

Město Tábor

**Budujeme moderní komunikující úřad pro
poskytování kvalitních služeb občanům
„ pohled do naší kuchyně“**

Jarní škola NSZM, Jihlava, 1.4. 2009

Základní prvky naší strategie

- Komunikace uvnitř úřadu
- Komunikace s občany
- Komunikace s médii
- Zavádění metod kvality
- Nové strategické dokumenty
- Zavádění nových služeb
- Ekologické chování

Komunikace uvnitř úřadu

- **Odpovídající organizační struktura - úseky**
- **Stanovení jasných kompetencí**
- **Pravidelné porady vedení města, porady úseku i „velké porady“ s vedoucími odborů**
- **Pravidelná výjezdní školení s vedoucími odborů**
- **Elektronická komunikace, spisová služba, centrální informační systém**
- **Neformální setkání se zaměstnanci, sportovní klání**



Komunikace s občany



- Pravidelné hovory s občany
- Besedy a veřejná setkání v různých částech města
- Informační měsíčník – Noviny tábořské radnice
- Skvělé přílohy k frekventovaným tématům
- Rozšíření úředních hodin
- Úřední desky a informační tabule
- Elektronická úřední deska a web
- Webové portály příměstských částí
- Ankety na různá témata
- Kulturní a společenské akce
- Podpora spolků, klubů
- Znáte svého strážníka?

Komunikace s médii



- Předcházení problémů, práce se žurnalisty
- Každý týden informační servis pro média
- Pravidelné tiskové besedy po schůzích RM i k různým tématům
- Informujeme o každé události
- Média jsou partnery našich akcí

Zavádění metod kvality

- **Nezavádíme metody kvality kvůli soutěžím, nehoníme se za co nejvíce metodami**
- **Snažíme se postupně přicházet s novými způsoby měření kvality a chceme být „ konkurenceschopní“**
- **Od roku 2003 pracujeme jako jeden ze zakládajících členů BI**
- **V roce 2007 jsme v rámci projektu z ESF zavedli model CAF**
- **V roce 2008 jsme z vlastního zájmu nechali provést personální a procesní audit**
- **Od téhož roku startuje i agenda MA 21 a členství v NSZM**
- **V roce 2009 provedeme nové hodnocení CAF**
- **V návaznosti na audit chceme získat v roce 2009 nebo 2010 i ISO 9001 a 27001**
- **Přemýšlíme o metodě BSC**
- **Metody vyzkoušené na úřadu chceme zavést i ve školách a v dalších společnostech**

Nové strategické dokumenty

- Vize a dlouhodobé cíle na celé volební období
- Výroční zpráva
- Rozpočtový výhled
- Územní plán (nadstandardní projednávání)
- Personální politika, hodnocení zaměstnanců
- PR strategie
- Nové logo města a Jednotný vizuální styl
- Kodex firemní kultury
- Nové vnitřní dokumenty (pokyny nahradily příkazy)
- Další strategické dokumenty (pilíře privatizace, průmyslové zóny, atd.)

Zavádění nových služeb

- Odbavovací systém na dopravně správních agendách
- Služby občanům při placení odpadů
- Czechpoint spojen s legalizací a vidimací
- Ověřování na více místech
- Infokoutek, informátor, infocentrum
- Elektronizace a digitalizace úřadu
- Platební terminály -možnost placení platebními kartami
- Úprava vnitřních prostor úřadu – příjemný prostor pro občany
- Metodiky na stojanech
- Orientační systém v budovách i ve městě
- Kontaktní místo pro občany



Ekologické chování

- Ekologizace úřadu již několik let z rozhodnutí RM
- Separace odpadů, recyklovaný papír na dokumenty úřadu
- Prvky moderního ekologického chování zavádíme mezi prvními
- Využívání MHD na úkor automobilů při služebních cestách
- Vozidla na CNG zařazena do našeho autoparku
- „zelené“ úpravy interiéru úřadu
- Osvěta v dopravních prostředcích, médiích, v úřadu
- Sběrné dvory
- Místo EVVO ve struktuře úřadu



Pár poznámek na závěr

- ❑ Správná cesta začíná v komunikaci uvnitř firmy
- ❑ V komunikaci se zákazníky a médii je stále co vylepšovat
- ❑ Nesmíme usínat na vavřínech, ale trvale dbát na kvalitu
- ❑ Alespoň jedna novinka měsíčně
- ❑ Dobrý pocit z práce v moderní firmě
- ❑ Naší strategií je komplexní zavádění nových přístupů

Děkuji za pozornost
a.....
17. června na Letní škole

**NSZM NASHLEDANOU
U NÁS V TÁBOŘE**



Ing. Lubomír Šrámek
Tajemník Městského úřadu
Tábor
lubomir.sramek@mu.tabor.cz