

MATERIÁL PRO RADU MĚSTA č. 69

DNE: 26.6. 2017

JEDNACÍ ČÍSLO: 1129/2017/taj

NÁZEV:

Posouzení sjednocení odpovědí dle usnesení RM

ANOTACE:

Rada města usnesením Usn. 1074/2017/OPM uložila tajemníkovi MěÚ a komunitní koordinátorce, aby prověřili a případně navrhli společný systém odpovědí u komunikačních kanálů Dotazy a náměty a Lepší místo a předložili jej radě města k projednání do 26. 06. 2017. Tento materiál je výsledkem jednání ze dne 13. 6. 2017 o této problematice a analýzy využívání obou kanálů občany města.

NÁVRH USNESENÍ:

Rada města po projednání **bere na vědomí** posouzení systémů odpovědí u komunikačních kanálů Dotazy a náměty a Lepší místo

Starosta města:	Místostarosta města:	Tajemník MěÚ:
Odbor majetkoprávní:	Odbor komunálních služeb:	Odbor finanční:
Odbor dopravy:	Odbor rozvoje a územního plánování:	Odbor stavební:
Odbor školství, kultury a sportu:	Odbor sociální:	Odbor občansko-správní a OŽÚ:
Odbor životního prostředí:	Úsek tajemníka a správu MěÚ:	Oddělení informatiky:
Odd. fin. kontroly a inter. auditu:	Odd. projektů a marketingu:	Krizové řízení:
Městská policie:	Regionální muzeum:	Technická správa budov města:
Zpracoval: tajemník MěÚ	Předkládá: tajemník MěÚ	

Název materiálu: Posouzení sjednocení odpovědí dle usnesení RM

Počet stran: 1

Počet příloh: 3 strany

Popis

Rada města usnesením Usn. 1074/2017/OPM uložila tajemníkovi MěÚ a komunitní koordinátorce, aby prověřili a případně navrhli společný systém odpovědí u komunikačních kanálů Dotazy a náměty a Lepší místo a předložili jej radě města k projednání do 26.06.2017. Tento materiál je výsledkem jednání ze dne 13.6.2017 o této problematice a analýzy využívání obou kanálů občany 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 odpovědi (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. Jiné nastavení by po dohodě s vlastníkem softwaru bylo možné, za cenu přeprogramování aplikace (patrně za úhradu). Z reakcí pracovníků MěÚ zařazených do Lepšího místa je zřejmé, že obsluha a správa tipů je výrazně pracnější, uživatelsky složitá a málo přehledná ve srovnání s Dotazy a náměty. Pomalá je i komunikace a odstraňování nedostatků aplikace reklamovaných komunitní koordinátorkou. Podíl podnětů přes Lepší místo je do 15 %.

Geneze případu

Jednání komise rozvoje a Usn. 1074/2017/OPM rady města

Návrh řešení

- *Po vyhodnocení využívání občany města (viz. Přílohy), administrace a možností úprav obou informačních kanálů diskutovaných na jednání s vedením města, zástupci odborů OKS, OD a komunitní koordinátorky dne 13. 6. 2017 nebyly navrženy žádné změny proti stávajícímu stavu.*

