

# DOBRÝÚŘAD

## prezentační materiál

system vnějšího hodnocení zaměstnanců  
a kvality života ve městě  
s modulem 360stupňového hodnocení

Recenze tajemníků a reportáže: [www.dobry-urad.cz/o-projektu](http://www.dobry-urad.cz/o-projektu)

## Zpětnou vazbu poskytuje až 63 % občanů, kteří zanechali e-mail. Nejhorší zapojený úřad má 88 % spokojených občanů!

### Proč **DOBRYÚŘAD**?

Řada měst – v rámci zkvalitňování výkonu veřejné služby – sbírá zpětnou vazbu pomocí služeb MYSTERY CLIENT (mystery shopping) nebo PAPIROVÉHO DOTAZOVÁNÍ. Jedno i druhé má své zastánce i odpůrce, své výhody a nevýhody.

Výhody těchto systémů jsme zdokonalili a nevýhody eliminovali. Tím vznikl systém DOBRÝ ÚŘAD. Pomocí něho budete moci získávat nejen zpětnou vazbu **k odvedené práci** – očima občana – ale také **ke kvalitě života** ve svém městě. Systém pojme i další otázky, které Vás zajímají: strategické plány ke konkrétním místům, anketní otázky, otázky na inovace, **interní hodnocení**, ...

**Hlavním cílem** projektu však není **získávání zpětné vazby**, ale podpoření soutěživosti mezi odbory, snaha o **zlepšení komunikace** mezi zaměstnanci konkrétních odborů, kteří mají společný cíl, **podpora komunikace mezi městem a jeho občany**, zlepšení poskytovaných služeb a – v neposlední řadě – získání pozitivní a konstruktivní zpětné vazby od občanů.

Náš **systém řízení kvality** dodávající objektivní data od občanů o práci úřadu a kvalitě života je objektivnější než Přívětivý úřad a 69x lepší než mystery shopping. **Vtáhněte své zaměstnance do celotáborové hry a občany města do spolurozhodování.**

### Mezi hlavní výhody systému patří:

- ☐ hodnocení je dlouhodobé – celoroční (ne jen 2x ročně) – **aktivita je kladena na město** (úřad), které žádá o zpětnou vazbu
- ☐ zhodnotit Vás smí **pouze oslovený občan**, který úřad navštívil
- ☐ prosba o hodnocení je odeslána občanovi **e-mailem další den** po návštěvě úřadu (nezastavujeme občana na ulici jako u dotazníkových šetření)
- ☐ občan může z jednoho e-mailu hodnotit jeden odbor **nejvýše jednou měsíčně** nejpozději **5. den od obdržení e-mailu** a hodnotí v pohodlí svého domova, když má chuť a čas
- ☐ hodnocení je **anonymní pro občana** (nikdo se nedozví, jak hodnotil, zdali vůbec)
- ☐ hodnocení je **anonymní pro úředníka** (jde na úroveň oddělení/odborů, nikoli na úroveň konkrétního jména)
- ☐ do hodnocení mohou být zařazena **pouze vybraná sledovaná místa**, oddělení a odbory (nemusí být hodnocen celý úřad)
- ☐ systém **stimuluje úředníka** k profesionálnímu přístupu celý rok (vytvoří návyk na profesionální přístup)
- ☐ systém motivuje občana k hodnocení

Během jednání na úřadě si občan vezme ze stojánku **formulář**, v němž vyplní svou e-mailovou adresu a odbor, na kterém jednání probíhalo. Vyplněný formulář **vhodí do boxu** k tomu určenému. Během následujícího dne jej e-mailem požádáme, aby zhodnotil **svou zkušenost s úřadem** a městem.

**DOBRYÚŘAD**

Vážený občane,  
napište níže svou e-mailovou adresu, abychom Vás mohli požádat o zhodnocení Vaší spokojenosti.  
Odevzdáním tohoto ústřížku souhlasíte s použitím své e-mailové adresy pouze pro účely hodnocení úřadu a města.

E-mail: .....

Datum návštěvy: .....

Oddělení/Odbor: .....

**Do 24 hodin** obdrží občan prosbu o hodnocení, kde nalezne otázky na zkušenost s úředníkem (povinné otázky), otázky na kvalitu života ve městě (dobrovolné, editovatelné otázky) a nepovinné demografické otázky.

