

MATERIÁL PRO RADU MĚSTA Č. 67

DNE: 22.5. 2017

JEDNACÍ ČÍSLO: 1074/2017/OPM

NÁZEV:

Návrh na sjednocení systému odpovědí komunikačních kanálů

ANOTACE:

Komise rozvoje města a životního prostředí na květnovém jednání projednávala situaci fungování např. webové sekce Dotazů a námětů a systému Lepší místo, Facebook a doporučuje pověření odpovědné osoby, která navrhne sjednocení procesu odpovědi.

NÁVRH USNESENÍ:

Rada města po projednání ukládá panu tajemníkovi Ing. Janu Havlíkovi, MPA, aby prověřil a případně navrhnul společný systém odpovědí u jednotlivých komunikačních kanálů a předložil jej radě města ke schválení.

Starosta města	Místostarosta města	Tajemník MěÚ
Odbor majetkoprávní	Úsek tajemníka a správy MěÚ	Odbor finanční
Odbor komunál. služeb	Odbor rozvoje a územního plánování	Odbor stavební
Odbor školství, kultury a sportu	Odbor sociální	Odbor občansko-správní a OŽÚ
Odbor dopravy	Odbor životního prostředí:	Odd. správy měst. lesů a rybníků
Oddělení informatiky	Odd. fin. kontroly a inter. auditu	Městská policie
Projektový koordinátor	Krizové řízení	Technická správa budov města

Zpracoval:

Ing. Prokop

Předkládá:

starosta města

Název materiálu: Návrh na sjednocení systému odpovědí komunikačních kanálů

Počet stran: 1

Počet příloh: 1 - Zápis z jednání Komise rozvoje města a životního prostředí (2.5.2017)

Popis

Dne 2.5.2017 na svém jednání Komise rozvoje města a životního prostředí projednávala fungování komunikačních kanálů s tazateli – Dotazy a náměty a Lepší místo. Dle informací od pozvané vedoucí odboru komunálních služeb Ing. Wurzelové na dotaz či námět přes Dotazy a náměty reaguje odpovědný pracovník MěÚ, jehož odpověď schvaluje vedoucí odboru a následně schvaluje či doporučuje k úpravě tajemník MěÚ. V případě, že obdrží MěÚ dotaz či námět přes aplikace Lepší místo, komunitní koordinátorka přidělí dotaz patřičnému pracovníkovi MěÚ a ten přímo bez schvalování zveřejňuje odpověď. Na dotazy či komentáře na Facebook odpovídá tisková mluvčí, příp. po konzultaci s vedením města.

Geneze případu

1. Na jednání komise dne 7.3.2017 komise upozornila na špatný způsob řešení problémů v aplikaci Lepší místo. Seznámila se s genezí fungování Lepšího místa prostřednictvím komunitní koordinátorky, Radky Remarové.
2. Komise se na jednání dne 2.5.2017 prostřednictvím Ing. Dany Wurzelové seznámila s postupem odpovědí na Lepším místě a Dotazech a námětech.
3. Komise navrhuje, aby Rada města ustanovila odpovědnou osobu, která navrhne jednotný proces odpovědí přes stávající komunikační kanály např. Lepší místo, Dotazy a náměty, Facebook.

Přílohou k návrhu je Zápis jednání komise ze dne 2.5.2017.

Návrh řešení

Schválit navržené usnesení.

Varianty návrhu usnesení

- Rada města po projednání bere na vědomí informaci o rozdílných procesech fungování komunikačních kanálů a neukládá žádné další úkoly.

Doporučení předkladatele

Viz návrh usnesení

Stanoviska

-

Tajemník MěÚ

Nebyl jsem přítomen jednání komise rozvoje, proto moje úvahy a připomínky vychází pouze ze zápisu z jednání a tohoto materiálu zpracovaného projektovým koordinátorem. Vzhledem k nepřesnostem a nesprávným interpretacím pokládám za důležité uvést věci na pravou míru. Úvodem je třeba připomenout, že všechny tzv. informační kanály vznikly v jiné době a za jiných technicko-organizačních podmínek a byly projednány a schváleny v orgánech města.