Varianty návrhu usnesení

- *Nejsou navrženy*

Doporučení předkladatele

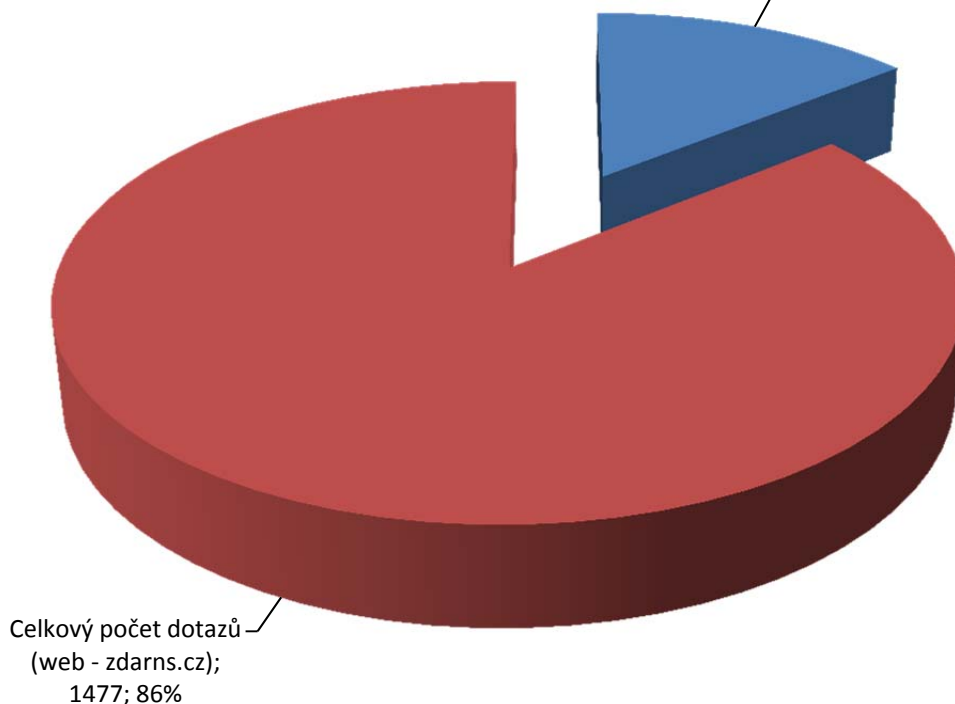
Stanoviska

Komunitní koordinátorka: za mě OK, bez připomínek.

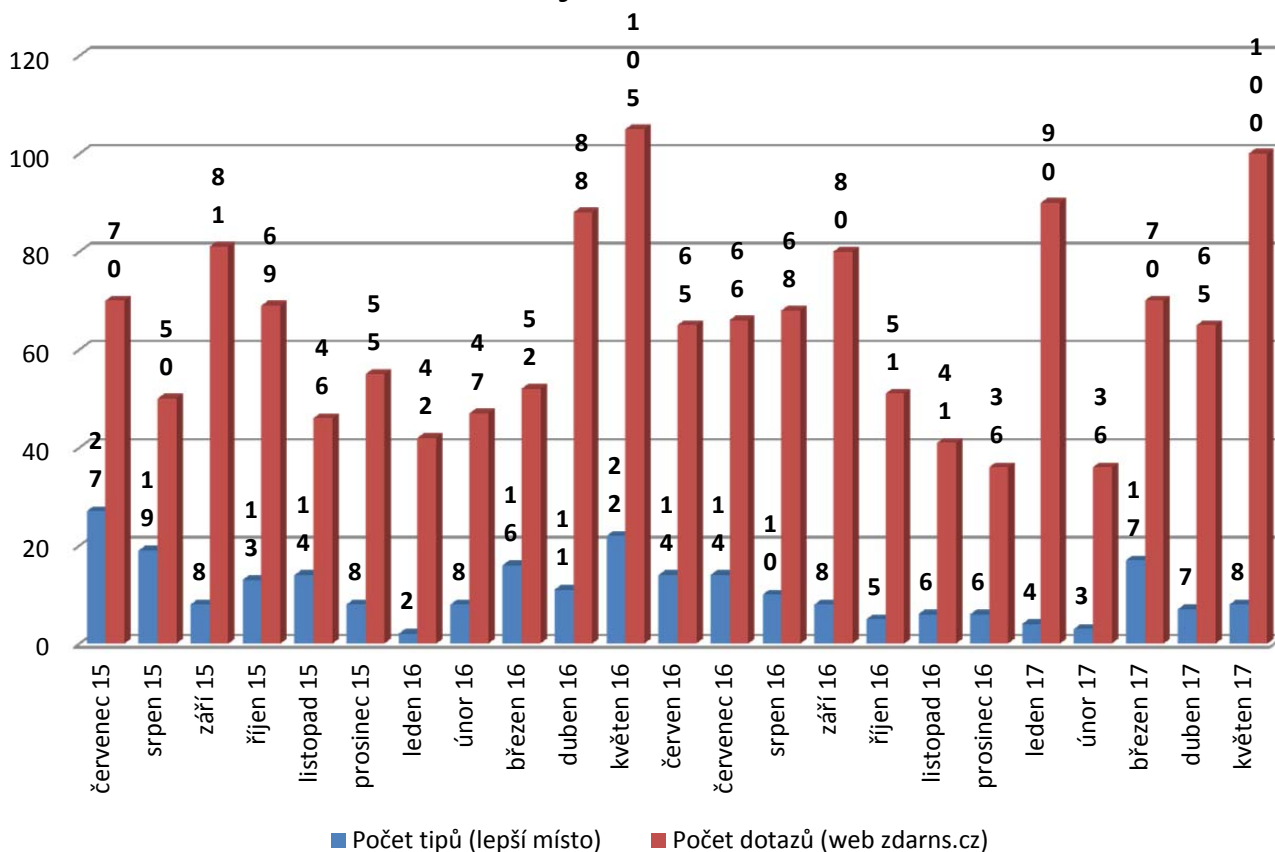
Počet typů a počet dotazů od 2.pololetí 2015