Pověřená osoba na úřadě získává **zpětnou vazbu pomocí průměrných známek** k jednotlivým odborům/oddělením (zveřejňují se na webu) a **textových komentářů** (jsou neveřejné, přístupné po přihlášení do systému).



Otázky na úředníka jsou společné pro celou zemi, proto **nejsou úřadem/městem editovatelné**.

Hodnocení úředníka/úřednice				Maximální počet otázek: 9, tyto otázky nemůžete upravovat.		
1.	Byl jste spokojen s osobním přístupem úředníka?	<input type="radio"/>	Ano, Ne	✓	✓	
2.	Byly Vám poskytnuty dostatečné a srozumitelné informace?	<input type="radio"/>	Ano, Ne	✓	✓	
3.	Využíváte internetové stránky města?	<input type="radio"/>	Ano, Ne	✓	✓	
4.	Jak hodnotíte odbornost úředníka?	★		✓	✓	
5.	Jak hodnotíte rychlost úředníka?	★		✓	✓	
6.	Jak hodnotíte ochotu úředníka?	★		✓	✓	
7.	Jak hodnotíte zdvořilost úředníka?	★		✓	✓	
8.	Jak hodnotíte prostředí kanceláře?	★		✓	✓	

Některé otázky editovat lze:

Hodnocení úřadu/města				Maximální počet otázek: 6		
1.	Jak hodnotíte kvalitu života ve svém městě nebo obci?	text	Napište, prosím, svůj názor...	✓	✓	<a href="#">Upravit</a> <a href="#">Smazat</a>
2.	Co očekáváte od svého úřadu?	text	Napište, prosím, svůj názor...	✓	✓	<a href="#">Upravit</a> <a href="#">Smazat</a>
3.	Co byste rád vzkázal vedení města/obce?	text	Napište, prosím, svůj názor...	✓	✓	<a href="#">Upravit</a> <a href="#">Smazat</a>

Demografické otázky				Maximální počet otázek: 3		
1.	Pohlaví	<input type="radio"/>	Muž, Žena	✓	✓	<a href="#">Upravit</a> <a href="#">Smazat</a>
2.	Věková skupina	<input type="radio"/>	do 30, 31–40, 41–50, 51–60, 60 a více	✓	✓	<a href="#">Upravit</a> <a href="#">Smazat</a>
3.	Zaměstnání	<input type="radio"/>	Student, Zaměstnanec, Nezaměstnaný, Podnikatel, Na mateřské dovolené, Důchodce	✓	✓	<a href="#">Upravit</a> <a href="#">Smazat</a>

Veřejně dostupná zpětná vazba může vypadat např. takto:

Odbor	Sledované místo	Celkový průměr
Odbor dopravy	oddělení pro rychlá auta	3,00
	oddělení pro silniční želvy	4,00
Odbor finanční	oddělení pro malé ryby	2,00
	oddělení pro velké ryby	2,00
Odbor odpadků	oddělení smíšeného odpadu	2,00
	oddělení tříděných odpadků	4,00
Odbor šéfů	Odbor se dále nečlení	3,00
<b>Celkem</b>		<b>3,00</b>

Neveřejná zpětná vazba může vypadat např. takto:

Datum hodnocení: 27.06.2014  
 hodnotící: K00017@00131@00031  
 zhodnoceno: 30.06.2014  
 ⚠ Nevhodný komentář

**Hodnocení úředníka/úřednice**

Byl jste spokojen s osobním přístupem úředníka?	Ano	Úředník byl velmi vstřícný.
Byly Vám poskytnuty dostatečné a srozumitelné informace?	Ano	
Využíváte internetové stránky města?	Ano	Na internetových stránkách města mi chybí vzory podání.
Jak hodnotíte odbornost úředníka?		Byl jsem spokojen.
Jak hodnotíte rychlost úředníka?		Byl jsem velmi spokojen.
Jak hodnotíte ochotu úředníka?		Takovou vstřícnost jsem už dlouho neviděl.
Jak hodnotíte zdvořilost úředníka?		
Jak hodnotíte prostředí kanceláře?		Byl tam vydýchaný vzduch a málo květin.

