

ZPRÁVA Z II. PRŮZKUMU MYSTERY CLIENT NA MĚSTSKÉM ÚŘADĚ VE STŘÍBŘE

Realizované v rámci projektu

**„Zefektivnění stávajících a tvorba nových prostředků
komunikace města Stříbra s občany“**



OPZ

Plzeň, březen 2019



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Pro MěÚ Stříbro zpracovalo
Centrum pro komunitní práci západní Čechy

Řešitelský tým:

Mgr. Marie Kubalíková
Pavla Dusíková Jindrová, MSc

CpKP západní Čechy

Americká 29
301 38 Plzeň
Tel./fax: +420 / 377 329 558
www.cpkp.cz



Obsah

1. ÚVOD – ZADÁNÍ A ZÁMĚR STUDIE	5
2. SPECIFIKACE ZÁMĚRU – JAK FUNGUJE KVALITNÍ ÚŘEDNÍK?	7
3. METODA A ORGANIZACE SBĚRU DAT	8
4. ANALÝZA DAT	9
4.1. ORIENTACE	9
4.2. MATERIÁLOVÉ VYBAVENÍ ÚŘADU	11
4.3. PRÁCE JEDNOTLIVÝCH ÚŘEDNÍKŮ	12
4.4. EFEKTIVITA	13
5. ANALÝZA JEDNOTLIVÝCH ODBORŮ	14
5.1. ODBOR SOCIÁLNÍ	14
5.2. ODBOR ŽIVOTNÍHO PROSTŘEDÍ	14
5.4. ŽIVNOSTENSKÝ ÚŘAD	14
5.5. HOSPODÁŘSKO-INVESTIČNÍ ODBOR	15
5.6. SPRÁVNÍ ODBOR	15
5.7. FINANČNÍ ODBOR	16
5.8. SEKRETARIÁT MĚÚ	16
5.9. ODBOR VÝSTAVBY A ÚZEMNÍHO PLÁNOVÁNÍ	17
6. ZÁVĚR	18
6.1 DOPORUČENÍ PRO MĚSTSKÝ ÚŘAD	18





Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

1. Úvod – zadání a záměr studie

Zpráva o kvalitě práce Městského úřadu ve Stříbře vychází z dat získaných za pomoci metody mystery client – utajeného zákazníka/návštěvníka úřadu v průběhu měsíců únor – březen roku 2019. Šetření probíhalo v rámci projektu „Zefektivnění stávajících a tvorba nových prostředků komunikace města Stříbra s občany“.

Jedná se o druhé šetření, jehož cílem bylo ověřit, zda a jakým způsobem byla řešena doporučení a opatření pro zlepšení uživatelských kvalit prostoru, materiálového vybavení městského úřadu a kultury jednání na úřadě (tzn. chování a výkon zaměstnanců úřadu). V předchozím průzkumu byla navržena tato doporučení:

- V budově č. p. 63 opravit přelepené nápisy na informační ceduli v I. patře.
- Viditelně označit, kde se nachází výtah v budově č. p. 63.
- V budově č. p. 497 zlepšit navigaci na hospodářsko-investiční odbor.
- Do výtahů v budově č. p. 63 a 437 umístit informace o agendách na jednotlivých patrech.
- V budově radnice č. p. 1 chybí označení dveří finančního oboru – dveří které vedou z vchodové haly do chodby s dalšími kanceláři FO.
- Podrobný orientační plán budovy č. p. 1 (v jakých patrech sídlí jaké odbory) zviditelnit (je zahrazena nástěnkami) nebo umístiti na jiné místo a případně ji zopakovat v I. patře.
- Vchod do budovy č. p. 63 uzpůsobit na bezbariérový (odstranit vchod, snížit zvonek, popsat).
- Přidat na každé patro městských budov alespoň několik míst k sezení.
- Zřízení pořadníku v kanceláři správního odboru – evidence obyvatel, dopravní oddělení.
- Zřídit v každé budově alespoň jedno WC pro veřejnost.
- Nastavit jednotný vizuální styl a jednotné kontaktní informace v e-mailové komunikaci – vizitka úředníka (jméno, agenda v rámci odboru, telefon/mobil, e-mail) a adresa budovy úřadu, kde se odbor úředníka nalézá.
- Sjednotit styl vizitek úřadu a zavést vizitky minimálně pro úředníky a úřednice sociálního odboru.
- Zavést pravidlo pro jednání s klientem - na konci jednání s klientem se doptat zda vše pochopil.

Průzkum probíhal stejným způsobem jako předchozí průzkum se zaměřením na ověření výše uvedených doporučení. Opět byly prověřovány uživatelské kvality prostoru a materiálového vybavení městského úřadu. Dále byla prověřena kvalitu celkové kultury jednání na úřadě (tzn. chování a výkon nahodilých zaměstnanců, které návštěvník potká ještě před tím, než se dostane na konkrétní odbor řešící jeho daný problém). Za další jsme prověřili jednání úředníků na vybraných odborech.



V tomto dokumentu jsou k nalezení závěry z provedeného šetření. Šetření realizovalo Centrum pro komunitní práci západní Čechy.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

2. Specifikace záměru – jak funguje kvalitní úředník?

Metoda mystery client či mystery shopping vychází z prostředí marketingových výzkumů, kde prověřuje kvalitu práce těch zaměstnanců v obchodech, kteří jsou v přímém kontaktu se zákazníky. V našem případě byla metoda přenesena do prostředí veřejného úřadu – Městského úřadu Stříbro, kde měla prověřit práci úředníků, kteří jsou v přímém kontaktu s občanem, návštěvníkem daného úřadu.

Požadavky na práci úředníka směrem k občanovi budou patrně jiné než požadavky dejme tomu směrem k nadřízenému v úřadě nebo dokonce k dalším institucím a složkám státu a samosprávy.

Jaké požadavky na práci úředníka je třeba v našem případě klást? Domníváme se, že úředník je v této roli především představitelem demokratické správy a jeho úkolem je občanovi pomáhat s vyřizováním určité, jemu příslušící agendy. Krom toho, že by měl být odborně způsobilý danou agendu řešit (tzn. rozumět a znát), musí být schopen takového jednání a komunikace, které nevytváří mezi úřadem a občanem zbytečné bariéry, ztěžující řešení dané agendy. Takové bariéry v komunikaci často vznikají následkem nezdvořilosti, nedostatečného taktu, stereotypů, předsudků, ale i špatným uspořádáním prostoru a času.

V Čechách nepříliš otevřená kultura jednání lidí na veřejnosti (oproti soukromí) je zčásti způsobená také dědictvím státně socialistického zřízení, které velmi oslabilo vzájemnou důvěru mezi lidmi. Vlídlost a zdvořilost jsou stále mnohdy vnímány coby projevy naivity či naopak pokrytectví. Bez rizika zneužití si je můžeme dovolit pouze mezi „svými“.