1. **Dotazy a náměty** – fungují od roku 2010 a bylo jejich prostřednictvím (webové stránky města) podáno 4 549 podnětů v kategoriích - dotazů, námětů, ohlášení závad, stížností a pochval. Provoz je ve vlastní režii a bezplatný. Respondenti vstupují do systému na <http://www.zdarns.cz/online-sluzby/dotazy-a-namety> s tím, že své podněty mohou adresovat jednotlivým útvarům MěÚ, které reprezentuje příslušný vedoucí odboru nebo oddělení. Výjimkou je oddělení projektů a marketingu, které je přímo řízené starostou města, kde je podněty možné adresovat mediální a komunitní koordinátorce. **Je pak povinností těchto adresátů zajistit návrh odpovědi a to zpravidla (95 % podnětů) do 3 dnů.** Je na odpovědnosti jednotlivých adresátů, zda návrh odpovědi zajistí sami nebo prostřednictvím jiných odborných pracovníků MěÚ. Návrh odpovědi následně odesílají tajemníkovi MěÚ, který odpověď zveřejní nebo vrátí k doplnění nebo přepracování např. z důvodu nesrozumitelnosti (cca 0,1% dotazů).
2. **Lepší místo** - outsourcovaná aplikace, která byla vybrána v pracovní skupině Lepší místo pod vedením Mgr. Jana Šedo v roce 2015 a následně byla schválena radou města. Aplikace patří společnosti Prostor Plus a je placená ročně částkou 20 000 Kč bez DPH. Vstup pro uživatele je přes webovou stránku <https://www.lepsimisto.cz/> nebo mobilní aplikaci nainstalovanou v telefonu. Podněty jsou adresovány komunitní koordinátorce, která je pověřená a odpovědná za provoz a nastavení aplikace Lepšího místa. Stávající nastavení workflow bylo diskutováno a schváleno v pracovní skupině Lepší místo. Domnívám se, že případné jiné nastavení by po dohodě s vlastníkem softwaru bylo možné, nicméně neznám možnosti ani podmínky. Z reakcí pracovníků MěÚ zařazených do Lepšího místa vím, že obsluha a správa tipů je výrazně pracnější, uživatelsky složitá a málo přehledná ve srovnání s Dotazy a náměty. Podíl podnětů přes Lepší místo je 15 %.
3. **Facebook** byl diskutován a zaveden jako součást **Standardů komunikace s veřejností a médií**, které vznikly jako produkt realizace projektů podpořených z OPLZZ v letech 2013 – 2015. Nevím, zda byla komise s těmito materiály seznámena, ale pokládám za nutné případné změny diskutovat a posuzovat ve vzájemných vazbách a souvislostech a především v orgánech města odpovědných za nastavování těchto procesů. Případné změny provést pak změnou stávajících řídicích dokumentů. V současné době je v souladu se Standardy jedinou oprávněnou a odpovědnou osobou pro tento kanál mediální koordinátorka.

Vzhledem k výše uvedenému, nevím, co si mám představit pod pojmem - „společný systém odpovědí u jednotlivých komunikačních kanálů“, proto ani nevím, co bych měl radě města navrhnout? Žádám tedy o jasné vymezení a formulaci případného úkolu.

Zápis

z 21. jednání Komise rozvoje města a životního prostředí
konaného dne 2. 5. 2017 ve Žďáře n. S.

Garant komise: Mgr. Zdeněk Navrátil, starosta města

Předseda komise: Ing. Aleš Studený

Tajemník komise: Ing. Jan Prokop

Přítomni: Ing. Aleš Studený, Ing. Joshua Janů, Ing. Oldřich Sedlák, Jaroslav Miklík, Anna Janů,
Ing. Jan Novák, Ing. Martin Černý, Ph.D., Radek Studený

Omluveni: Ing. Martin Slánský, Ing. Stanislav Večeřa

Nepřítomni: Bc. Lucie Zemanová

Hosté: Ing. Dana Wurzelová, Miluše Kozáková, arch. Jiří Vítek, arch. Zbyněk Ryška, Miloslav Sláma

Legenda: **červeně jsou informace pro RM**, **fialově jsou úkoly v rámci komise**

1. Program jednání

Hlasování o programu jednání 2.5.2017

Pro: 8 Proti: 0 Zdrželi se hlasování: 0 **SCHVÁLENO**

Po projednání byl program schválen.

2. Účast hostů

Hlasování o účasti hostů na jednání komise 2.5.2017: Ing. Wurzelová, Kozáková, arch. Jiří Vítek, arch. Zbyněk Ryška, Miloslav Sláma.

Pro: 8 Proti: 0 Zdrželi se hlasování: 0 **SCHVÁLENO**

Po projednání byla přítomnost hostů na jednání komise schválena.