Součástí systému je modul **360stupňového hodnocení**:

### Vyberte prosím organizační celek/zaměstnance


- Starosta**  
Ing. Starosta Jan, starosta
- Kancelář tajemníka**  
PhDr. Tajemník Petr, tajemník
  - Asistentka Jana, asistentka
  - Mluvčí Eva, tisková mluvčí
  - Starostová Asistentka, sekretariát starosty
  - Vnější Barbora, referentka vnějších vztahů
  - Krizové řízení a zvláštní úkoly**  
Krizový Emil, vedoucí KR
    - Krizař I. František, krizový poradce
    - Vánoční Josef, vánoční večírky
    - Zvláštní Pavel, zvláštní úkoly
  - Oddělení právní a personální**  
Personální Petra, vedoucí OPP
    - Chytrolín Evžen, správce IT
    - Mzdová Eliška, mzdová účetní
    - Osvědčení Marcela, správkyňě osvědčení
    - Personalistka I. Kateřina, personalistka
    - Personalistka II. Alena, personalistka


### Vyberte prosím typ hodnocení


- Hodnocení nadřízeného** Počet příjemců: 1
- Hodnocení podřízených** Počet příjemců: 3
- Hodnocení kolegů** Počet příjemců: 4 (max.: 5)
- Sebehodnocení** Počet příjemců: 1

**Rozeslat zvolené 360° hodnocení**

Uvnitř systému můžete **hodnocení filtrovat a exportovat** do MS Word:

Datum od **10.07.2014**   **Přehled hodnocení**

Datum do **14.10.2014**   všechna sledovaná místa

Měsíc   vybraná sledovaná místa

**Demografická data** (pohlaví, věk, zaměstnání)

**Přehled odeslaných e-mailů/obdržených hodnocení**






**Interní hodnocení**

vedoucích pracovníků

servisního odboru

[Zobrazit](#)

[Exportovat](#)

Odbor 	Sledované místo	Počet hodnocení 	Celkový průměr 	
<b>Odbor finanční</b>	Odbor finanční	-	-	
	Odbor finanční - pokladna	15	4,49	<a href="#">Zobrazit</a>
<b>Odbor kanceláře tajemníka</b>	Oddělení informatiky	-	-	
	Oddělení právní a personální	-	-	
	Ostatní OKT	-	-	
<b>Odbor majetku města</b>	Oddělení majetko-právní	-	-	
	Oddělení správy a údržby majetku	8	4,55	<a href="#">Zobrazit</a>
<b>Odbor obecního živnostenského úřadu</b>	 <i>Odbor se dále nečlení</i>	34	4,35	<a href="#">Zobrazit</a>
<b>Odbor rozvoje města</b>	Oddělení dotací a rozvoje města	2	4,60	<a href="#">Zobrazit</a>
	Oddělení investic	1	5,00	<a href="#">Zobrazit</a>
	Oddělení územního plánování	2	4,80	<a href="#">Zobrazit</a>
<b>Odbor sociálních věcí</b>	 <i>Odbor se dále nečlení</i>	15	4,35	<a href="#">Zobrazit</a>
<b>Odbor správní</b>	Oddělení dopravně správní činnosti a agendy	54	4,43	<a href="#">Zobrazit</a>
	Oddělení správní agendy	105	4,45	<a href="#">Zobrazit</a>





Jelikož je hodnocení anonymní, jakmile jednou zadáte e-maily občanů do systému, je jim přiřazeno ID. V případě potřeby Vám e-mail občana, IP adresu a další dostupné informace vydáme:

## Statistika zadávání e-mailů občanů

Datum od **13.06.2014**  Datum do **18.06.2014** 

Vyhledávání e-mailu podle ID K  @  @  [Zobraz statistiku zadávaných e-mailů podle zvoleného data a ID](#)

Poznámka: ID e-mailu se skládá ze tří číslic – 1. je ID hodnocení, 2. je ID sledovaného místa, 3. je ID e-mailu. Vyhledávat lze samostatně podle každého ID zvlášť.

