

## Projekt Transparentné mesto pokračuje

### I. etapa

I. etapa bola prevažne zameraná na stransparentnenie narábania s verejnými financiami a majetkom a na stratsparentnenie základných rozhodovacích procesov ako prijímanie a výber zamestnancov, prerozdeľovanie rozpočtu a dotácií,

Watchdogs: elektronické aukcie, elektronické prieskumy trhu, databáza zmlúv, objednávok a faktúr,

Contributors: elektronický prieskum verejnej mienky,

Komunikácia: deň otvorených dverí, deň mestskej časti,

### II. etapa

II. etapa sa sústreďí na stransparentnenie činnosti a fungovania samosprávy pomocou nových nástrojov, ktoré umožnia občanom vidieť a teda aj kontrolovať ale zároveň taktiež jednoduchším a efektívnejším spôsobom priamo ovplyvňovať každodenné konanie samosprávy, jej volených predstaviteľov ale aj zamestnancov.

#### Call centrum

Kontaktný bod – zamestnanec, ktorý je dostupný na telefóne, elektronickej pošte, sociálnych sieťach, pomocou SMS komunikačného kanálu a internetových komunikačných technológií (ICQ, Skype, Viber)

Činnosť: prijíma podnety, ktoré vkladá do systému, podáva informácie

#### Elektronická mapa mesta

Mapa mesta na internetovej stránke, kde sú zobrazené:

1. činnosť samosprávy (výstavba, rekonštrukcia, očista, zeleň, odpadové hospodárstvo)
2. podnety občanov (ak sa týkajú konkrétneho miesta, podnet je kategorizovaný farebne urgentný/všeobecný)

Okrem zadania podnetu sú z mapy čitateľné údaje ako datum prípadne čas zadania podnetu, kategória, vybavenie podnetu, datum vybavenia/vyriešenia) na mape je možné "cestovať" v čase a sledovať a tak činnosť samosprávy, podnety a cih spôsob a čas vybavovania)

#### SMS komunikačný kanál

(orange pripravuje zmluvu na podpis s účinnosťou od januára, tento product sme im vyvinuli my, robili nám to na kľúč s tým, že product budú poskytovať ďalším slovenským samosprávam – takže sme zasa raz pilot)

Komunikačný prostriedok, ktorý umožňuje:

1. komunikáciu a podávanie informácií od samosprávy smerom k občanovi (krízová komunikácia, výstrahy, oznamy, pozvánky a pod)

2. komunikáciu a podávanie informácií od občana samospráve (podnety na stav komunikácií, zelene, neporiadok, verejná doprava, dopravná situácia, verejné osvetlenie, značenie ulíc, stav komunikácií, odpad, stav zelene, grafity, bezdomovci, pozemok v zlom stave)
3. prieskumy verejnej mienky (pre mesto/úrad, pre poslancov, v rámci celého územia, podľa mestských častí, či ulíc)

Technológia: v prvom kroku verzia dostupná a funkčná pre základné typy telefónov, ktoré pracujú s textovými správami, neskôr nadstavby pre smartfóny (aplikácie IOS, android, windows mobile)

### **Transparentná kancelária**

Front office: klientské centrum a informačná kancelária prebudovaná do podoby, kde nie sú medzi zamestnancom samosprávy a klientom fyzické bariéry, ktoré pomáhajú vytváraniu psychických bariér. Klient pri jednaní so zamestnancom samosprávy sedí priamo za jedným stolom, v rovnakej úrovni a nie sú medzi nimi architektonické či iné bariéry (sklo, prepážka a pod). Symbolizuje to otvorenosť a rovnocennosť v prístupe ku občanovi – klientovi. Poradie a priradenie klienta ku konkrétnemu zamestnancovi určuje elektronický systém – terminal na základe dvoch kritérií: a) charakteru a predmetu návštevy b) času a poradia kedy klient prišiel

Bod prvého kontaktu: elektronické zariadenie – terminál vo vstupnom priestore budovy, kde pomocou dotykovej obrazovky a cez jednoduché a intuitívne prostredie klient zadá dôvod svojej návštevy na úrade a dostane základnú informáciu o spôsobe, konkrétnom zamestnancovi (meno, telefónne číslo, poschodie a číslo kancelárie, v prípade možnosti prepojenia s dochádzkovým systémom aj informáciu o neprítomnosti zamestnanca a jeho zastupiteľnosti) Tento krok má hneď pri vstupe zorientovať klienta a dať mu základnú a potrebnú informáciu o tom kam majú ďalej smerovať jeho kroky, čím sa odstráni frustrovanosť a nervozita jednak na strane klienta ale aj zamestnancov úradu tým takzvaným preposielaním z kancelárie do kancelárie kde bude klient vybavený. Nezanedbateľným spôsobom sa minimalizuje rušenie zamestnancov a zefektívni využite pracovného času.

Automatická telefónna ústredňa: Pri telefonovaní na úrad sa klient stretne so základným hlasovým menu, ktoré mu umožní jednoduchým zadáním čísla prsmenovať hovor na konkrétneho zamestnanca, v prípade neprítomnosti na hlasovú odkazovú schránku. Telefonická komunikácia sa zrýchly a efektívni, občan sa rýchlejšie dostane k zamestnancovi, ktorý je kompetentný ho informovať alebo konať v jeho veci. Zamestnanec strávy menej času vysvetlovaním, prepájaním a využíva tak efektívnejšie pracovný čas. Podobne akok pri bode prvého kontaktu sa odstraňuje frustrácia, nervozita v komunikácií medzi úradom a klientom, vytvára sa vnímanie vyšej profesionality a organizovanosti činnosti samosprávy občanom.

Transparentná kancelária: priestor, ktorý slúži na stretnutia, rokovania občanov, vybavovanie stránok so zamestnancami úradu a s volenými predsaviteľmi (primátor, viceprimátor, poslanci). Jedná sa o presklenú miestnosť/miestnosti,

najlepšie tam kde je najväčší pohyb občanov (napr. spodné poschodie pri klientstvom centre, object millennia) kde sa uskutočňujú stretnutia s občanmi. Zamestnanec či volený predstaviteľ nevyhnutne nemusí využívať tento priestor non stop, o priestory sa môžu deliť viacerý na základe rozvrhu, (napr úradné hodiny úradníka, dni otvorených dverí a pod) Funkciou tohto nástroja je symbolizovať ideu transparentnosti a otvorenosti, že sa nič nedeje za zatvorenými dverami, za múrmi kancelárií, plus psychologický a marketingový efekt.