3. Kontrola úkolů

- Úkoly jsou průběžně plněny, některé trvají.

4. Lepší místo

- Úkol ze dne 7.3.2017: Na další jednání komise pozvat paní Wurzelovou s tématem fungování Lepšího místa z pozice úředníka, řešitele úkolu, zkušenosti z Nového Města na Moravě. - p. Prokop.
- Fungování Lepšího místa z pozice úředníka, řešitele úkolu, zkušenosti z Nového Města na Moravě viz prezentace (příloha zápisu).
- host: paní Ing. Dana Wurzelová

- Paní Wurzelová představila jednotlivé body řešení na Lepším místě v Novém Městě na Moravě. Porovnala využití Nového Města na Moravě a Žďáru nad Sázavou. Informovala o zřízení nového komunikačního kanálu - třetího (Dotazovna, Lepší místo) na zeleň: zelen@zdarns.cz
- V Novém Městě je na kvalitu odpovědí kladen velký důraz. V některých případech přímo odpovídá sám starosta osobně.
- Systém odpovědí na "Dotazovně" v ZR funguje takto: odpovědná osoba vytvoří odpověď -> vedoucí odpovědné osoby schvaluje odpověď příp. upravuje -> tajemník MěÚ schvaluje a příp. navrhuje úpravu odpovědi na dotaz.
- Systém odpovědí na "Lepším místě" v ZR funguje takto: rozdělení dotazů občanů od Radky Remarové dle relevantnosti k danému jednotlivému úředníkovi. A od odpovědného úředníka jde dotaz k uveřejnění přímo.
- **Závěr: Komise doporučuje RM, aby pověřila zástupce MěÚ, aby navrhl sjednocení systému odpovědí přes využívané komunikační kanály - např. Lepší místo, Dotazovna, Facebook apod.**
- **Starosta:**
 - Starosta se bude zabývat sjednocením informačních kanálů na dotazovně - tazatelé na Městskou policii jsou odkazováni na jiné místo (<http://www.zdarns.cz/online-sluzby/dotazy-a-namety>): "Veškeré dotazy týkající se činnosti Městské policie Žďár nad Sázavou směřujte prosím do dotazovny městské policie, kterou naleznete zde: <http://www.horacko.com/mpzr/dotazy.asp>"

Pro: 8

Proti: 0

Zdrželi se hlasování: 0

SCHVÁLENO

5. Svoz odpadů, ukládání odpadů

- Úkol ze dne 7.3.2017: Na další jednání komise pozvat paní Wurzelovou s tématem ukládání odpadů, dodavatel svozu odpadů. - p. Prokop.
 - Na 63. zasedání RM - 3. Usn. 1001/2017/KRMŽP,PK
 - Rada města po projednání ukládá odboru komunálních služeb prověřit situaci s kontejnery, navrhnout optimální řešení, tj. přemístění nebo zrušení kontejnerů. Návrh řešení realizovat po projednání s konzultujícím architektem a s vedením města. Dále navrhnout řešení stánků tržnice tj. přemístění, vyčištění nebo minimalizování a návrh projednat v radě města nejpozději do 12.6.2017.
- Ukládání odpadů, dodavatel svozu odpadů ve vazbě na centrální parkoviště.
- Host - Ing. Dana Wurzelová seznámila dnes komisi s výsledky šetření, na základě podnětu komise z minulého jednání.
- Ing. Wurzelová - Zpráva o řešení na pokyn RM: Přehled stávajícího stavu: na tržnici jsou dva stánky směrem do atria (zmrzlinář a občerstvení), kteří využívají prostory dlouhodobě v pronájmu a mají měsíční výpovědní lhůtu. Na tržnici v

části parkoviště k současnému datu je pouze jeden stálý prodejce (boty, kabelky atd.) a funguje po celý rok. Jsou vedena s ním jednání, aby minimalizoval svůj prodej, jelikož vlastní některé nevzhledné konstrukce stánků. Další prodejci byli kontaktováni, aby odklidili své konstrukce stánků. Další prodejci navštěvují tržiště pouze v době různých ročních příležitostí, nebo podle počasí - sazenice, výpěstky.

- Ing. Wurzelová: Problematické je zrušení využívaných kontejnerů na textil. Spíše se zvažuje přemístit tyto dva největší kontejnery na místo po rušených trhovcích. Další kontejnery budou přemístěny do jiných částí města, kde budou plnit svoji funkci občanům. Nyní OKS zvažuje místa, kde kontejnery umístit.