 Datum hodnocení: <b>18.06.2014</b>  hodnotících: <b>2</b>		Odesláno	Přečteno	Zhodnoceno	IP adresa
<b><u>K00009@00133@00016</u></b>	<a href="mailto:aa@haluza.cz">aa@haluza.cz</a>	24.06.2014 09:24	24.06.2014 15:12	24.06.2014 15:13	originální: 94.112.29.132 
<b><u>K00009@00138@00017</u></b>	<a href="mailto:bb@haluza.cz">bb@haluza.cz</a>	24.06.2014 09:24	24.06.2014 15:11	24.06.2014 15:12	originální: 94.112.29.132 

 Datum hodnocení: <b>16.06.2014</b>  hodnotících: <b>3</b>		Odesláno	Přečteno	Zhodnoceno	IP adresa
<b><u>K00002@00133@00007</u></b>	<a href="mailto:11@haluza.cz">11@haluza.cz</a>	17.06.2014 09:06	17.06.2014 09:13	17.06.2014 09:13	originální: 94.112.29.132 
<b><u>K00002@00134@00008</u></b>	<a href="mailto:12@haluza.cz">12@haluza.cz</a>	17.06.2014 09:06	17.06.2014 09:06	17.06.2014 09:13	originální: 94.112.29.132 
<b><u>K00002@00138@00009</u></b>	<a href="mailto:11@martynek.cz">11@martynek.cz</a>	17.06.2014 09:06	17.06.2014 20:35	-	

Součástí neomezené licence je 1 přístup na úrovni SUPERVIZOR. Pověřená osoba může přidat neomezený počet dalších supervizorů, referentů nebo asistentů:

## Správa uživatelů

Typ účtu	Celé jméno	E-mail	Přístupová práva k modulům				
Supervizor Supervizor Referent Asistent	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<b>Přehled</b> Přehled důležitých nastavení administrace úřadu	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<b>Hodnocení</b> Rozesílání pro procházení hodnocení od občanů	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
			<b>Zadávání e-mailů občanů</b> Zadávání e-mailů občanů do systému	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<b>Sledovaná místa</b> Odbory a jejich sledovaná místa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<b>Otázky</b> Úprava otázek hodnocení rozesílaných občanům	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
			<b>Správa uživatelů</b> Správa uživatelů, nastavení přístupových práv	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Poznámka: Po vytvoření uživatelského účtu budou zaslány přístupové údaje do administrace úřadu na jeho e-mail.

## Ceník

Ceny platné od 01.01.2016	1roční licence LIGHT	1roční licence FULL
Počet sledovaných míst	1–99	
Počet stojánků (vč. propisek)	20 ks	
– každý další	45 Kč	
Počet boxů	1 ks	
– každý další	790 Kč	
Počet „mailovek“	5 000 ks	
– dalších 1 000 ks	90 Kč	
– elektronická verze pro tisk <sup>1</sup>	0 Kč	
Poukázky SODEXO pro občany	NE	ANO
Modul 360stupňového hodnocení	NE	ANO
Poukaz na 3denní wellness pobyt <sup>2</sup>	NE	ANO
<b>Cena</b>	<b>18.000 Kč</b>	<b>24.000 Kč</b>
Školení – cestovné	1.000 Kč – 4 Kč/km	
System na zkoušku (2 odbory, 6 měsíců)	6.000 Kč	8.000 Kč

Pozn.: Všechny ceny jsou uvedeny bez 21% DPH.

<sup>1</sup> Elektronická verze pro tisk je dostupná na [www.dobry-urad.cz/download/mailovky.pdf](http://www.dobry-urad.cz/download/mailovky.pdf).

<sup>2</sup> Jedná se o motivační odměnu pro nejlepší sledované místo

**K 01.01.2021 jsou výsledky následující:**

**koeficient** určuje průměr spokojených občanů:  
 4,68 z 5,00 znamená 93,6 %

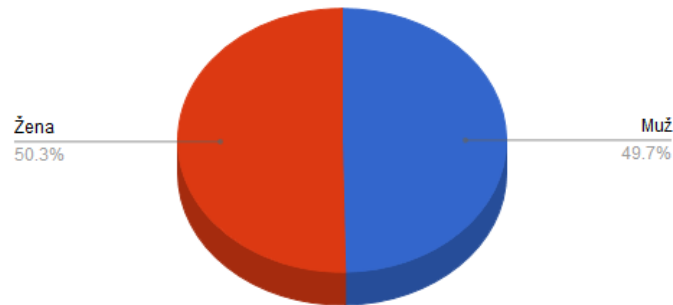
**procentuální hodnota** určuje poměr občanů,  
 kteří přišli na úřad a kteří hodnotili

