesionální úřad

Profesionální úřad, otevřený potřebám klientů a zaměstnanců. Místo, kde se občané setkávají se vstřícností a trvalou snahou o zlepšování služeb.

To je vize Městského úřadu ve Žďáře nad Sázavou, jehož kolektiv 124 pracovníků je od loňského roku zapojen do několika projektů.

Jejich cílem je vzdělávání úředníků, zkvalitňování služeb směrem k veřejnosti i tzv. vnitřním klientům a technická a softwarová podpora těchto služeb.

Žďárský úřad na své úspěšně podané projekty získal evropské dotace za víc jak 20 milionů Kč. Některé již běží, jiné MěÚ zahájí v září a říjnu, budou zrealizovány do tří let. Vizi profesionálního úřadu dnes přibližujeme s tajemníkem MěÚ Ing. Janem Havlíkem.

Co přinesou projekty

„Jedním z již běžících projektů v rámci obdržení dotací je vzdělávací středisko tzv. eGON centrum, na které jsme z EU získali 2,7 mil. Kč,“ říká tajemník o pracovišti budovaném v sousedství MěÚ.

Má sloužit nejen ke školení zdejších zaměstnanců, zastupitelů, ale i starostů a úředníků správního obvodu města Žďáru. To v duchu zvyšování odbornosti v oblasti eGovernmentu, např. obsluhy Czech Pointu, práce s datovými schránkami, spisovou službou a dalšími odbornostmi nezbytnými pro veřejnou správu.

„Projekt na zvyšování kvality a efektivnosti služeb úřadu byl podpořen 8,6 mil. Kč, z toho dotace činí 8,4 mil. Kč. Jeho obsahem je zavedení projektového a procesního řízení a jejich softwarová podpora, dále pak strategické řízení a hodnocení podle cílů,“ vyjmenovává tajemník. Nezbytnou součástí je zjišťování spokojenosti a potřeb klientů a zaměstnanců.

S tajemníkem MěÚ Janem Havlíkem o projektech EU a změnách na MěÚ

„U ekonomického projektu „Zvýšení efektivnosti ekonomických procesů a strategického řízení rozpočtu“ jsme získali dotaci asi 5,9 mil. Kč,“ informuje. Projekt je zaměřen na zlepšení a podporu ekonomických a rozpočtových procesů v důsledku ekonomické krize.

Dalších asi 6 mil. Kč obdrží úřad na projekt „Řízení lidských zdrojů MěÚ“. „Je zaměřen na vzdělávání a kompetence zaměstnanců, podporu personálního řízení a řízení lidských zdrojů,“ vysvětluje Ing. Havlík.

Jak se projekty projevují navenek

První drobné změny již mohou klienti vidět při vstupu do úřadu. Rozšířený objednávkový a vyvolávací systém šetří čas klientů a umožňuje lepší organizaci vyřízení na navštívených pracovištích občansko-správních a dopravních agend.

Možnost objednat na webu města využívá stále větší počet klientů, kteří



DÍKY BENCHMARKINGOVÉ iniciativě 2005 a sběru dat z členských úřadů může tajemník Ing. Jan Havlík porovnávat situaci MěÚ Žďár.

Foto: Lenka Kopčáková

chtějí mít jistotu rychlého vyřízení a ušetřit svůj čas.

Maminky s kojenci mohou v přízemí úřadu využít klidného zázemí s přebalovacím pultem, nachází se tu i bufet s možností občerstvení. Celý úřad je díky výtahům a pojízdným plošinám bezbariérový, takže vozíčkáři již běžně sledují jednání zastupitelů přímo v sále.

Úřad v reakci na výsledky klientské ankety letos rozšířil úřední hodiny v út a ve čt od 8 do 15 hodin. V tzv. dlouhé dny (po a st) je otevřen od 8 do 17 a v pá od 8 do 14.30 hodin. „I zaměstnanci úřadu však mají dle zákoníku práce 40hodinový pracovní týden a po natažení úředních hodin na 37,5 hodiny jim zbyly pouze 2,5 hodiny v týdnu na administrativu, zpracování a vypravení různých rozhodnutí, či práci v terénu, tedy mimo přímou obsluhu klientů na úřadě. Případně další rozšíření by se již neobešlo bez zvýšených nákladů na větší počet zaměstnanců,“ poukazuje Ing. Havlík.

Zakázky na webu pro rovnou příležitost

„V návaznosti na směrnici rady města o zadávání zakázek malého rozsahu, která nás zavazuje zadávat tyto zakázky prostřednictvím elektronických nástrojů, tedy e-aukcemi nebo v softwaru GILDA, od tohoto měsíce zveřejňujeme všechny zakázky na webu města,“ informuje tajemník o novince.

V záložce O městě mohou zájemci přejít na odkaz Veřejné zakázky a zde najít zakázky, u kterých běží zadávací lhůta, a v případě zájmu kontakt na příslušného zadavatele s možností přihlášení do výběrového řízení.

„Myslím si, že je to neefektivnější a nejtransparentnější způsob zadávání, přístupný všem, kdo mají zájem podat svoji nabídku na vyhlášená výběrová řízení. Dáváme všem aktivním uchazečům rovnou příležitost, kdy s jejich rostoucí konkurencí a zájmem dosahujeme výhodnějších cen a menších výkyvů cenové hladiny,“ uvádí Ing. Havlík.

Jak změny vnímají lidé

V tomto „běhu na dlouhou trať“ přý veřejnost stále ještě městský úřad vnímá spíše jako místo poplatků a sank-

cí.