3. Metoda a organizace sběru dat

Základem pro metodu utajeného návštěvníka je práce tazatele – simulujícího občana, který přišel na úřad vyřídit svou konkrétní záležitost. Tazatel postupuje podle předem připraveného scénáře, který zahrnuje zadání konkrétního odboru, na nějž je třeba se dostat a také otázku, kterou je třeba danému úředníkovi položit. Tazatel se snaží celou událost, tedy nejen práci konkrétního úředníka, ale i uspořádání prostoru, čistotu a materiálové vybavení, vidět „očima občana“ a vnímat, nakolik je práce úřadu k občanovi vstřícná a efektivní. Po ukončení návštěvy zanese tazatel svá pozorování do připraveného formuláře a sepíše zprávu o průběhu návštěvy. Vyplněné dotazníkové formuláře, zprávy a hodnotící rozhovory s tazateli se pak stávají hlavními zdroji dat pro analýzu.

Na městský úřad ve Stříbře se tazatelé a tazatelky vydali vždy v úřední den (20.2., 25.2., 6.3. a 18.3.). V průběhu těchto dnů 5 tazatelů – mužů i žen různých věkových kategorií – uskutečnilo celkem 10 návštěv na odborech městského úřadu. Dotazy tazatelů na jednotlivé odbory viz příloha č. 1. S výjimkou Správního odboru, kde proběhly dvě návštěvy, proběhla na každém odboru jedna návštěva. Jednalo se o tyto odbory:

1. Sekretariát MěÚ,
2. Správní odbor,
3. Hospodářsko-investiční odbor,
4. Finanční odbor,
5. Stavební úřad / odbor výstavby a územního plánování (OVÚP),
6. Životního prostředí,
7. Živnostenský úřad a
8. Sociální odbor (SO).

V průběhu návštěv byla hodnocena i podatelna, ta byla navštívena celkem 3x.

Ve všech případech se utajeným návštěvníkům podařilo jednat s kompetentním úředníkem na sobě přiděleném odboru.

Osobní návštěvy byly doplněny e-mailovými kontakty. Každému odboru byl směřován jeden elektronický dotaz, odeslaný z pro tento účel vytvořených elektronických adres.

Základním zdrojem informací o kontaktech na jednotlivé odbory a pracovníky byly internetové stránky městského úřadu (<http://www.mustribro.cz>). Na těchto stránkách je zveřejněn kompletní seznam telefonických i elektronických kontaktů na jednotlivé zaměstnance úřadu, včetně uvedení jejich pracovních agend.



4. Analýza dat

4.1. Orientace

Odbory Městského úřadu jsou rozmístěny ve třech budovách různě situovaných kolem náměstí města. Budovy jsou z vnějšku viditelně označeny štítkem s nápisem „Městský úřad“ a uvnitř budovy radnice č. p. 1 a č. p. 437 je vždy poblíž vchodu umístěna cedule s orientačním plánem budov – mapa s jejich rozmístěním a informacemi, které odbory se nacházejí v jednotlivých budovách (číslo popisné + seznam názvů odborů). Budovy úřadu se klientům podařilo vždy najít. Většina z nich se orientovala podle údajů získaných z internetu. Každý respondent věděl, že budovy má hledat na náměstí a byl seznámen s jejich vzhledem, který získal na internetových stránkách města. Čtyři klienti přicházeli k budovám z autobusového nádraží (cesta z nádraží jim trvala 10 minut, všichni bez problémů našli centrum), jeden klient přijel autem (zaparkoval u náměstí). Na náměstí našel každý respondent vždy některou z budov Městského úřadu a podle té se pak orientoval dále.

V budově městského úřadu č.p. 1 se nachází orientační plán s budovami úřadu a orientační tabule s popisem odborů a agend, které se nacházejí v jednotlivých patrech – v přízemí (Finanční odbor a Správní odbor - přestupky) a v 1. patře (kancelář starosty, Sekretariát a Finanční odbor). Tato tabule je jen v přízemí budovy. Obě cedule jsou umístěny ve vchodové hale v přízemí. Zatímco plán budov je viditelný hned při vstupu do haly, podrobná navigační tabule je zavěšena na protější stěně mezi nástěnkami ((viz příloha č. 2). Je tedy umístěna na stejném místě jako při předchozím průzkumu. Všichni klienti si tentokrát tabule všimli, nicméně cedule byla částečně zakryta nástěnkou. Dveře kanceláří v přízemí a v I. patře jsou označeny štítkem s názvem odboru a agendy, většinou neobsahují jmenovky. Vchod v přízemí, který směřuje do chodby, kde se nacházejí kanceláře Finančního odboru není stejně jako v předchozím průzkumu výrazněji označen agendou, která se zde nachází, kanceláře v chodbě již ano. Klienta, který směřoval právě na oddělení Finančního odboru v této chodbě (Finanční odbor – místní poplatky), navedl na správné dveře zaměstnanec, který se náhodou pohyboval ve vstupní hale a všiml si, že klient lehce tápe. Není to sice výrazný problém, pravděpodobně by klient našel oddělení pomocí orientační tabule, ale výraznější označení tohoto vchodu by určitě klientům ulehčilo hledání oddělení poplatků. Obzvláště, když dveře jsou po pravé straně kousek za hlavní vchodem do budovy, kdežto orientační tabule je dál po levé straně. V minulém průzkumu se stávalo, že klienti vchod do Oddělení místních poplatků Finančního odboru přešli. Jiný, celkem vážný problém orientace v budově, je neúplnost orientační tabule, kde chybí informace o tom, že se v I. patře nachází Oddělení regionálního rozvoje (Hospodářsko investiční odbor). Klient, který směřoval na toto oddělení (Hospodářsko investiční odbor – Oddělení regionálního rozvoje), sice věděl, že by mělo být v budově radnice, ale našel zde jen orientační plán budov, na kterém je bohužel Hospodářsko investiční odbor označen pouze u budovy s č. p. 437. V této budově Hospodářsko investiční odbor našel, ale z něj byl poslán zpět do budovy s č. p. 1. Díky podrobnému nákresu od úředníka, už se mu konečně podařilo Oddělení regionálního rozvoje najít. Klientka, která směřovala do Sekretariátu, si všimla orientační tabule budovy mezi nástěnkami a našla Sekretariát do 5 minut.

Jak již bylo zmíněno, v prvním patře není umístěna další větší orientační tabule. Vedle každých dveří jsou ale štítky s agendou jednotlivých kanceláří. V prostoru chodby stojí menší cedulka na podstavci, která informuje, aby návštěvy kontaktovali nejprve Sekretariát.