<b>Magistrát města Frýdku-Místku</b>	✓	statutární město Frýdek-Místek	4,68	56%
<b>Magistrát města Přerov</b>	✓	statutární město Přerov	4,64	54%
<b>Magistrát města Třince</b>	✓	statutární město Třinec	4,72	51%
<b>Městský úřad Břeclav</b>	✓	město Břeclav	4,76	50%
<b>Městský úřad Hodonín</b>	✓	město Hodonín	4,77	55%
<b>Městský úřad Horažďovice</b>	✓	město Horažďovice	4,81	52%
<b>Městský úřad Hostinné</b>	✓	město Hostinné	4,75	46%
<b>Městský úřad Cheb</b>	✓	město Cheb	4,63	46%
<b>Městský úřad Jeseník</b>	✓	město Jeseník	4,66	40%
<b>Městský úřad Klatovy</b>	✓	město Klatovy	4,72	47%
<b>Městský úřad Kocourkov</b>	✓	město Kocourkov	3,75	37%
<b>Městský úřad Kuřim</b>	✓	město Kuřim	4,74	53%
<b>Městský úřad Milevsko</b>	✓	město Milevsko	4,71	41%
<b>Městský úřad Moravská Třebová</b>	✓	město Moravská Třebová	4,74	51%
<b>Městský úřad Moravské Budějovice</b>	✓	město Moravské Budějovice	4,72	42%
<b>Městský úřad Neratovice</b>	✓	město Neratovice	4,72	43%
<b>Městský úřad Nové Město nad Metují</b>	✓	město Nové Město nad Metují	4,82	56%
<b>Městský úřad Nový Jičín</b>	✓	město Nový Jičín	4,69	52%
<b>Městský úřad Písek</b>	✓	město Písek	4,52	55%
<b>Městský úřad Přeštice</b>	✓	město Přeštice	4,71	41%
<b>Městský úřad Rožnov pod Radhoštěm</b>	✓	město Rožnov pod Radhoštěm	4,65	49%
<b>Městský úřad Slavkov u Brna</b>	✓	město Slavkov u Brna	4,71	48%
<b>Městský úřad Sokolov</b>	✓	město Sokolov	4,82	33%
<b>Městský úřad Stříbro</b>	✓	město Stříbro	4,79	41%
<b>Městský úřad Studénka</b>	✓	město Studénka	4,85	63%
<b>Městský úřad Svitavy</b>	✓	město Svitavy	4,66	52%
<b>Městský úřad Trutnov</b>	✓	město Trutnov	4,70	46%
<b>Městský úřad Třeboň</b>	✓	město Třeboň	4,69	63%
<b>Městský úřad Turnov</b>	✓	město Turnov	4,46	52%
<b>Městský úřad Uherský Brod</b>	✓	město Uherský Brod	4,40	37%
<b>Městský úřad Valašské Meziříčí</b>	✓	město Valašské Meziříčí	4,71	50%
<b>Městský úřad Vrchlabí</b>	✓	město Vrchlabí	4,75	54%
<b>Městský úřad Zábřeh</b>	✓	město Zábřeh	4,64	42%

