

Pravidelná setkání občanů s vedením města

Prezentace útvaru interního auditu
MěÚ Chomutov
v rámci pilotního projektu
„Charta pro občana-06/2006“



Město Chomutov



SIGMA

Support for Improvement in Governance and Management
A joint initiative of the OECD and the European Union, principally financed by the EU



Město Chomutov

Setkání s občany



Zavedení nové formy komunikace:

- První myšlenka vznikla před 3 roky
- **29.01.2004 – proběhlo první setkání s občany**
- Doposud se koná pravidelně – každý poslední čtvrtek v měsíci

Iniciátor této formy komunikace:

- starostka města

Město Chomutov

Setkání s občany



Důvod zavedení služby:

- Přímá komunikace vrcholového managementu s občany města
- Nový způsob komunikace občanů se starostkou
- Prohloubení důvěry občanů ve vedení města, v jehož čele stojí poprvé žena
- Okamžité reakce a zodpovězení řady problémů
- Posílení účasti při řešení problémů ve městě
- Významná zpětná vazba



Město Chomutov

Setkání s občany



Potřeba zdrojů:

- **Zasedací místnost**

Prostory jsou v majetku města. Nejsou využívány na 100%, takže je vždy možnost jejich využití k setkání s občany – **nulové náklady**

- **Potřeba odborných pracovníků**

Bez nároku na nové pracovní síly. Podněty občanů jsou řešeny úředníky v denním pořádku. Úředníci se setkání nezúčastní (úkoly jsou na ně přenášeny prostřednictvím zápisu) – **nulové náklady**.

- **Finanční zdroje**

Software na evidenci podnětů byl vytvořen vlastním odborem informatiky – **nulové náklady**

Nezbytná je ochota a vůle zavádět nové formy komunikace.

Město Chomutov

Setkání s občany



Přínos:

- Přímý kontakt volených politiků s občany
- Časová úspora
(dříve byl vyčleněn jeden den v týdnu na osobní setkání se starostkou, z každého setkání se pořizoval samostatný zápis – nyní je vše zkumulováno)
- Dochází ke komunikaci mezi občany navzájem
- Jsou řešeny nejen problémy Města, ale i jiných institucí působících ve městě
- Zvolená forma umožňuje efektivní řešení problémů a potřeb občanů

Město Chomutov

Setkání s občany



Proces řešení podnětů:

- Pravidelná setkání – vždy poslední čtvrtek v měsíci
- Přítomni: - představitelé vrcholového managementu (starostka, místostarostové, tajemník)
 - vedení organizací zřízených a řízených městem
 - zapisovatelka
 - občané
- Program řídí moderátor – zpravidla je jím místostarosta či tajemník
- Občané postupně vznášejí své podněty, které jsou pak zapisovány do protokolu

Město Chomutov

Setkání s občany



Proces řešení podnětů:

- Některé podněty občanů jsou vyřízeny přímo na setkání.
- Ostatní jsou průběžně předávány k vyřízení.
- Seznam těchto podnětů je do týdne od setkání zaslán vedoucím odborů s výzvou řešit jim příslušející podněty – s určením termínu, do kdy je třeba zaměstnanci, spravujícímu podněty, předat řešení problému
- Všechny podněty jsou zpracovány do přehledu, který je zveřejňován na intranetu MěÚ

Městský úřad Chomutov

Setkání s občany



Pracovní postup:

Pro každý podnět se vypracuje samostatná tabulka, která má své náležitosti: poř. číslo setkání, datum konání, číslo podnětu, téma podnětu, předkladatel, stručný obsah – vyjádření na podnět, úplný text – vyjádření na podnět.

U každého podnětu je napsáno, v jaké fázi řešení se podnět nachází:

- **vyřešeno** – podnět je ukončen
- **otevřeno** – podnět vyžaduje řešení

v čase

- **neřešeno** – jedná se pouze o informaci nebo o ocenění

Zápis z 24. briefingu, který se konal dne 30.3.2006 v RADNICE.