V budově úřadu s č.p. 63 sídlí v přízemí: Správní odbor – podatelna, v I. patře: Sociální odbor a Obecní živnostenský úřad, a ve II. patře: Odbor životního prostředí a Stavební úřad, Odbor výstavby a územního plánování. V budově v přízemí chybí orientační plán budov úřadu a podrobný navigační systém popisující, jaké odbory se nacházejí v jednotlivých patrech budovy. Označeny jsou pouze dveře do jednotlivých kanceláří. Označeny jsou štítky s vizitkami jednotlivých pracovníků, s názvem odboru a agendou pracovníků. Štítky jsou podrobnější než v budově č. p. 1. Ve výtahu orientační systém není (doporučení z prvního výzkumu nebylo realizováno).

V budově úřadu s a č.p. 437 v I. patře sídlí Správní odbor a Hospodářsko investiční odbor. V přízemí se nachází tabule se směrulkami navigující na jednotlivé odbory v I. patře, stejná je i v centrální části podlaží. Na tabule navazují menší tabule směřující na dveře vedoucích do kanceláří či postranních křídel budov. Navigace na Správní odbor je dostačující, na Hospodářsko investiční odbor je méně nápadná, není na nich rozepsána působnost odboru, v prvním patře jsou směrulky k němu menší než směrulky na Správní odbor. Jmenovky jednotlivých pracovníků u dveří kanceláře Hospodářsko investičního odboru nejsou, úředníci Správního odboru je mají v kanceláři na stole. Ve výtahu orientační systém není. Jeden z respondentů uvedl, že by mohly být k výtahu směrulky již od vchodu do budovy.

Jaká agenda se nachází v kterých budovách, je přehledně zveřejněno na webových stránkách města. Na webu jsou oproti minulému průzkumu uvedeny přesněji úřední hodiny úřadu.

Jak hodnotili tazatelé uživatelskou kvalitu navigačního systému?

Tazatelé (mystery klienti) nejhůře hodnotili navigační systém v budově č. p. 64 a na radnici č. p. 1. U budovy s č. p. 437 se vyskytlo jen několik výhrad ke směrulkám na Hospodářsko investiční odbor a ke konkrétním „hůře ošetřeným“ místům. Níže jsou popsány komentáře k jednotlivým budovám.

Budova č.p. 1 – na vstupních dveřích jsou umístěny úřední hodiny a dle všech tazatelů jsou dobře čitelné, není zde vrátnice, jeden tazatel si stěžoval na špatnou orientaci – orientační tabuli s rozpisem odborů na jednotlivých patrech, která není úplná a je umístěna za nástěnkami (viz příloha č. 2). „*Tabule s orientačním plánem neobsahuje informaci, že se v budově nachází část Hospodářsko investičního odboru – Oddělení regionálního rozvoje.*

- Vchodové dveře jsou opatřeny tabulí s úředními hodinami úřadu.
- Chybí zde vrátnice, částečně ji nahrazuje Sekretariát, ale ten se nachází, až v prvním patře budovy.
- V přízemí budovy je orientační plán všech budov úřadu a navigační tabule, která informuje jaké odbory se nachází v přízemí a prvním patře budovy, je ale špatně viditelná, částečně ji zakrývá nástěnka, chybí zde směrulky/označení vchodu směřujícího do chodby s agendou Finančního odboru, v přízemí a horním patře jsou dveře kanceláří označeny popisky odborů a agend jednotlivých kanceláří. Jména úředníků na štítkách většinou nejsou.
- Budova není plně bezbariérová, vstup do přízemí je sice částečně bezbariérový, ale není zde výtah do 1. patra. Ve vchodu je menší, ale překonatelný práh, vchodové dveře jsou poměrně robustní. V kombinaci s dalšími omezeními (chybějící vrátnice,



sekretariát v prvním patře, neoznačené kanceláře v přízemí) tak vzniká výrazná překážka pro osoby se sníženou pohyblivostí.

Budova č.p. 63 – na vstupních dveřích jsou viditelně umístěné úřední hodiny, vstup není bezbariérový – je zde schod. U vchodových dveří je sice zvonek, ale je umístěn příliš vysoko. „V budově č. p. 63 chybí v přízemí orientační tabule s informací jaké odbory se nachází v jednotlivých patrech budovy“ (návštěva 18.3., 6.3., 20.2.).

- Chybí zde vrátnice, částečně ji nahrazuje podatelna.
- S navigací nebyli tazatelé spokojeni, v přízemí není orientční plán budov, není zde informační cedule s popisem, jaké odbory se nacházejí v jednotlivých patrech budovy, v prvním patře také chybí informační tabule. Označené jsou dveře jednotlivých kanceláří – odborem, agendou a jménem úředníka. Pokud má podatelna sloužit zároveň jako vrátnice/informace, měla by být takto také označena. Chybí směrovka k výtahu.
- Budova není bezbariérová, v budově je sice výtah, ale ve vchodových dveřích je schod.

Budova č.p. 437 – na vstupních dveřích jsou dobře viditelné informace o úředních hodinách. Navigační systém do I. patra na Správní odbor všichni vnímali jako dostačující. Směrovky k Hospodářsko investičnímu odboru jsou méně nenápadné, neobsahují agendu a jmenovky zaměstnanců. Vstupní halu hodnotila jedna z tazatelek jako nepřehlednou, chyběla jí přesnější navigace na výtah, navigace na něj by mohla být umístěna blíže u vstupních dveří. *Chodba v přízemí je spleť díky navigacím na další organizace – knihovnu a ČSOB pojišťovnu. Navigační značení k Správnímu odboru (evidence obyvatel) sice v budově je, ale není jednoznačné a konkrétní za kovovými dveřmi z hl. chodby.*

- Chybí zde vrátnice.
- Navigace – v přízemí je orientační plán budov úřadu, informační tabule a směrovky odkazující na agendu Správního odboru a Hospodářsko investičního v prvním patře. V prvním patře je navigační systém zopakován a zřetelně odkazuje, kde se nacházejí jednotlivá oddělení Správního odboru - dopravní oddělení, evidence obyvatel, občanské průkazy, pasy atd. Jedné z respondentek chyběla podrobnější navigace za dveřmi oddělení vyřizující evidenci obyvatel. Směrovky na Hospodářsko investiční odbor hodnotili tazatelé jako méně nápadné (chybí rozepsání agendy odboru a jména úředníků), jinak byli tazatelé s navigací spokojeni.
- Bezbariérovost – problém mohou představovat těžké vstupní dveře; tazatelé budovu hodnotili budovu jako bezbariérovou - dveře na úřad byly otevřené. Před budovou úřadu jsou dvě parkovací místa pro osoby se sníženou pohyblivostí.

