

Tisková zpráva



Ocenění Přívětivý úřad opět putuje do Liberce!

I v letošním roce získalo město Liberec za přívětivost a otevřenost magistrátu ocenění od Ministerstva vnitra ČR. Potvrdilo tak, že jak způsob komunikace úřadu s občany, tak i zavedené novinky, které občanům usnadňují vyřízení jejich záležitostí, jsou nastaveny správně a město se vydalo správným směrem. Ocenění převzal primátor města Tibor Batthyány ve středu 17. května v Benešově. Letošního druhého ročníku soutěže Přívětivý úřad se zúčastnilo 165 úřadů obcí s rozšířenou působností.

Statutární město Liberec se stalo, stejně jako v loňském roce, nejprívětivějším úřadem v libereckém kraji. Za sebou nechalo na druhém a třetím místě Jablonec nad Nisou a Semily. V celorepublikovém kole Liberec obsadil druhou příčku. Lepší byl podle organizátorů jen Žďár nad Sázavou. „*Hodnotili jsme hlavně poskytování nadstandardních služeb či běžných služeb v nadstandardní kvalitě. Oceňujeme především snahu představitelů úřadu o zvyšování přívětivosti, a to i nad rámec svých povinností a obecných standardů,*“ uvedl náměstek ministra vnitra pověřený řízením sekce veřejné správy Petr Mlsna.

Ministerstvo ocenilo Liberec hlavně za nové on-line nástroje. Mezi ně patří monitoring vytíženosti přepážek a hlídač pořadí. Letošní absolutní novinka pomáhá občanům, aby nemuseli na magistrátu zbytečně čekat ve frontách na přepážkách. Město vytvořilo „předpovědi“ čekací doby, které vycházejí z analýzy dlouhodobých statistik. V přehledných tabulkách na webu města (<http://www.liberec.cz/necekame/>) mohou občané u jednotlivých agend vidět, které měsíce jsou volnější, a kdy naopak mohou očekávat dlouhé fronty. To jim pomáhá zvolit si ideální termín na návštěvu úřadu. Například pro pořizování cestovních dokladů se doporučuje navštívit magistrát na začátku roku, nikoli v letních měsících.

Doplňujícím nástrojem je pak on-line aplikace sledování pořadí ve frontě, a to vyobrazením právě odbavovaného čísla a předpokládané doby vyřízení (tzv. hlídač pořadí). Díky tomu občané nemusí trávit čas čekáním v dlouhé frontě, ale třeba v pohodlí nedaleké kavárny, kde na mobilním telefonu mohou sledovat, jak postupují ve frontě. Systém také nabízí funkci výpočtu předpokládané doby čekání.

„Zvažujeme i zřízení pozice ‚sálového manažera‘, který se ujme čekajících klientů a pomůže jim připravit všechny potřebné dokumenty. Od tohoto kroku očekáváme zkrácení doby vyřízení, jelikož klient už bude mít vše potřebné připravené před příchodem k přepážce. Kromě toho už nebude docházet k případům, kdy si klienti vystáli frontu, ale neměli u sebe vše potřebné, a proto nakonec nemohli být odbaveni,“ řekl primátor Liberce Tibor Batthyány.

Další službou pro občany, která zvyšuje přívětivost, je zápisový portál do mateřských škol, který rodičům usnadňuje podávání žádostí a umožňuje sledovat průběh jejich schvalování (<https://zapisydoskol.liberec.cz/>). Ministerstvo zaujal také objednávkový systém pro svatební obřady. Snoubenci si mohou v kteroukoli dobu zarezervovat termín a místo svatby. Vše probíhá on-line.

Občané si tuto možnost oblíbili, o čemž svědčí to, že 80 % rezervací probíhá právě tímto způsobem (<http://www.svatbyonline.net/liberec/>).