| Upravit tento bod briefingu | | | X |
|-----------------------------|-----------|---------------|--|
| podnět č. | 1 | téma | 07 - Chodníky - ulice (komunikace) |
| bod | | předkladatel | Vondruška |
| datum | 30.3.2006 | | V ul. Na Průhoně - obrubník pod úrovní ulice, voda neodtéká do kanálu a hrozně udělané dlaždice. |
| stav | otevřeno | stručný obsah | <p>VYJÁDŘENÍ:</p> <p>□ ODaSČ - Za poslední tři roky byl prováděn překop pouze u čp. 2997 a komunikace byla uvedena do původního stavu. Záruční termín sleduje vlastník komunikace TSmCh. Vozovka a chodník v ulici Na Průhoně vyžadují rekonstrukci a podle nám dostupných informací má odbor RaIM akci naplánovanu.</p> <p>- ORaIM - Po vydání stavebního povolení a výběru zhotovitele (květen, červen), bude vybudován chodník v ul. Na Průhoně v úseku mezi ulicemi Trocnovská a Klicperova.</p> |
| | | celý text | <p>30.3.2006/1 p.Vondruška, Trocnovská ul.:</p> <p>V ul. Na Průhoně, tam kde jezdí 9 trolejbus, několikrát se to tam překopávalo, je tam obrubník pod úrovní ulice a když přší, je tam velká louže, neteče to do kanálu, udělejte tam pořádek, jsou tam i hrozně udělané dlaždice.</p> <p>VYJÁDŘENÍ:</p> <p>□ ODaSČ, p. Klíma - Za poslední tři roky byl prováděn překop pouze u čp. 2997 a komunikace byla uvedena do původního stavu. Záruční termín sleduje vlastník komunikace – TSmCh. Vozovka a chodník v ulici Na Průhoně vyžadují rekonstrukci a podle nám dostupných informací má odbor RaIM akci naplánovanu.</p> <p>- ORaIM, J. Kuna 26.4.2006 - Po vydání stavebního povolení a výběru zhotovitele (květen, červen), bude vybudován chodník v ulici Na Průhoně a to v úseku mezi ulicemi Trocnovská a Klicperova.</p> |

Město Chomutov

Setkání s občany



Jednotlivé podněty jsou řazeny do témat, kterých máme v současnosti 40.

| | DATUM BRIEFINGU ➔ | | 2004 | 2005 | 2006 | Celkem |
|----|------------------------------------|--|------|------|------|--------|
| | TÉMATY PODNĚTŮ ▼ | | | | | |
| 1 | Byty | | 16 | 11 | | 27 |
| 2 | Cyklostezky | | 5 | 7 | | 12 |
| 3 | Dopravní značení, provoz, přechody | | 27 | 25 | 5 | 57 |
| 4 | Dotace a půjčky | | 4 | 0 | | 4 |
| 5 | Holubi | | 15 | 12 | 1 | 28 |
| 6 | Hřiště | | 13 | 10 | 1 | 24 |
| 7 | Chodníky - ulice (komunikace) | | 27 | 23 | 4 | 54 |
| 8 | Chomutovské noviny | | 16 | 14 | 1 | 31 |
| 9 | Kanalizace | | 1 | 1 | | 2 |
| 10 | Kasárna | | 0 | 1 | | 1 |
| 11 | Kina | | 0 | 0 | | 0 |
| 12 | Knihovny | | 0 | 0 | | 0 |
| 13 | Merkur | | 4 | 4 | | 8 |
| 14 | Městská doprava + zastávky | | 16 | 12 | 1 | 29 |
| 15 | Městská policie | | 13 | 12 | | 25 |
| 16 | Nemocnice | | 10 | 9 | | 19 |
| 17 | Nezaměstnanost | | 2 | 0 | | 2 |
| 18 | Objekty ve městě, poutače | | 12 | 11 | 3 | 26 |
| 19 | Opravy a rekonstrukce | | 9 | 9 | | 18 |
| 20 | Ostatní | | 35 | 35 | 1 | 71 |

| | DATUM BRIEFINGU ➔ | | 2004 | 2005 | 2006 | Celkem |
|----|---------------------------------------|--|-------------|------------|-----------|-------------|
| | TÉMATY PODNĚTŮ ▼ | | | | | |
| 21 | Osvětlení | | 3 | 1 | | 4 |
| 22 | Památky | | 1 | 0 | | 1 |
| 23 | Parkování | | 24 | 21 | 1 | 46 |
| 24 | Pochvaly a poděkování | | 14 | 12 | 2 | 28 |
| 25 | Psi a kočky | | 15 | 13 | | 28 |
| 26 | Rušení klidu | | 3 | 3 | | 6 |
| 27 | Sociální dávky | | 2 | 0 | | 2 |
| 28 | Spol. Teplo | | 11 | 0 | | 11 |
| 29 | Školství, mládež, kultura | | 7 | 7 | 1 | 15 |
| 30 | Teplo a teplá voda, topení | | 8 | 13 | 1 | 22 |
| 31 | Vodotrysky, fontány | | 7 | 5 | | 12 |
| 32 | Zeleň | | 17 | 14 | 1 | 32 |
| 33 | Zoopark | | 4 | 2 | | 6 |
| 34 | Živ. prostř. - nepořádek, nár.menšiny | | 31 | 25 | | 56 |
| 35 | Žižkovo náměstí | | 0 | 2 | | 2 |
| 36 | Kom. odpad - kontejnery, vraky | | 8 | 16 | 1 | 25 |
| 37 | Pozemky | | 4 | 8 | | 12 |
| 38 | Městský úřad | | 2 | 0 | | 2 |
| 39 | Herny | | 1 | 1 | | 2 |
| 40 | Zimní stadion | | 0 | 0 | | 0 |
| | CELKEM | | 2391 | 339 | 24 | 2754 |