4.2. Materiálové vybavení úřadu

Prostředí úřadu hodnotili tazatelé kladně. Obzvláště oceňovali prostředí radnice č. p. 1 a č. p. 63. Všichni klienti byli spokojeni s čistotou v budovách i před nimi.



Místa k sezení přišla klientům vhodná. Některá pracoviště ale nemají na chodbách žádné židle pro případné čekající návštěvníky. Na radnici nejsou žádná místa k sezení. V budově č. p. 63 jsou místa k sezení v I. patře, v II. patře ani v přízemí nejsou. V budově č. p. 437 je lavice na chodbě v I. patře a pak jsou místa k sezení v kancelářích Správního odboru. V průběhu návštěv nebyla místa nikdy obsazena. Naši tazatelé místa k sezení většinou také nevyužili, nečekali v podstatě na žádném z odborů. Pokud ano, jednalo se o velice krátkou dobu. Výjimkou byl Stavební odbor, kde tazatel chvíli čekal na vyřízení dotazu. Posadit se nemohl, před kanceláří Stavebního úřadu nebyly žádné židle (II. patro, č. p. 63). S ohledem na provedená pozorování může chybějící nábytek k sezení vycházet ze zkušenosti odborů s celkovým počtem přicházejících občanů. Přesto je zvykem alespoň několik míst k sezení umístit na každé patro veřejných budov. I když na určitých odborech nejsou návštěvy tak časté, působí to vstřícněji.

Tazatelé ocenily nástěnky umístěné v budově radnice v přízemí, a to jak nástěnky informující o kulturních akcích ve Stříbře, tak nástěnku informující o místních poplatcích a třídění odpadu v chodbě Finančního odboru.

Problematictější je situace ohledně WC pro veřejnost. WC pro veřejnost nebylo na městském úřadě dosud zavedeno. I když ve všech budovách jsou toalety a jsou označené štítky, jsou zamčené, v žádné z budov není WC označeno jako „WC pro veřejnost“ či „WC pro zaměstnance“. WC někteří tazatelé našli (zamčené), někteří vůbec. Když se ptali po klíích nebo obecně, kde jsou toalety – v kancelářích nebo v podatelně, byli až na jednu výjimku odkázáni na veřejné placené toalety, které jsou umístěny za radnicí č. p. 1. Tyto toalety jsou mimo budovy úřadu, pro návštěvníky budovy s č. p. 63 a 475 nejsou v bezprostřední blízkosti a navíc nejsou bezbariérové. Jsou umístěny ve sklepě do kterého je nutné sejít po schodech. V době návštěvy klientem (návštěva 6.3.2019) nefungoval jeden z pisoárů.

Pouze v jednom případě byl respondent vpuštěn úředníkem na toaletu úřadu (v budově radnice). V jednom případě se tazatel dostal „omylem“ na WC pro zaměstnance, které pravděpodobně bylo zrovna náhodou otevřené, v domnění, že jde o veřejné (budova č. p. 63).

Návštěvník, suverénní občan, který nechce nebo nemůže využít placené veřejné WC se tak nalézá v nedůstojné pozici někoho, kdo prosí o to, aby se mu vyhovělo v potřebě, která je fyzická a neodkladná.

4.3. Práce jednotlivých úředníků

Stejně jako v předchozím průzkumu v roce 2017 jsme nezaznamenali vážnější pochybení v jednání zaměstnanců úřadu. Až na dva případy všichni naši tazatelé oceňovali vstřícnost a ochotu všech zaměstnanců městského úřadu, se kterými přišli do styku. Zaměstnanci mimo dotčené kanceláře odborů se na chodbách či v jiných kancelářích chovali zdvořile, vstřícně i proaktivně. Bylo běžné, že tazatel nemusel nikoho oslovit, ale sám byl vstřícně osloven, například frází - „Mohu vám nějak pomoci?“. Několikrát se stalo, že zaměstnanci tazatele přímo dovedli k příslušnému úředníkovi nebo pro tohoto úředníka došli. Hodnocení úředníků na jednotlivých odborech pak ukázalo, že vstřícnost a zdvořilost je zde standardem.

Jeden projev nevhodného chování jsme zaznamenali na správním odboru (evidence obyvatel). Klientka se dotazovala, jak postupovat při změně trvalého bydliště – nastěhovala se k babičce do Stříbra a chtěla by vědět, jak si sem má přihlásit trvalý pobyt. Úřednice ji stroze odpověděla, že musí na úřad přijít s babičkou. Když se jí tazatelka chtěla doptat, zda je nutné



sepsat nějaké prohlášení, úřednice jí odpověděla, že to stejně musí přijít s babičkou. Z tónu hlasu měla tazatelka pocit, že úřednice se snaží rozhovor rychle odbýt.

V druhém případě respondent nebyl spokojen s jednáním úřednice na podatelně a na Sociálním odboru. Úřednice na podatelně ho rychle odbyla, když hledal Sociální odbor kvůli sociálnímu bydlení. Poslala ho do I. patra, aniž by mu řekla, kdo danou agendu řeší. Na Sociálním odboru sice úředník poskytl klientovi potřebné informace, srozumitelně a spisovně, nicméně klient necítil ze strany úředníka proaktivitu, větší zájem o jeho problém. Na druhou stranu to klient chápal, protože sociální městské nájemní bydlení ve Stříbře není zavedeno a navíc tazatel uvedl, že nemá ve Stříbře trvalé byliště, což je potřeba, aby mohl žádat případně o běžný městský byt. Sociální pracovník odkázal klienta alespoň, aby zkusil ubytovnu, kterou pro své zaměstnance poskytuje jedna z firem ve Stříbře. Přesto měl klient pocit, že mohl být úředník k jeho situaci více citlivější, projevit větší zájem o jeho situaci.

Všichni tazatelé, kromě jednání na Správním odboru a na Sekretariátu (zde to situace nevyžadovala), měli možnost posadit se při jednání s úředníkem.

Ani jeden tazatel neobdržel od úředníků vizitku. Pokud si tazatelé vyžádali kontakt, předal jim úředník telefonní číslo a e-mail na sebe na lístečku. Vizitky zatím úřad nezavedl.

Jmenovky úředníků jsou na Správním odboru umístěny na stole každého úředníka, což je k jeho identifikaci nejideálnější stav. Ostatní odbory kromě Hospodásko investičního a několika oddělení Správního a Finančního odboru na radnici č. p. 1 mají jmenovky vedle dveří kanceláří, to ovšem k plné identifikaci jednajícího úředníka nestačí – v kanceláři se může vyskytovat více lidí, v takové situaci pak není jasné, k jaké osobě patří které jméno. Klienti přesto dokázali úředníky identifikovat, většinou tak, že jim je představil kolega, případně ze získaného kontaktu. Hospodářsko investiční odbor stále nemá jmenovky úředníků umístěné ani vedle dveří jeho kanceláře.

