

Nejpřívětivější úřady

Přístup úředníka k občanovi rozhoduje

V prvním ročníku se soutěž o přívětivý úřad zaměřila na úřady obcí s rozšířenou působností. Hodnotila se přístupnost, transparentnost a komunikace úřadu. Na prvních třech místech v České republice se umístil Liberec, MČ Praha 18 a Žďár nad Sázavou. U žádného z hodnocených kritérií se nikde nedosáhlo sta procent. Jak řekla v úvodu slavnostního vyhlášení soutěže náměstkyně ministra vnitra pro řízení sekce veřejné správy Jana Vildumetzová, cílem soutěže bylo především ocenit práci lidí v úřadech, poděkovat jim za ni nebo motivovat úřady, aby zavedly některé nové služby.

Zuzana Pacinová

Ve Vzdělávacím středisku Institutu pro veřejnou správu Praha v Benešově předala Jana Vildumetzová spolu s náměstkem ministra vnitra pro státní službu Josefem Postráneckým a dalšími hosty celkem 45 ocenění. Zdůraznila přitom, že kvalita práce úřadů, v jejichž čele stojí starostové, významně závisí také na práci tajemníků úřadů, která je základem vlídného úřadování. Předávání ocenění předcházelo hodnocení úřadů obcí s rozšířenou působností formou dotazníkového šetření, do kterého se dobrovolně zapojilo 190 obcí včetně jednotlivých městských částí Prahy. Ocenění Přívětivý úřad si odnesly vždy tři nejlepší úřady s rozšířenou působností v rámci krajů (Kompletní výsledky jsme přinesli ve Veřejné správě č. 12) a v hlavní kategorii tři nejlepší městské úřady v rámci České republiky: 1. Liberec, 2. MČ Praha 18 a 3. Žďár nad Sázavou.

Městské úřady obcí s rozšířenou působností byly hodnoceny na základě čtyř desítek kritérií, jež byly rozděleny do tří kategorií – přístupnost úřadu pro občany, transparentnost úřadu a komunikace s úřadem. Sledoval se tak například počet úředních hodin či zavádění moderních IT nástrojů, jako je třeba elektronický objednávkový systém nebo zveřejňování dokumentů na webových stránkách města.

Josef Postránecký, náměstek ministra vnitra pro státní službu, uvedl, že se mimo jiné přijel inspirovat, protože kritéria pro hodnocení nejpřívětivějších úřadů se dají dobře použít i ve státní službě: „Jedná se například

o zlepšení geografické nebo časové dostupnosti úřadu, o to, zda jsou úředníci vlídní a přívětiví k občanům, o zlepšení elektronické veřejné správy nebo o to, zda se občané cítí na úřadech dobře,“ uvedl Josef Postránecký.

David Sláma, ředitel odboru strategického rozvoje a koordinace veřejné správy Ministerstva vnitra uvedl, že v rámci soutěže se hodnotila například délka úřední doby, možnost objednání občanů na úřad prostřednictvím elektronických objednávkových systémů nebo dostupnost formulářů, které jsou k dispozici na webových stránkách úřadu. Pod drobnohledem byly také přístupnost úřadu pro handicapované nebo podmínky pro rodiče s malými dětmi.

„Veřejná správa a úřadování je v první řadě o lidech. Neoznačený úředník či úřednice v riflích a tričku s nápisem, kteří namísto pozdravu zahajují konverzaci zvoláním „občanský průkaz!“, jsou pro mě nepřijatelní a nemají na úřadě co dělat.“

V rámci transparentnosti se hodnocení zaměřilo na ověření zveřejňování podkladů pro jednání zastupitelstva na webových stránkách úřadu, ověřování existence rozklikávacích



FOTO: RADOSLAV BERNAT 2x

rozpočtů nebo zveřejňování smluv. V oblasti hodnocení komunikace úřadu bylo důležité, jak často jsou aktualizovány webové stránky, jak je nastavena agenda životních situací, zda má úřad na webu kompletní kontakty na úředníky či samosprávu, jestli je na webu dostupný územní plán nebo zda jsou občanům k dispozici aplikace do mobilního telefonu (pro tzv. úřad v mobilu).

