



Společná iniciativa OECD a Evropské unie,
financovaná převážně z prostředků EU.



Charta Úřadu pro občany (Rada města Gijón, Španělsko)

Elke Löffler a Salvador Parrado
Governance International a
Spanish Distance Learning
University

Objem s lužeb (výběr)

	2001	2002	2003	2004
Žádosti o informace	96837	90492	144696	176077
Stížnosti - podněty	868	974	1149	705
Stavební povolení	4093	4141	6550	5147
Žádosti o povolení sportovních a kulturních akcí	--	--	--	24029

Návrh hierarchie cílů Úřadu pro občany



Analýza silných, slabých stránek, příležitostí a hrozeb (SWOT) úřadu

Silné stránky	Slabé stránky
Globální vize služeb na straně městské rady	Vysoká fluktuace zaměstnanců
Příležitosti	Hrozby
Volení zástupci chtějí funkce jako nástroj pro různé účely	Zbylé služby neposkytují veřejnosti kvalitní informace

Fáze projektu

1. červenec 2005 - Jmenování pracovní skupiny (zástupci vedení, zaměstnanců i příjemců služeb)
2. Analýza právního rámce
3. Analýza hlavních služeb(3) a procesů (17) úřadu
 1. Poskytování informací
 2. Zahájení a řešení konkrétních služeb ostatních jednotek
 3. Práce s podněty a stížnostmi
4. Analýza požadavků a podnětů občanů (1136 dotazníků rozeslaných uživatelům služeb); výstupem byl následující žebříček (služby jsou seřazeny dle důležitosti pro jejich příjemce):
 1. Srozumitelnost jazyka ve vysvětlujících sděleních a znalost různých služeb
 2. Otevírací doba a blízkost úřadu
 3. S spokojenost s poskytnutou službou
 4. Doba a kvalita reakce ze strany úřadu
 5. Vybavení úřadu - kancelářská technika, nábytek...(červeně jsou označeny priority)
5. Analýza nedostatků v kvalitě

Nastavené standardy (výběr)

1. 90 % služeb bude poskytnuto informačními kanceláři (součást Charty)
3. 80 % uživatelů bude spokojeno s poskytnutou informací (součást Charty)
5. 90 % běžných formulářů bude ve všech informačních kancelářích a na internetu vždy k dispozici (součást Charty)
7. 90% uživatelů-žadatelů o informace nebude muset čekat déle než 10 minut (součást Charty)

Nastavené ukazatele - vypovídající o reálné výkonnosti (výběr)

1. % služeb poskytnutých všemi informačními kanceláři z celkového objemu možných služeb
3. Srozumitelnost informací a vysvětlení
 - % spokojených uživatelů
 - % stížností na nejasnost jazyka zaměstnavatele
6. Přístup k formulářům žádostí
 - % uživatelů, kteří si formuláře stahují z Internetu
 - % stížností na nedostupnost formulářů
 - % spokojených uživatelů

Komunikační strategie

INTERNÍ KOMUNIKACE

- Vytvoření pracovních skupin s cílem integrovat nové služby od různých jednotek do agendy Úřadu pro občany
- E-mail, Intranet zaměstnanců městské rady mimo prostory Úřadu
- Porady zaměstnanců (35) Úřadu
- Porady s vedoucími ostatních jednotek s cílem projednat záležitosti Úřadu

EXTERNÍ KOMUNIKACE

- Schůzky a korespondence s odborníky ve věci vydávání stavebních povolení
- Reklama v místních médiích (noviny, městský zpravodaj) cílená na tu nejširší veřejnost

Následné kroky: od linky 010 (s služby poskytované přímo městem) k lince 060 (s služby poskytované jinými správami)

010

- Telefonní číslo pro informace a služby občanům poskytované městem
- Za poskytování těchto služeb zodpovídá městský úřad
- Všechny služby jsou službami místní samosprávy

060

- Telefonní číslo pro informace a služby občanům poskytované jinými úrovněmi státní správy a samosprávy (místní/regionální samospráva, státní správa - ministers tvo)
- Za poskytování služeb zodpovídá příslušná úroveň, ale město tyto služby zajišťuje svým jménem (všechny typy služeb dostane občan v jednom místě)
- Služby jsou službami místní samosprávy, regionální samosprávy či ústřední státní správy.