Co se týká diskrétnosti jednání s úředníkem, nejhůře tazatelé hodnotili opět Správní odbor v kanceláři evidence obyvatel a dopravního oddělení. Zde se často sdělují osobní informace a rozhovor zde mohou poslouchat i jiní klienti.

4.4. Efektivita

V průběhu jednání s úředníkem se naši tazatelé také snažili pozorovat a hodnotit, zda úředníkův postup směřuje k efektivnímu řešení problému, se kterým klient na úřad přišel.

Tazatelé ve všech situacích hodnotili postup úředníka jako efektivní - dostalo se jim žádoucích informací. Dotazy vyřídili rychle do 10 až 20 minut a všichni tazatelé vnímali, že úředníci si váží hodnoty jejich času. Úředníci v žádném případě nedohlédávali zdlouhavě základní informace např. na internetu či v jiných dokumentech. Ve slovním hodnocení někteří tazatelé uvedli, že dostali i informace navíc, mimo rámec daného odboru. Vždy na úřadě zastihli někoho, s kým mohli řešit svůj problém.

Všichni klienti pochopili, jak přesně postupovat pro vyřízení svého problému.



5. Analýza jednotlivých odborů

5.1. Odbor sociální

V budově č. p. 63 našel tazatel kancelář odboru dle instrukcí úřednice z podatelny a štítku, který označoval dveře kanceláře Sociálního odboru – sociálních pracovníků (agenda PS, soc. poradenství-zdravotně postižení, veřejný opatrovník). Do pěti minut našel klient kompetentního úředníka. Kancelář byla označena agendou odboru a jmenovkami. Při jednání byli v kanceláři přítomni sociální pracovník a sociální pracovnice. Samotné jednání s úředníkem hodnotil klient spíše negativně. Úředník sice poskytl klientovi potřebné informace, srozumitelně a spisovně, nicméně klient necítil ze strany úředníka proaktivitu, větší zájem o jeho problém. Na druhou stranu to klient chápal, protože sociální městské nájemní bydlení ve Stříbře není zavedeno a navíc tazatel uvedl, že nemá ve Stříbře trvalé byliště, což je potřeba, aby mohl žádat případně o běžný městský byt. Sociální pracovník odkázal klienta alespoň, aby zkusil ubytovnu, kterou pro své zaměstnance poskytuje jedna z firem ve Stříbře. Přesto měl klient pocit, že mohl být úředník k jeho situaci více citlivější, projevit větší zájem o jeho situaci. Vizitku/kontakt na pracovníka klient nezískal.

Při e-mailové komunikaci úřednice odpověděla následující den, poskytla jasné a přesné informace s nabídkou, že ji klient může kontaktovat i telefonicky, pokud by měl další dotazy. Formální náležitosti byly v pořádku, nechybělo zápatí e-mailu – kontakt na úřednici, informace o její agendě, adresou úřadu, případně kde ji vyhledat.

5.2. Odbor životního prostředí

Klient našel odbor a kompetentního úředníka do 5 minut, podle štítků na dveřích kanceláří našel odbor a podle úředníka, kterého zároveň potkal na chodbě našel kompetentní osobu. Navigační systém v budově hodnotil jako nedostačující. Vnější prostředí odboru hodnotil jako dostačující, chyběli mu zde židle na sezení, jinak bylo dle něj vše v pořádku. Samotné jednání s úřednicí hodnotil velmi kladně: *Úřednice zodpověděla dotaz plně a velmi profesionálně, poskytla mi i informace nad rámec odboru.* Dotaz vyřídila úřednice do 10 minut.

Při e-mailové komunikaci odpověděla úřednice týž den ráno jasně a přesně s odkazem na další instituce, kde vyhledat požadovaná data. Formální náležitosti e-mailu byly neúplné (chyběla agenda úředníka, kontakt na něj, kde jej vyhledat, adresa úřadu, logo úřadu).

5.4. Živnostenský úřad

Nalézt kompetentní osobu trvalo do 5 minut. Tazatelka se dotázala na podatelnu, kde příslušný odbor hledat. Na patře prošla kolem dvou otevřených, ale prázdných dveří, Kompetentní osobu (vedoucí odboru) našla po zaklepaní na jedny z dveří (Živnostenského úřadu). Kanceláře odboru byly opatřeny štítky, navigační systém ale celkově hodnotí jako nedostačující. Komunikaci s kompetentní úřednicí hodnotí velmi kladně, jako efektivní, pracovnice byla proaktivní, vyjadřovala se srozumitelně, poskytla informace nad rámec odboru, požádala o feedback. Předala na sebe kontakt – telefonní číslo, vizitku neměla. Dotaz úřednice vyřídila do 20 minut.

Na e-mail reagovala úřednice (referent Obecního živnostenského úřadu) týž den. Velmi zdvořile odpověděla a poskytla vyčerpávající informace, jak postupovat, v případě dalších



dotazů nabídla ať ji klient kontaktuje. Z hlediska formálních náležitostí byla zpráva naprosto v pořádku, obsahovala vizitku úředníka a adresu úřadu, obsahovala i logo úřadu.

5.5. Hospodářsko investiční odbor

Navigace na Hospodářsko investiční odbor byla tazatelem hodnocena spíše negativně. Hledal Oddělení regionálního rozvoje. Věděl, že by mělo být na radnici v č. p. 1, ale zmátlo jej že na orientační tabuli není oddělení v této budově uvedeno. Dle orientačního plánu budov úřadu se odebral do budovy č. p. 437, kde je odbor vypsán. Ani s navigací v budově č. p. 437 nebyl plně spokojen. Směrovky na Hospodářsko investiční odbor jsou méně nápadné než na Správní odbor. Odbor nemá u dveří kanceláře popisky s agendou odboru a jmenovkami úředníků. Dveře jsou označeny prostým nápisem „Hospodářsko investiční odbor“. V této kanceláři jej úředník navedl na Oddělení regionálního rozvoje, které skutečně sídlí na radnici. Dle plánu, který mu úředník namaloval již oddělení našel. Klientovi trvalo celkem 10 minut než našel kompetentní úřednici. Dveře kanceláře Oddělení regionálního rozvoje jsou v I. patře budovy radnice a jsou označeny štítkem s agendou. Co se týká vnějšího vybavení odboru, chyběly zde klientovi místa k sezení.