„Zastupujeme tu však veřejný zájem a musíme postupovat dle zákonů ČR a ani pro úředníka mnohdy nebývá jednoduché provést rozhodnutí o právech lidí, zvláště pak, když v pozadí vidí jednotlivé příběhy a osudy. Je to naše práce a právě jedním z momentů zmínovaného vzdělávání je naučit se zcela profesionálně zachovat, zvládat emoce a způsob jednání s klientem, který je v emočně vyjaté situaci a třeba i křičí,“ uvádí Ing. Havlík.

Nerad vzpomíná i na případy, kdy řešil dokonce útoky na úředníky. „Víte, oni to jsou také mámy a tátové od rodin, kteří jen dělají svoji práci,“ dodává Jan Havlík.

Vše odstartovala anketa

Myšlenka úřadu otevřeného potřebám klientů začala na jaře 2009, kdy proběhl audit úřadu.

Nezávislá agentura prověřovala činnost úřadu a prováděla ankety zaměřené na spokojenost s chodem MěÚ. Zkušební tazatelé oslovovali klienty při odchodu z úřadu a kladli jim otázky typu: jak jste spokojeni s orientačním systémem v budově MěÚ, s průběhem své návštěvy na úřadě, jak jste byli přijati a jak jste spokojeni s vlastním výkonem činnosti, za kterou jste přišli, jak jste spokojeni s dostupností úřadu, jeho otevírací dobou a možností parkování...

„Agentura s cílenou anketou oslovila klienty i naše zaměstnance, kteří mohli uvést své hodnocení, názory, připomínky a návrhy z praktického pohledu na fungování úřadu. Když jsme např. obdrželi výsledky klientského průzkumu u vzorku 170 oslovených lidí, překvapilo mě, že pouze dva oslovení klienti nám dali dvojku,“ uvádí tajemník. Drtivá většina reakcí totiž byla výborných.

Výborné známkování i negativa

„Dodnes přemýšlím, jak je to možné, protože mezi těmi lidmi z hlediska pravděpodobnosti přece nemohli chybět klienti oblasti přestupků v dopravě nebo přestupků dle přestupkového zákona na majetkoprávním odboru, kteří s výsledkem mohli být spokojeni jen těžko“ říká tajemník. Domnívá se, že nehodnotili

výsledek, ale průběh, prostředí, věcnost jednání a profesionalitu chování úředníků.

„Většinou se totiž zprostředkovaně setkávám s jinou zpětnou vazbou. A to, jak všechno je špatně, jak to v úřadu, radě a zastupitelstvu nefunguje... Stále si lámou hlavu, proč se tato hodnocení tak liší,“ uvažuje tajemník.

První vize profesionálního úřadu

Výsledky anket a auditu kolektivů městského úřadu opakovaně diskutoval a po roce a připomínkování se shodl na vyvážené vizi úřadu pod názvem „Otevřený profesionální úřad“.

Dnes je k vidění na webu města (www.zdarns.cz) v záložce Městský úřad. „Vyjadřuje společné odhodlání, budovat moderní efektivní úřad, který vyváženě vnímá potřeby klientů a zaměstnanců, při výkonu veřejné správy ctí platné zákony, principy profesionálního a rovného přístupu a neustále dbá o zlepšování služeb, které poskytuje,“ informuje Ing. Havlík.

Úřad a ekonomická krize

Radnice se podle tajemníka stále potýká s důsledky ekonomické krize, kterou Žďár pocítil hlavně v roce 2009 poklesem daňových příjmů.

Letošní rozpočet města byl příjmově i výdajově sestaven na úrovni roku 2007, což znamená minimálně 16% propad. „To se týká i rozpočtu úřadu. Žďárský MěÚ se chová přirozeně ekonomicky a šetří. Schválené prostředky pro rok 2009 jsme vyčerpali z 60 %. Žádného našeho zaměstnance krize nestála místo a ušetřili nebo neutratili jsme víc, než bylo nezbytné,“ říká tajemník.

Bylo to však za cenu toho, že neproběhla žádná plánovaná obnova movitého a nemovitého majetku, opravily se pouze havarijní stavy, šetřil se i na provozních výdajích a energiích. „Na druhé straně je třeba říci, že odložení především investic nás dobehne v následujících letech, např. obnovu, zejména výpočetní techniky budeme muset provést nejdříve ve dvou následujících letech, protože jinak se projeví na kvalitě služeb a efektivitě,“ konstatuje Ing. Havlík.

Životní cyklus výpočetní techniky je zhruba čtyřletý a je nezbytným pracovním prostředkem, na kterém stojí veškerá rychlost a tok informací úřadu. „Pracujeme s centrálními databázemi, a pokud výpočetní technika rychle a spolehlivě nefunguje, jako by úřad v tu chvíli nebyl, Doufáme, že rozpočtová situace bude již příznivější,“ věří Jan Havlík.

Nároky na odbornost

Zaměstnanci a vedoucí pracovníci úřadu musejí ovládat nejen svoji odbornost, která je samozřejmostí ze zákona, ale musí se naučit i projektové a procesní řízení, ovládat nové IT technologie a programy nebo řídicí dovednosti.

„Např. dnes už mezi jednotlivými odbory MěÚ prakticky neběhají papírové materiály, ale většina funguje elektronicky. Jednotliví schvalovatelé určitých typů účetních operací pracují s elektronickými doklady na základě přístupových práv a oprávnění ke schvalování. To šetří čas i papír,“ vysvětluje tajemník moderní metody využití elektroniky.

(Pokračování na str. 15)