

Občané se raději spoléhají na „svého“ úředníka

Státní správa a samospráva v posledních letech zaznamenává výrazný posun. Díky projektům realizovaným s pomocí evropských peněz dochází na mnoha veřejných institucích k odbourávání bariér mezi občany a úředníky. Mění se i přístup úředníků k používání moderních technologií na úřadech. Vizí do roku 2015 je pojmout veřejnou správu jako službu občanovi, která naplňuje principy dobrého vládnutí a funguje efektivně.

První výsledky naznačují průběžné průzkumy spokojenosti s prací úředníků. Na svůj místní obecní úřad chodí lidé nejčastěji a mají s prací jeho úředníků nejvíce zkušeností. I díky tomu se na ně mohou více spolehnout. Téměř polovina obyvatel je s prací obecních úřadů spokojena. Lidé chodí na úřad v okamžiku, kdy mají problém, chtějí vyřešit nějakou životní situaci nebo potřebují radu. Proto je pro ně při hodnocení spokojenosti důležité, jak rychle a kompletně svůj požadavek vyřeší. Na obecním či městském úřadě vyřeší svůj požadavek napoprvé 43 % osob a pouze 6 % lidí jej nevyřešilo vůbec i po opakovaných kontaktech. Se stoupající úrovní veřejné správy však celková spokojenost klesá. Práci úřadů na krajské úrovni považuje za kvalitní jen o něco víc než čtvrtina lidí. Úřady státní správy pak mají v porovnání s nižšími úrovněmi veřejné správy nižší efektivitu řešení požadavků. Svůj problém na nich vyřeší napoprvé jen 34 % osob a 18 % z nich svůj požadavek nevyřeší vůbec.

Pokud mají lidé častější zkušenost s veřejnou správou, jsou zpravidla více spokojeni a pozitivněji hodnotí práci daného úřadu. Jinými slovy lze říci, že je vlastní pozitivní zkušenost přesvědčivá. Naopak lidé, kteří na úřady chodí výjimečně, k nim mají a priori negativní vztah, který však nemůže být založen na vlastní zkušenosti. Nižší spokojenost u respondentů, kteří mají minimální či dokonce žádnou osobní zkušenost, může být způsobena určitými dlouhodobými předsudky.

Bez znalostí to nejde

Aby mohli úředníci svým „klientům“ pomoci, musí oplývat potřebnými znalostmi a kvalifikací. Moderní trendy v oblasti vzdělávání proto dnes sledují ve větší či menší míře všichni zaměstnanci veřejné správy. Školení zaměstnanců a zajištění dalšího vzdělávání prostřednictvím odborných kurzů probíhá například na městském úřadě Vyškov. Rozšiřují si své odborné znalosti v oblasti legislativy, ale také například v oboru informačních a komunikačních technologií. „Zaměstnanci se naučí pracovat s elektronickou spisovou službou, datovými schránkami, konvertovat dokumenty a ovládat jednotlivé funkcionality v rámci Czech POINTu,“ říká Leona Vrbacká, projektová a vzdělávací manažerka úřadu. Projekt vzdělávacího centra pro úředníky v obci s rozšířenou působností Vyškov ve výši 2,2 milionu korun připravili v rámci výzvy OP LZZ č. 40 zaměstnanci městského úřadu.

Vzděláváním odstraníme chyby

Řadu chyb vytvoří úředníci při administraci veřejných zakázek, především z důvodu jejich nezkušenosti a náročnosti celého procesu. Tyto chyby jsou pak často nespravedlivě označovány jako korupční jednání. I v oblastech jako jsou veřejné zakázky a boj s korupcí je proto potřeba zaměstnance úřadů vzdělávat. Například v Benešově interní analýza vzdělávání a vzdělávacích potřeb, která zjišťovala, jaké aktuální potřeby zaměstnanci úřadu mají, přímo odhalila, že jednou z nich je boj s korupcí. Projekt Profesní rozvoj zaměstnanců obce s rozšířenou působností Benešov v hodnotě 1,3 milionu korun je realizován prostřednictvím výzvy OP LZZ č. 69. Cílovou skupinou kurzů v Benešově je 50 zaměstnanců úřadu na pozicích vyššího a středního managementu a na odborných pozicích. Tito lidé si zvýší kvalifikaci, prohloubí odborné znalosti, dovednosti a klíčové kompetence – zvýší tak nejen svou osobní profesionalitu, ale i kvalitu služeb celého úřadu.

Občané České republiky však prozatím ani tak příliš nevěří v bezúhonnost úředníků. S bojem proti korupci ve státní správě je totiž spokojeno pouhých 17 % z nich. Spokojenější jsou mladší respondenti, respondenti s vyšším vzděláním a s vyšším socioekonomickým statusem. Nejvíce spokojeni jsou s bojem proti korupci obyvatelé Jihočeského kraje, nejméně naopak lidé v Moravskoslezském a Karlovarském kraji.

Kam směřujeme

Důležitým zdrojem změn ve veřejné správě a nezbytným předpokladem pro využití prostředků ze strukturálních fondů EU je strategie Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby, pro kterou se vžil pojem Smart Administration. Jejím záměrem je, aby občané skutečně pocítili úlevu při vyřizování úředních záležitostí. Lidé chtějí komunikovat s úředníky srozumitelně, jednoduše a bezpečně ve všech životních situacích a chtějí své záležitosti vyřešit.

Smart Administration je realizována díky projektům, které se soustřeďují na zavádění e-Governmentu. Konkrétně jde o elektronizaci veřejné správy, a projekty vzdělávání zaměstnanců veřejné správy. Koordinací uvedené strategie je pověřeno Ministerstvo vnitra. Zda a jak jsou tyto kroky prozatím úspěšné, si Ministerstvo vnitra ověřilo na přelomu října a listopadu loňského roku průzkumem veřejného mínění Míra spokojenosti občanů s veřejnou správou.

Jednotlivé projekty vedoucí ke zvýšení efektivity veřejné správy jsou realizovány díky financím z Evropské unie. Rozdělení prostředků probíhá prostřednictvím dvou operačních programů - Integrovaného operačního programu (IOP) a Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost (OP LZZ). Vybrané oblasti věnující se problematice veřejné správy má ve své kompetenci Ministerstvo vnitra ČR. Žadatelé mohou být jak subjekty ústřední státní správy, tak i obce a kraje.

Integrovaný operační program

V období let 2007-2013 je k dispozici z IOP (vybrané výzvy) přes 12 miliard korun na projekty Smart Administration související s modernizací informačních technologií, rozvojem informační společnosti ve veřejné správě a zavádění ICT v územní veřejné správě.

Operační program Lidské zdroje a zaměstnanost

V rámci OP LZZ je k dispozici více než 4,8 miliardy korun na projekty související s rozvojem lidských zdrojů a zaváděním kvality do výkonu veřejné správy – vzdělávání zaměstnanců úřadů, politiků, zastupitelů územních samosprávných celků.

Kontakt pro bližší informace:

Ing. Martina Dvořáková, Odbor strukturálních fondů MV ČR

Tel: 974 818 504

martina.dvorakova@mvcr.cz

www.osf-mvcr.cz