Se způsobem komunikace a vystupováním kontaktované úřednice byl tazatel velmi spokojen, úřednice byla milá, mluvila srozumitelně, spisovně, poskytovala informace nad rámec odboru, ochotně vše klientovi vysvětlila, odpovídala na doplňující dotazy. Úřednice vyřídila klientům dotaz do 20 minut.

Při e-mailové komunikaci pracovník úřadu odpověděl druhý den, s tím, že dotaz není v jeho kompetenci a odkázal klienta na kompetentnější osoby. Z hlediska formálních náležitostí byla zpráva naprosto v pořádku, obsahovala vizitku úředníka, agentu úřadu a adresu úřadu.

5.6. Správní Odbor

Správní odbor zahrnuje jednak kancelář evidence obyvatel a matriky, evidence obyvatel a řidičské průkazy v prvním patře budovy č. p. 437, podatelnu v budově č.p. 63 a přestupky v budově č. p. 1. S ohledem na to, že podatelna plní jiné funkce, než kanceláře, přistoupili jsme k jejímu vyhodnocení zvlášť.

Kancelář agend Správního odboru (dopravní a evidenci obyvatel) našli tazatelky bez problému dle navigačního systému. V samotných kancelářích pak bylo možné identifikovat jednotlivé úředníky i dle jmenovek umístěných přímo na jejich stolech. Před dveřmi kanceláře nebo uvnitř je možné se posadit, než obslouží jiného klienta, čekárna zde není. I když do kanceláře evidence obyvatel, občanských průkazů a registru obyvatel vedou dvoje dveře, obě agendy jsou sloučené do jedné místnosti, která má podobu otevřené kanceláře. Jedna tazatelka poznamenala, že jednání zde není diskrétní, řeší zde své záležitosti více klientů.

Tazatelka jednání s úřednicí z registru vozidel hodnotila ve všech ohledech velmi kladně. Úřednice jednala s klientkou vstřícně, trpělivě, na dotazy odpovídala, ochotně dovysvětlovala další okolnosti řešení problému, zeptala se na konci rozhovoru, zda všemu rozumí.

Tazatelka jednající s úřednicí z evidence obyvatel hodnotila jednání negativně. Úřednice sice zodpověděla dotaz, ale nepůsobila mile, klientka necítila ze strany úřednice ochotu



naslouchat, nebyla spokojena se způsobem komunikace, s celkovým vystupováním úředníka. Klienta měla pocit, že zaměstnankyni úřadu obtěžuje.

Na e-mailový dotaz odpověděla pracovnice odboru (občanské průkazy) obratem, informace byly jasné, vyčerpávající. Z formálních náležitostí chyběly kontaktní informace na městský úřad (adresa), agenda pracovníka a kontakt na něj (telefon), případně informace kde jej na úřadě vyhledat.

Podatelna

Podatelnu navštívili tři tazatelé. Jeden tazatel, podatelnu nenavštívil, protože mu to nepřišlo vhodné, vzhledem k tomu, že podatelnu nepovažoval za vrátnici. I přes to, že v budově chybí navigační systém, rozhodl se hledat svoji agendu na vlastní pěst.

Úřednice tazatele, kteří podatelnu navštívili, nasměrovala vždy do správného patra, kde se nachází příslušný odbor řešící jejich problém. V jednom případě to byl dotaz jak zřídit živnost, v druhém případě dotaz ohledně pozemku ve Stříbře a v třetím případě se jednalo o dotaz na levnější sociální bydlení ve městě. Tazatelé dotazující se na živnost a pozemek ve Stříbře byli s jednáním úřednice víceméně spokojeni. Třetí klient měl z jednání s úřednicí spíše negativní pocit, pozdravila jej, ale nepůsobila mile. Když ji řekl, že by se chtěl informovat o možnostech sociálního bydlení ve městě, poslala jej do I. patra, aby se zde doptal v některých dveřích.

5.7. Finanční Odbor

S hledáním agend Finančního odboru (poplatky) neměl tazatel problém, neboť v přízemí radnice č. p. 1 potkal úřednici, která se jej ihned ujala a dotázala se, zda mu může poradit. Navedla ho pak přímo k okénku poplatků. Prostředí radnice hodnotil kladně.

Jednání na Finančním odboru proběhlo s úřednicí vyřizující poplatky. Jednání s úřednicí hodnotil klient kladně, úřednice byla proaktivní, ochotná odpovídat na dotazy. Úřednice vyřídila dotaz do 10 minut.

Na e-mailový dotaz odpověděla pracovnice odboru druhý pracovní den, odpověď byla po obsahové stránce naprosto v pořádku. Z formálních náležitostí chyběly kontaktní informace na městský úřad (adresa), podrobnější agenda úředníka a kontakt na úřednici, případně informace kde ji vyhledat.

5.8. Sekretariát MěÚ

Sekretariát MěÚ ve vztahu k občanům řeší domlouvání schůzek starosty a místostarosty, funguje také trochu jako informace pro běžné občany, kteří si potřebují vyřídit záležitosti na Finančním odboru nebo také pro svatebčany, kteří si chtějí prohlédnout obřadní místnost. Jedná se pouze o dvě úřednice. Tazatelka našla kancelář Sekretariátu do 5 minut dle orientační tabule v přízemí radnice. Prostředí radnice hodnotila velmi kladně. Co se týká jednání s pracovníci Sekretariátu, tazatelka jej hodnotila také velmi kladně, poskytla jí vyčerpávající informace, odkázala ji na další úředníky, kteří ji pomohou další záležitost vyřídit. Pracovnice sekretariátu vyřídila dotaz klientky do 15 minut.



Na e-mail pracovnice Sekretariátu odpověděla týž den, odpověděla přesně a jasně. Formální náležitosti e-mailu byly vpořádku, nechybělo zápatí e-mailu s agendou pracovníka, kontaktem na něj a adresou úřadu.

5.9. Odbor výstavby a územního plánování

Odbor sídlí v budově č. p. 63. Tazatel se zeptal v podatelně, kde má hledat příslušný odbor (chtěl zjistit informace o zasíťování pozemku ve Stříbře). Kanceláře odboru byly označeny jmenovkami a agendou jednotlivých pracovníků, jinak ale s navigačním systémem na odbor nebyl klient spokojený (chybí zde orientační plán budovy v přízemí a dalších patrech). Dle pokynů z podatelny našel tazatel kanceláře Odboru výstavby a územního plánování, v kanceláři (územní a stavební řízení) byl úředníci odkázán na kompetentní osobu (územní a stavební řízení – Stříbro). Na úředníka musel chvíli čekat na chodbě, až úředník dořeší dotaz klienta před ním. Před odborem nejsou místa k sezení, tazatel čekal ve stoje. S jednáním úředníka byl klient spokojený, poskytl mu potřebné informace, vyhledal pozemek na katastrální mapě, jeho jazykový projev byl srozumitelný. Dotaz s klientem vyřídil do 15 minut.