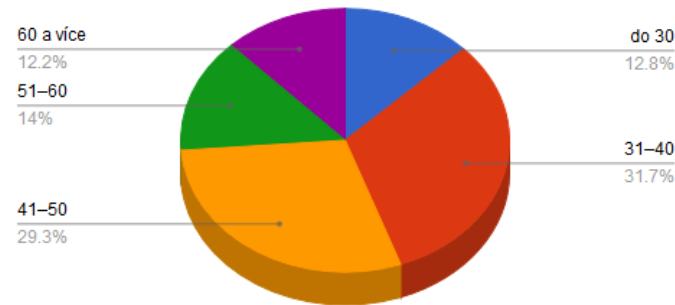


## Demografická data – ukázka toho, že i nepopulární odbory mají vysoká hodnocení

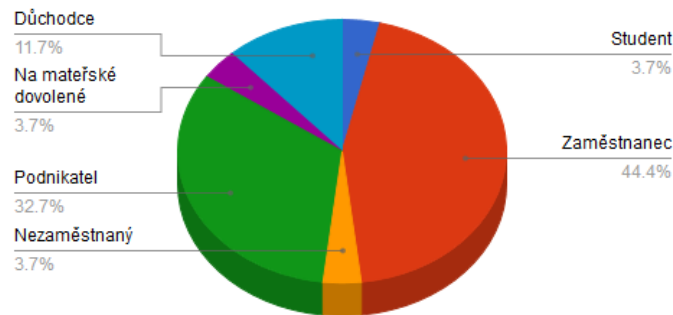
**Pohlaví občanů**



**Věk občanů**



**Zaměstnaní občanů**



1 Více než 12 % hodnotících je ve věku nad 60 let

<b>Městský úřad Svitavy</b>		Svitavy	4,58	★★★★★	✘
Odbor	Sledované místo				
<b>Informační centrum města Svitavy</b>	<i>Odbor se dále nečlení</i>		4,40	★★★★☆	✘
<b>Odbor dopravy</b>	dopravní agendy		4,69	★★★★★	
	silniční hospodářství		-	☆☆☆☆☆	
<b>Odbor financí</b>	<i>Odbor se dále nečlení</i>		4,87	★★★★★	
<b>Odbor investiční</b>	<i>Odbor se dále nečlení</i>		-	☆☆☆☆☆	
<b>Odbor obecní živnostenský úřad</b>	<i>Odbor se dále nečlení</i>		4,70	★★★★★	
<b>Odbor sociálních věcí a zdravotnictví</b>	oddělení soc. právní ochrany dětí		4,40	★★★★☆	
	sociální péče		4,86	★★★★★	✘
<b>Odbor správních činností</b>	oddělení přestupkové		4,72	★★★★★	✘
	úsek správních činností		4,71	★★★★★	

## Srovnání s „konkurenčními“ projekty

Služba	Mystery client <sup>3</sup>	DOBRYÚŘAD
<b>Jak probíhá</b>	tajně	veřejně
<b>Obsah</b>	max. 50 návštěv max. 50 telefonických „testů“ max. 50 e-mailových „testů“	<b>tisíce</b> návštěv občanů <b>stovky</b> telefonátů <b>stovky</b> e-mailů
<b>Cíl</b>	zpětná vazba	<b>zpětná vazba</b> <b>celoúřadová hra:</b> podpoření soutěživosti mezi odbor- ry (odměna pro nejlepší) <b>zlepšení komunikace</b> mezi zaměstnanci <b>zlepšení komunikace</b> mezi občany a úřadem
<b>Orientační délka průzkumu</b>	až 5 dní	až 365 dní
<b>Cena</b>	od 21.000 Kč do 49.000 Kč <b>za průzkum</b> <b>tj. v průměru 4.200 Kč/den</b>	od 18.000 Kč do 24.000 Kč <b>za rok</b> <b>tj. v průměru 66 Kč/den</b>
<b>K získání certifikátu...</b>	... stačí zaplatit.	... je nutno díky hodnocení občanů dosáhnout pře- dem stanoveného průměru ... Úřad, který nedosáh- ne stanoveného průměru, nezíská osvědčení, i kdy- by si zaplatil pětinasobek ceny.

### Kontakt

Radim Martynek: [info@dobry-urad.cz](mailto:info@dobry-urad.cz), 777 858 954, [www.dobry-urad.cz](http://www.dobry-urad.cz)

<sup>3</sup> Mystery client je služba „tajného nakupujícího“ (nabídka byla obdržena od poskytovatele služby)

## Výběr z referencí nadšených uživatelů systému **DOBRYÚŘAD**

Městský úřad Uherský Brod	Ing. Kamil Válek, tajemník, 572 805 202
Městský úřad Studénka	Ing. Jiří Moskala, tajemník, 556 414 340
Městský úřad Břeclav	Mgr. Zdeněk Opálka, tajemník, 519 311 238
Městský úřad Slavkov u Brna	Mgr. Bohuslav Fiala, tajemník, 544 121 101
Městský úřad Svitavy	Bc. Lubomír Dobeš, tajemník, 461 550 302

## Rekordy projektu

Nejhorší úřad:	MěÚ Uherský Brod, 88 % spokojených občanů
Nejlepší úřad:	MěÚ Studénka, 97 % spokojených občanů
Nejmenší úřad:	MěÚ Studénka, Moravskoslezský kraj
Nejlepší nepopulární odbor:	MěÚ Svitavy – oddělení přestupkové, 92 % spokojených občanů MěÚ Břeclav – oddělení přestupkového řízení, 98 % spokojených občanů
Nejhorší populární odbor:	MěÚ Turnov – odbor životního prostředí, 65 % spokojených občanů MěÚ Svitavy – městské informační centrum, 88 % spokojených občanů
Poměr hodnotících občanů:	MěÚ Třeboň, 63 % občanů MěÚ Studénka, 63 % občanů

## Dobry úřad pro všechny

Je ideální období dokázat všem – tedy svým šéfům, voličům a veřejnosti – že svou práci odvádíte na výbornou. Je čas dokázat občanům, že úředníci berou své povolání vážně a zodpovědně a nejsou jen žrouy peněz daňových poplatníků (jak můžeme často slyšet).