Město Chomutov

Setkání s občany



Vedeme přehledy, kolik občanů se setkání zúčastnilo, kolik jich podalo podnět a kolik bylo podáno podnětů celkem

| celkový počet | 27. 1. | 24. 2. | 31. 3. | 28. 4. | 26. 5 | 30. 6. | 29. 9. | 20. 10. | 24. 11. | 15. 12. | | | Celkem |
|--------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|-----|--|--------|
| přítomných občanů cca: | 50 | 30 | 15 | 30 | 15 | 40 | 25 | 12 | 40 | 15 | 272 | | 536 |
| občanů podávajících podnět(y): | 13 | 17 | 14 | 19 | 15 | 19 | 14 | 9 | 15 | 12 | 147 | | 275 |
| podaných podnětů: | 23 | 22 | 26 | 40 | 22 | 29 | 41 | 34 | 26 | 29 | 292 | | 528 |

Z celkového počtu podnětů:

- je **5%** ocenění práce vedení města
- **10%** nelze realizovat (mají charakter doporučení, oznámení)
- ze zbylých **85%** podnětů je **60%** realizováno neprodleně (max. do příštího setkání), **25%** má dlouhodobější charakter (řešení vyžaduje změny územního plánu, naplánování finančních prostředků města atp.).

Město Chomutov

Setkání s občany



Přehled počtu vyřešených podnětů

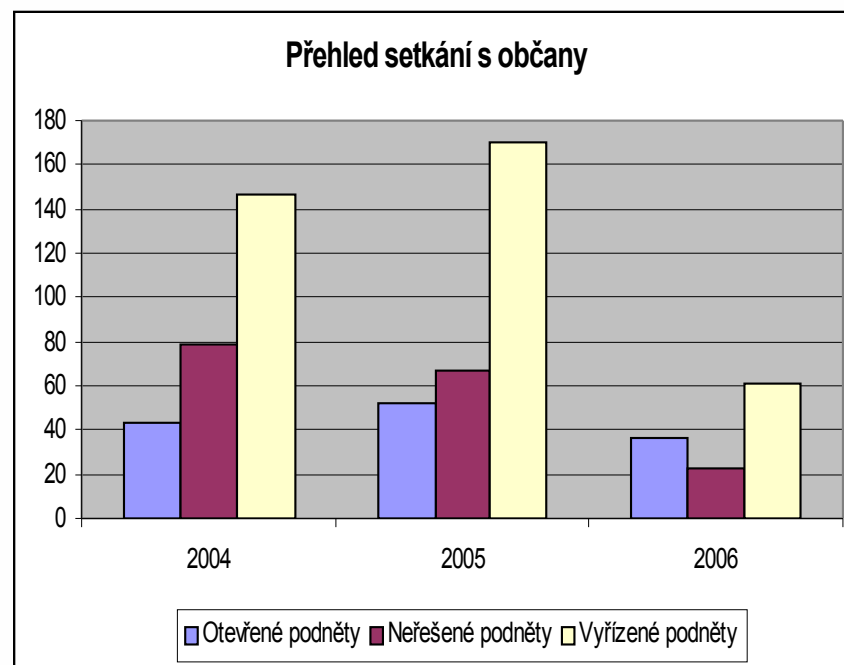
| BRIEFINGY v roce PODŇETÝ | | | | Celkem |
|-----------------------------|------------|------------|------------|------------|
| <i>Otevřené</i> | 43 | 52 | 36 | 131 |
| <i>Neřešené</i> | 79 | 67 | 23 | 169 |
| <i>Vyřízené</i> | 147 | 170 | 61 | 378 |
| C E L K E M | 269 | 289 | 120 | 678 |

➡ **Neřešený** může být podnět z důvodu, pokud:

- vyjadřuje pochvalu, poděkování, informaci a poznatek,
- byl ihned zodpovězen a vyřízen na místě bez šetření,
- nespadá do veřejnoprávní oblasti v působnosti města,

➡ **Otevřený** může být podnět z důvodu, pokud:

- je ve fázi přípravy nebo realizace investiční akce, změny dopravního značení, atp.
- zařazení do plánu investic závisí na objemu dostupných finančních prostředků,
- výsledek řešení se projeví po delší době sledování,
- řešení problému je podmíněno rozhodnutím samosprávy nebo zákonodárců.



Město Chomutov

Setkání s občany



Poznatky spojené s organizováním setkání:

- Zpočátku nedůvěra občanů – *obava vyjádřit svůj názor před vrcholovým vedením města*
- Setkání se zúčastňuje úzká skupina občanů - *nedocení potenciálu takovýchto setkání ze strany občanů.*
- Často se opakují stejné podněty, které vyžadují dlouhodobější řešení.
- Ne vždy je podnětům občanů věnována odpovídající pozornost ze strany úředníků.

Město Chomutov

Setkání s občany



Závěr:

- Nový způsob účinné komunikace s občany, který ji současně posiluje
- Vyšší informovanost úřadu i občanů, efektivní zpětná vazba
- Vyšší dynamika řešení aktuálních problémů ve městě

Děkuji za pozornost.

Ing. Jarmila Mravcová

vedoucí útvaru interního auditu
města Chomutova



(+420) 474 637 450



j.mravcova@chomutov-mesto.cz