Dotaz e-mailem byl zodpovězeno druhý pracovní den, jednalo se o složitější dotaz, úřednice přesto poskytla podrobné informace ne však zahlcující, k e-mailu přiložila scan vyhlášky související s klientovou záležitostí (umístění předzahrádky v památkové zóně) a odkaz na zákon. Odkázala i na osobu zodpovědnou za pronájem pozemku města. Na konci e-mailu nabídla, ať ji klient kontaktuje, až bude mít vyřízený pronájem pozemku a pak mu pomůže v dalším postupu řešení záležitosti. Formální náležitosti e-mailu byly naprosto v pořádku – podpis pracovnice s její agendou, adresou úřadu, kontakt na pracovníci a logo úřadu.



6. Závěr

Na základě II. průzkomu formou mystery klient bylo zjištěno, že na úřadě stále přetrvávají tyto problémy ve vztahu vstřícnosti vůči klientům úřadu: neúplnost a nedostatky v navigaci v budovách úřadu, chybí WC pro veřejnost v budovách (případně alespoň v jedné z budov), úřadu budovy č. p. 1 a č. p. 63 nesplňují normy bezbariérového přístupu.

Jednání úředníků s klienty a jejich efektivita je v pořádku. Komunikace úředníků je na velmi dobré úrovni. Klienty byli několikrát chváleni za ochotu a vstřícnost. Z formálních náležitostí komunikace chybí vizitky a v zápatí e-mailu pracovníků některých odborů chybí stále adresa úřadu, někdy i odbor a agenda daného pracovníka, telefonní číslo (ŽP, FO, SPO)

6.1 Doporučení pro městský úřad

Nedostatky práce úřadu, se kterými jsme se setkali během našich návštěv, lze rozdělit do několika tematických oddílů. Nejprve popíšeme problémové téma a potom uvedeme naše doporučení.

Navigace a orientační systém

S navigačním systémem nebyli klienti spokojeni v budově č. p. 63. S navigačním systémem v budovách s č. p. 1 a 437 byli spokojeni částečně.

- V budově úřadu č. p. 63 chybí v přízemí orientační plán všech budov úřadu a orientační tabule samotné budovy – popis agend odborů v jednotlivých patrech. Ve vchodové hale (chodbě) chybí směrka/ukazatel k výtahu. Pro lepší orientaci je třeba do přízemí budovy doplnit výše uvedený, plán, tabuli a směrovky. Podrobný orientační plán budovy zopakovat i v I. patře. Doplnit orientační plán budovy také do výtahu.
- V budově č. p. 437 je méně nápadná navigace na Hospodářsko investiční odbor, chybí směrovka k výtahu a orientační plán budovy ve výtahu. Doporučujeme doplnit k směrovkám na Hospodářsko investiční odbor působnost odboru, označit zhotovit navigaci ve stejném stylu (jako na Správní odbor), směrovky, dveře vedoucí do kanceláře označit agendou, případně jmenovkami úředníků. Do výtahů umístit informace o agendách na jednotlivých patrech. Zřídit přehledné směrovky k výtahu k budově.
- V budově radnice v přízemí chybí navigace na označení vchodu do chodby, odkud vedou dveře na agendy Finančního odboru (poplatky). Podrobná orientační tabule budovy v přízemí je částečně zakryta nástěnkami a chybí zde informace, že se v budově nachází Oddělení regionálního rozvoje (Hospodářsko investiční odbor). U většiny štítků vedle dveří kanceláří chybí jmenovky úředníků daného odboru nebo agendy. Navigaci na radnici č.p. 1 doplnit v přízemí o cedulky, příp. směrovky ke vstupním dveřím na Finanční odbor (poplatky). Podrobnou orientační tabuli budovy zviditelnit/umístit na jiné místo a případně jí umístit i v I. patře. Doplnit na orientační tabuli budovy Oddělení regionálního rozvoje (Hospodářsko investiční odbor)

Neveřejné toalety na městském úřadu



V žádném z budov není WC vyhrazené pro veřejnost. Klienti pokud náhodou nenarazí na otevřené WC pro zaměstnance, jsou posíláni na placená veřejná WC umístěná mimo budovy úřadu (za budovou radnice). Toto veřejné placené WC není bezbariérové.

Doporučujeme zřídit v každé budově alespoň jedno WC pro veřejnost. Vyžádá-li si to takto změněný provoz, je třeba posílit úklid.

Bezbariérovost

Budovy s č. p. 63 a 1 nelze hodnotit jako plně bezbariérové. Budova s č. p. 63 má sice výtah, vchod do budovy ale není bezbariérový, ve vchodu je vysoký schod. V budově radnice č. p. 1 není výtah do prvního patra, přízemí je částečně přístupné, průchod do budovy v případě, že je otevřeno jen jedno křídlo se ale zdá úzký, k nízkému prahu před vchodem vede rampa. Budovu s č. p. 437 lze hodnotit jako nejlépe přístupnou pro osoby se sníženou pohyblivostí, jsou před ní dvě vyhrazená místa pro ZTP, vchod je v úrovni vnějšího terénu, v budově je výtah. Nicméně pokud jsou do budovy zavřené vchodové dveře, může to pro osoby se sníženou pohyblivostí představovat problém. Žádný z klientů se ale s takovou situací nesetkal.

Řešení bezbariérového přístupu není jednoduchou záležitostí. Jsme si vědomi, že obzvláště u historických budov nemohou být některá opatření z technických důvodů jednoduše realizovatelná. Svoji roli určitě také hraje ochrana památek. Doporučujeme minimálně na internetové stránky města umístit k jednotlivým budovám informace o jejich přístupnosti – zda je zde výtah, překážka ve vchodových dveřích, zda se v dané budově doporučuje doprovod pro osobu se sníženou pohyblivostí.

Otázku odstranění bariér doporučujeme řešit s odborníkem, konzultacemi s organizacemi pracujícími s hendikepovanými a případnými stavebními úpravami. Základní řešení pro zlepšení přístupnosti budovy pro osoby s omezenou schopností pohybu jsou uvedeny v rámečku níže¹.

¹ Vycházejí z Obecných technických požadavků zabezpečující bezbariérové užívání staveb dané vyhláškou 398/2009Sb. ze dne 5. listopadu 2009



Základní řešení budovy pro osoby s omezenou schopností pohybu:

Před vstupem do budovy musí být povinná vodorovná plocha a výškové rozhraní mezi vnějšími a vnitřními pochozími plochami nesmí přesáhnout 20mm. Ideálně by měl být vstup v úrovni komunikace pro chodce. Pokud tomu brání územně nebo stavebně technické důvody může být vyrovnání výškového rozdílu řešeno bezbariérovou rampou, nejvhodněji ve spojení s přístupovým schodištěm.