Zapojte svůj úřad do celotáborové hry – svou práci stejně musíte odvést, ale proč se u toho i nebavit? Vtáhněte občana do spolurozhodování a získejte spoustu inspirace, nápadů a inovací. Dokažte vedení města, že jednotlivé odbory a jejich šéfové fungují nad očekávání skvěle.

Vždyť nejhorší úřad v zemi má **88 % spokojených občanů!** Je i u Vás **poměr stížností a pochval** na úředníky stejný? Máte 7krát více pochval než (často neoprávněných) reklamací práce úředníků?

JSTE ÚŘEDNÍK?	JSTE VEDOUCÍ?
<p>Zapojte se se svými kolegy (svým oddělením nebo odborem) do celotáborové hry.</p> <p>Sledujte, jak roste Vaše skóre na <a href="http://www.dobry-urad.cz">www.dobry-urad.cz</a> a jak předbíháte kolegy z jiných odborů a měst.</p> <p>Nedejte na to, že máte nepopulární agendu. V řadě měst mají nejvyšší skóre přestupkáři a sociálka.</p>	<p>Dokažte vedení úřadu, že svou práci odvádíte perfektně a postavte se za své podřízené.</p> <p>Nechte se inspirovat hodnocením občanů a promyslete implementaci jejich nápadů do praxe.</p> <p>Získejte pro své oddělení nebo odbor odměnu za nejvyšší skóre nebo nejvyšší počet hodnocení.</p>
JSTE TAJEMNÍK?	JSTE STAROSTA?
<p>Nadchněte své kolegy hrou o nejlepší skóre a odměňte vítězný odbor společným bowlingem, krabicí tekutých reklamních předmětů nebo výletem.</p> <p>Stimulujte úředníky k lepšímu, usměvavějšímu a zdvořilejšímu přístupu. I ta nejbělejší černá ovce časem změní přístup a začne ji práce s lidmi bavit.</p> <p>Získejte argumenty pro vedení města, kam směřovat personální rezervy a jak nadchnout občana.</p> <p>Zjistěte, že pod lampou není největší tma – díky Dobrému úřadu víte, co se u Vás děje.</p>	<p>Obhajte ve volbách svou funkci... Vtáhněte občany do spolurozhodování a zjistěte, po čem ženy touží... ... a nejen ženy. Zjistěte názor občanů (svých voličů) na připravované záměry pro příští volební období.</p> <p>Najděte díky občanům slabá a silná místa ve svém městě, vyslechněte je a zkuste použít jejich nápady v praxi. Určitě ocení, že jim nasloucháte.</p>
PRAVIDLA	VÝHODY
<p>Občan smí hodnotit oddělení nebo odbor do 5 dní od návštěvy úřadu a jen jednou za 30 dní.</p> <p>K hodnocení se dostane jen občan, který opravdu přepážku nebo kancelář úřadu navštívil.</p> <p>Hodnocení je anonymní: nedozvíte se, který občan hodnotil, a nezjistíte, který úředník je hodnocen.</p> <p>Roční licence stojí 18.000 Kč nebo 24.000 Kč bez DPH (podle zvolené verze).</p>	<p>Aktivita je kladena na město, které žádá občana o zpětnou vazbu. Tu poskytuje 37 % až 66 % občanů.</p> <p>License je poskytována na 1 rok, a to k 1. dni následujícího měsíce po objednání.</p> <p>Občan hodnotí v pohodlí a bezpečí svého domova, jakmile má čas (nikoli na úřadě pod dohledem).</p> <p>Dobry úřad je dospělá verze služby nabízené některými firmami pod přezdívkou mystery client.</p>
<p>Další informace a videoreference získáte na stránce <a href="http://www.dobry-urad.cz/o-projektu/">www.dobry-urad.cz/o-projektu/</a>. tuto prezentaci lze stáhnout na <a href="http://www.dobry-urad.cz/download/prezentace.pdf">www.dobry-urad.cz/download/prezentace.pdf</a>.</p>	