Z jednání komise odešel p. Miklík, v čase 18:42.

6. Projekt “Vstup do Úvozu s připomínkou prvního osídlení Žďáru”

- Vítězný projekt z Participativního rozpočtu.
- Viz <http://www.participativni-rozpocet.cz/zdar/>
- Diskuze s autorem návrhu arch. Jiří Vítek a městským arch. Zbyňkem Ryškou o dalším postupu.
- Arch. Ryška - záměr vzešel z Městských zásahů, následně postupoval do participativního rozpočtu, následně byl vybrán jako vhodný k realizaci. Tento projekt je na stavební povolení, a dochází ke zdržení. Na základě výběrového řízení byl vybrán projektant, se kterým minulý týden proběhla úvodní schůzka.
- Arch. Vítek poukázal na navrhovaný záměr, že chtěl řešit pouze vstup do Úvozu. Ale následně byl projekt rozšířen na necelé dva kilometry stezky. Identifikoval i problém se zakreslením jeho vstupu do Úvozu - je posunut o několik metrů mimo jeho návrh, a tak jeho návrh postrádá smysluplnosti.
- Starosta: Nejsnazší cestou, jak realizovat projekt vstupu do úvozu od arch. Vítka vyžadující stavební povolení, je zakomponovat jej do stávajícího projektu, který má z minulých let MěÚ k dispozici. Tento komplexní projekt, který již má vydané stavební povolení, řeší úpravu celé délky úvozu. Vstupy a výstupy do úvozu budou nově řešeny novou upravenou částí PD. Město hodlá, dle upravené projektové dokumentace rozšířenou o návrh arch. Vítka, zrealizovat v roce 2017 právě návrh arch. Vítka, aby splnilo závazek z participativního rozpočtu. Ostatní části v projektu budou závislé na finančních dispozicích města.
- Arch. Ryška předložil možnosti řešení vstupu do Úvozu viz příloha.

Z jednání komise odešel p. Sedlák, v čase 19:15.

7. Setkání s občany – Generel dopravy aneb Plán udržitelné městské mobility

- Setkání s občany proběhlo 6.4.2017 v jídelně na 5. ZŠ.
- Audio záznam i prezentace jsou k dispozici na webu města:
<http://www.zdarns.cz/aktivne-pro-zdar/setkani-s-obcany/generel-dopravy-aneb-pl-an-udrzitelne-mestske-mobility>

PROGRAM

1) Doc. Ing. Pavel Drdla, Ph.D.

Univerzita Pardubice / Dopravní fakulta Jana Pernera

Katedra technologie a řízení dopravy

- [Generel dopravy aneb Plán udržitelné městské mobility](#)

2) Ing. Václav Starý

DHV CR, spol. s r.o

- [Dopravní průzkum v roce 2014](#)

3) Ing. Marie Tesařová

Ředitelství silnic a dálnic, Jihlava

- [Propojka Brněnská - Jihlavská celková situace přehledná situace](#)

4) Ing. Milan Strnad

autor návrhu

- [obchvat - VIZE 2050](#)

5) Ing. Miloslav Sláma

předseda pracovní skupiny: Nemotorová doprava

- nemotorová doprava

6) Ing. Arch. Zbyněk Ryška

architekt města Žďáru nad Sázavou

- [vize městského architekta](#)

-
- Audiozáznam setkání:
<http://www.zdarns.cz/online-sluzby/aktuality/zaznam-ze-setkani-s-obcany-ze-dne-6.-4.-2017>
 - Diskuze nad příspěvky ze setkání.
 - Detailnější přestavení koncepce Dopravy arch. Zbyňka Ryšky dle prezentace.

Další jednání komise rozvoje města a životního prostředí proběhne formou cyklo projížďky po páteřní cyklo-trase městem od Hamrů po Pilák. Budou na místě analyzována konkrétní problematická místa. Zvaní jsou také radní města i zastupitelé. Termín setkání je naplánován na 13. června 2017 v 16:00. Sraz bude před Hasičskou pojišťovnou na ul. Komenského. Každý účastník bude mít kolo sebou. V případě špatného (deštivého) počasí se komise sejde v zasedací místnosti RM.

Úkol (J. Prokop): Pozvat Ing. Luboše Koubka a Mgr. Hanu Vykoukalovou na příští jednání komise.