

System **DOBRYÚŘAD** – Informace pro úřady

Dámy a pánové,

řada měst – v rámci zkvalitňování výkonu veřejné služby – sbírá zpětnou vazbu pomocí služeb MYSTERY CLIENT (mystery shopping) nebo PAPIROVÉHO DOTAZOVÁNÍ.

Výhody těchto systémů jsme zdokonalili a nevýhody eliminovali. Tím vznikl systém **DOBRYÚŘAD**. 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, ...

Hlavním cílem projektu 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. Jde o **systém řízení kvality** dodávající objektivní data jednak pro prezentaci navenek, jednak jako podklad pro hodnocení úředníků, jednak pro prezentaci politickému vedení města.

Mezi hlavní výhody systému patří:

- hodnocení je dlouhodobé – celoroční (ne jen 2x ročně jako u mystery shoppingu)
- aktivita je kladena na město** (úřad), které žádá občana e-mailem 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
- 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 po celý rok (vytvoří návyk na profesionální přístup) a **občana motivuje** k hodnocení

Máte-li jakékoli otázky, kontaktujte nás na info@akademie-vzdelavani.cz. Pokud máte zájem o registraci, klikněte na hlavní stránce webu na PŘIDAT PROFIL.

Za spolupráci na projektu **DOBRYÚŘAD Vám děkujeme.**

Radim Martynek
provozovatel portálů **DOBRYÚŘAD**