celkem 1 720 podniků

Celkový počet typů
(Lepší místo); 243; 14%

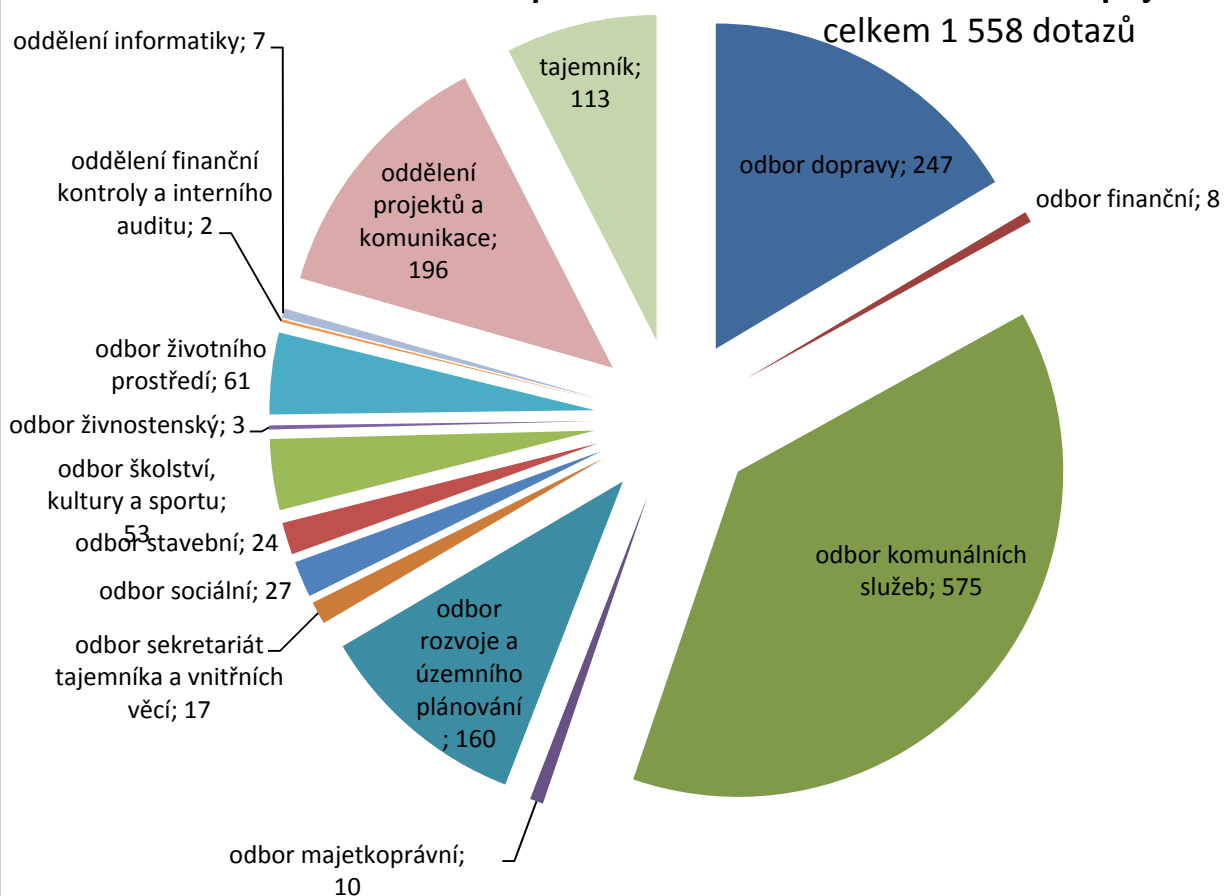


Počet tipů a dotazů od 2.pololetí 2015 do června 2017 za jednotlivé měsíce



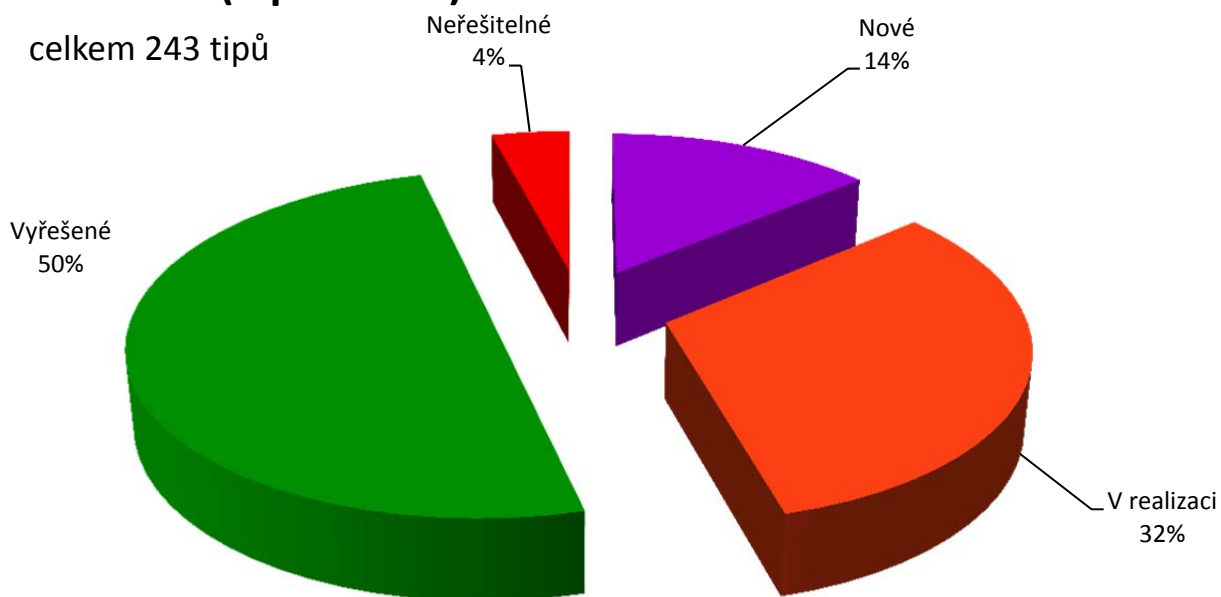
Přehled dotazů a námětů od 2.pololetí 2015 do 13. června 2017 dle příjemců

celkem 1 558 dotazů



Přehled tipů ve Žďáře nad Sázavou od 2.pololetí 2015 dle stavu (lepší místo)

celkem 243 tipů



Strukturura dotazů a námětů od 2.pololetí 2015 do 13 června 2017