Vstup do budovy musí mít šířku min. 1250 mm a otevírané křídlo dveří musí být v šíři 900 mm.

Čistící rohože musí být zapuštěny tak, aby se eliminoval jakýkoliv výběžek a velikost mezer (ok) ve směru chůze nepřesáhne 15mm.

Vstupní a vnitřní dveře musí být osazeny madlem a do výšky 400 mm provedenu nerozbitnou úpravu.

Samozavírače – použije-li se na dveřní křídlo samozavírač, musí být se zpožděním (tj. musí umožnit projetí vozíčkáři a doprovodu kočárku a projití osob s berlemi a holemi). Platí i pro vnitřní dveře na požárních úsecích.

Toalety pro veřejnost musí mít kabinu uzpůsobenou pro hendikepované, tento požadavek platí i při zaměstnávání více jak 25 a více osob. Signalizační systém nouzového volání musí být vyveden k osobě určené pomoci signalizujícímu.

Okénko podatelny, informací, pokladny apod. – musí být osazeno ve výšce 800 mm v délce 900 mm a řešeno s předsunutou plochou š. 250mm. Tyto parametry platí i pro pult recepcie.

Ve shromažďovacích prostorech (sály, zasedací místnosti apod.) musí být vyhrazena místa pro osoby na vozíku.

Schodiště a rampy musí být oboustranně opatřeny madly s přesahem a rampy vybíhající do prostoru musí mít pevnou zábranu nebo sokl bránící sjetí vozíku.

Výtah – šachetní dveře výtahu a rozměr klece výtahu jsou dány normovými hodnotami. Vybavení klece výtahu a požadavky na optickou, akustickou a hlasovou signalizaci musí být řešeny v souladu s ČSN EN 81-70–část 70. Obousměrné dorozumívací zařízení v kleci výtahu musí umožňovat indukční poslech pro nedoslýchavé osoby.

Zdvihací plošiny - mohou být použity pouze u změn dokončených staveb v odůvodněných případech nebrání-li výškovému vyrovnání vstupu do budovy územně nebo stavebně technické důvody.

Zdroj: Česká abylympijská organizace

Pro maminky s kočárkem jsou všechny budovy víceméně přístupné. Bylo by ještě vhodné v budovách vyhradit místo pro případné odložení kočárku, především v přízemí budovy radnice č. p. 1.

Místa k sezení

Místa k sezení pro čekající klienty jsou v budově č. p. 437 (před kanceláří Správního odboru a uvnitř kanceláří Správního odboru) a v I. patře budovy s č. p. 63.

Zůstává tedy doporučení z minulého průzkumu. I když byla stávající místa k sezení při návštěvách našich tazatelů většinou neobsazená, doporučujeme přidat na každé patro městských budov alespoň několik míst. Působí to vstřícněji. Bylo by dobré zauvažovat o zřízení pořadníku v kanceláři správního odboru pro čekající klienty, aby mohla být místa k sezení naplno využita.



E-mailová komunikace

E-mailová komunikace byla v pořádku. Všichni oslovení, kromě kanceláře tajemníka odpověděli do 2 pracovních dnů. Z formální stránky zbývá u některých odborů doplnit záhlaví do těla e-mailu – Odbor životního prostředí, Správní odbor, Finanční odbor,

Vizitky

Žádný z úředníků se kterým tazatelé mluvili neměl vizitku. Není jasné, zda všichni úředníci nemají své vizitky, ale například u Sociálního odboru se domníváme, že v případě jejich poradenské činnosti by to mělo být pravidlem. Vhodné by bylo také zřídit vizitky alespoň pro vedoucí odborů a sekretariát.

Efektivita vyřízení dotazu, Komunikace úředníků

Práce pracovníků úřadu je profesionální a efektivní. Při osobním jednání jsme se téměř na všech odborech i v prostorách úřadu setkali s velmi korektním a vstřícným jednáním. Výjimkou byla evidence obyvatel na Správním odboru, kde se úřednice nechovala dle klientky vstřícně a na Sociálním odboru, zde by klient uvítal citlivější přístup pracovníka. Tyto případy případy je nutné řešit individuálně s daným pracovníkem.

E-mailová komunikace byla také v pořádku. Z formální stránky zbývá u některých odborů doplnit záhlaví do těla e-mailu – Správní odbor, Finanční odbor.



Příloha č. 1 – Dotazy položené na jednotlivých odborech

Správní odbor

1) Dopravní: Mé auto už není schopno provozu, co s ním mám udělat? Jak ho mám úředně zlikvidovat?

2) Jak mám postupovat při přehlášení trvalého bydliště, bydlím u babičky?

E-mail: Mohu vycestovat do zahraničí bez cestovního pasu?

Živnostenský úřad – Jak mám postupovat při založení živnosti, cukrárny?

E-mail: Kamarád cizinec – Z Eu potřebuje zřídit živnostenský list na pohostinství, co k tomu potřebuje?

Hospodářsko-investiční odbor (Oddělení regionálního rozvoje) – Jak mám postupovat při žádosti o finanční půjčku z fondu bydlení města Stříbra?

E-mail: Kdy bude probíhat rekonstrukce Ruské ulice?

Finanční odbor – Jak mám postupovat při odlášení poplatku za odpad, od března bydlím na koleji v Plzni?

E-mail: Jaká je prosím výše poplatku za psa?

Odbor výstavby a územního plánování (OVÚP), silniční úřad – Chci si ve Stříbře koupit parcelu, jaké sítě jsou k ní přivedeny? Plánuje se zavedení vodovodu, kanalizace, plynu do této lokality?

E-mail: Jakého vzhledu a materiálu musí být nábytek pro předzahrádku restaurace v památkové zóně?

Odbor životního prostředí – Chci na zahradě pokácet starý ořešák, potřebuji k tomu povolení?

E-mail: Existují nějaké záznamy z dřívějších let o měření kvality ovzduší ve Stříbře?

Sociální odbor – Přistěhoval jsem se do Stříbra za práci, bydlím u kamaráda, ale chtěl bych si najít vlastní bydlení, nabízí město Stříbro nějaké levnější, sociální byty?

E-mail: Jak dlouho přibližně trvá přidělení bytu v DPS?

Sekretariát MěÚ – Kamarádka uvažuje o svatbě na radnici ve Stříbře, můžete mi ukázat obřadní síň?





Obrázek č. 1 Přízemí radnice, 6.3.2019