Z výsledků hodnocení například vyplynulo, že prodlouženou úřední dobu má 70 % úřadů obcí s rozšířenou působností (ORP), možnost objednávkového systému pro vyřízení agendy občanských průkazů (OP) nabízí 55 % úřadů ORP, odeslání SMSky o vyřízení OP 45 % úřadů. 37 % úřadů nabízí on-line sledování přepážek pro agendu občanských úřadů, pasů a řidičských průkazů, 56 % úřadů je přátelských k rodinám. Možnost placení platební kartou je samozřejmostí u 73 % úřadů. Kompletní materiály pro jednání zastupitelstva lze najít na webových stránkách 37 % úřadů.

I ti nejlepší mají tedy stále prostor a motivaci se zlepšovat. Náměstkyně ministra vnitra pro řízení sekce veřejné správy Jany Vildumetzové jsem se proto zeptala:

Jak podle vás vypadá ideální přívětivý úřad?

Ideální úřad má rozšířenou úřední dobu, a je tak přívětivý vůči pracujícím, kteří nemají čas vyřídit si úřední záležitosti v pracovní době a nechtějí si brát kvůli cestě na úřad dovolenou. Ideální úřad je přívětivý vůči mladé generaci, která se neobejde bez chytrých mobilů a tabletů, nepřetržitě komunikuje prostřednictvím sociálních sítí a ráda by i k úřadům přistupovala stejně. Jde například o možnost přes elektronickou aplikaci nahlásit rozbitou lavičku nebo problém s veřejným osvětlením. Ideální úřad je také přívětivý vůči rodičům s dětmi, kteří mají trochu jiné potřeby a priority a pro které je čekání s ratolestmi na úřadě mnohdy nadlidský výkon. Oceň proto, když se mohou objednat na konkrétní čas, mají na úřadě k dispozici koutek na hraní pro děti, nebo dokonce možnost hlídání potomků. Pro rodiče s těmi nejmenšími dětmi je pak samozřejmostí například přebalovací pult. Ideální úřad je přívětivý i vůči seniorům, kteří někdy vyžadují větší klid, potřebují vše jasné vysvě-

lit a rádi si na úřad zajdou zaplatit například místní poplatek za psa nebo poplatek za svoz komunálního odpadu, aby se na vlastní oči přesvědčili, že mají vše v pořádku. A v případě, že by u sebe neměli dostatek hotovosti, ocení možnost placení platební kartou. V neposlední řadě je ideální úřad přívětivý také vůči svým zaměstnancům, třeba i tím, že je plně transparentní a nic neskrývá.

Zlepšují se úřady ORP v hodnocených parametrech?

Z vlastní praxe starostky vím, že drtivá většina samospráv se snaží chodit úřadů neustále zlepšovat. Moderní informační a komunikační technologie v tomto ohledu nabízí velké možnosti, jak přiblížit úřady občanům. Na druhou stranu mě překvapilo, že žádné z definovaných kritérií ani jednou nesplnily všechny přihlášené úřady. To se týká i takových kritérií, která se mohou zdát poměrně běžná, jako je zveřejňování smluv nebo rozklikávací rozpočet. Je tak zřejmé, že stále existuje prostor pro zlepšování. V průběhu vyhodnocování soutěže

jsme proto identifikovali příklady dobré praxe, které vyčnívaly nad rámec zjišťovaných kritérií. Z nich jsme sestavili a vydali publikaci dobré praxe, která má sloužit jako inspirace pro městské, ale i obecní úřady po celé České republice.

Co ještě úřadům chybí k dokonalosti?

Někdy jsou to i drobnosti. Veřejná správa a úřadování je v první řadě o lidech. Osobně kladu velký důraz na vystupování a standardní oblékání. Neoznačený úředník či úřednice v riflích a tričku s nápisem, kteří namísto pozdravu zahajují konverzaci zvoláním „občanský průkaz!“, jsou pro mě nepřijatelní a nemají na úřadě co dělat. Samozřejmě, že klíčové jsou zejména znalosti a odborná způsobilost úředníků, stejně jako jednotné rozhodování v souladu s platným právním řádem. Veřejná služba je však současně službou občanům tak, jako kterákoli jiná služba, a dobře víme, že spojenost zákazníka ve službách dělají v první řadě lidé (personál úřadu) a přímá komunikace. ■



Zástupci statutárního města Liberec, městské části Praha 18 a města Žďár nad Sázavou s Josefem Postráneckým, Janou Vildumetzovou, senátorem Milošem Vystřilem a předsedou Spolku pro obnovu venkova Eduardem Kavalou