

## PETRŽALKA SKVALITŇUJE KOMUNIKÁCIU S OBČANMI

(20.12.2012; Televízna stanica Bratislava; Metropolitný magazín; 18.10; 4,5 min.; ŠEPTÁKOVÁ Silvia)

---

Silvia ŠEPTÁKOVÁ, redaktorka:

"Poznáte to. Prídete na úrad niečo vybaviť a namiesto ochotného prístupu sa dočkáte len nervozity a množstva dôvodov prečo sa to nedá. **Petržalka** začala pracovať na tom, aby vás na ich úrade čakali len príjemní a usmievaví ľudia. Zapojila sa totiž do Systému manažérstva kvality prostredníctvom modelu CAF, ktorý už prináša svoje prvé ovocie."

**Petržalka** sa chce neustále zlepšovať, približovať ku svojim obyvateľom a zjednodušovať im kontakt s úradom. Preto sa ako prvá v rámci bratislavského regiónu a piata na celom Slovensku zapojila do zavedenia Systému manažérstva kvality prostredníctvom modelu CAF. Ide o model kvality, ktorý je špeciálne upravený pre potreby verejnej správy."

Andrea JANČEKOVÁ, metodička CAF (Common Assessment Framework):

**Petržalka** ukázala, že aj verejná správa alebo miestna samospráva sa môže správať rovnako zodpovedne ako veľké firmy, veľké korporácie a na podporu tohto tvrdenia sa rozhodla implementovať práve model, ktorý je určený pre verejnú správu."

S. ŠEPTÁKOVÁ:

"Model kvality je dlhodobý, má niekoľko dôležitých fáz a krokov, ktoré treba systematicky dodržiavať. Prvým je analýza, ktorá sleduje nielen to, čo mestská časť robí dobre a zle, ale aj to, či sa následne v danej oblasti aj zlepšuje."

A. JANČEKOVÁ:

"Kladie dôraz na to, že to, o čom rozprávame, musíme nejakým spôsobom vedieť aj zdokumentovať. To znamená, tie kritériá nie sú nezávislé, ale sú navzájom poprepájané. To znamená, ako keby tam existoval systém nejakej krížovej kontroly. Že ak niečo poviem v predpokladoch, mal by som to vedieť dokázať v tých výsledkoch."

S. ŠEPTÁKOVÁ:

"**Petržalka** sa práve nachádza v druhej fáze, ktorou je takzvaný akčný plán. Ten už obsahuje konkrétne návrhy a opatrenia ako odstrániť nedostatky. Na miestnom úrade sú súčasťou CAF tímu vedúci jednotlivých oddelení, ktorí by mali byť vzorom pre svojich ľudí. Odraziť by sa to malo najskôr na lepšej komunikácii medzi zamestnancami, teda vo vnútri úradu."

A. JANČEKOVÁ:

"Nehovorím, že teraz tá komunikácia nie je v poriadku, ale stále je čo zlepšovať. Tak ako povedal pán starosta, do projektu išiel jednoznačne s tým, že pociťuje určité rezervy a tieto rezervy by rád zlepšil, odstránil."

S. ŠEPTÁKOVÁ:

"Na to, aby bol občan spokojný, je totiž potrebná dobrá atmosféra a komunikácia vo vnútri úradu."

A. JANČEKOVÁ:

"Občan určite pocíti zmenu v rámci úradu a to v tom, ako s ním komunikuje úradník, pretože občana ako takého možno nezaujímajú celé to fungovanie úradu ako takého, fungovanie mestskej časti ako takej. Jeho zaujíma, či v daný deň, keď príde s nejakým konkrétnym problémom na úrad, tak ten problém má s kým odkomunikovať, ten problém bude v čo najkratšom možnom termíne vyriešený, že ten úradník, ktorý s ním komunikuje, komunikuje s ním spôsobom, ktorý je prívetivý, láskavý. Že pocíti určité bezpečie."

S. ŠEPTÁKOVÁ:

"Takéto správanie úradníka by malo motivovať k prívetivejšej komunikácii aj občana aj v prípade, že na úrad príde nahnevaný či rozrušený. Mestská časť si buduje vzťahy aj so zahraničnými mestami, ktoré sa tiež zapojili do Systému manažérstva kvality. V rámci modelu CAF si navzájom vymieňajú skúsenosti a inšpirujú sa."

Peter JANČINA, kancelária **starostu Petržalky**:

"Nadviazali sme spoluprácu s mestom Kopřivnice, druhý partner je mestečko Valaské Klobouky."

S. ŠEPTÁKOVÁ:

"Obaja českí partneri sú len na začiatku. Naopak Viedeň, s ktorou je **Petržalka** v úzkom kontakte, uplatňuje model CAF už desať rokov. Bratislavská mestská časť sa tak od tohto partnera môže veľa naučiť."

P. JANČINA:

"V októbri tohto roku sa už uskutočnilo aj prvé vzájomné stretnutie. To stretnutie, myslím, bolo veľmi plodné, otázky - znova poviem v úvodzovkách, nemali konca - kraja a dohodli sme sa, že v spolupráci treba v každom prípade pokračovať."

S. ŠEPTÁKOVÁ:

"Ďalším krokom vpred je prieskum spokojnosti klientov, ktorý bude **Petržalka** realizovať už budúci rok. Tento rok prieskumom zisťovali spokojnosť zamestnancov. Do 15. decembra mohli svoj názor vyjadriť prostredníctvom dotazníkov."

A. JANČEKOVÁ:

"Očakávame, že naši zamestnanci prostredníctvom dotazníkov dokážu hovoriť aj o témach, o ktorých možno nehovoria bežne, alebo hovoria len v úzkom kruhu a možno nechcú o nich hovoriť priamo so svojimi nadriadenými."

S. ŠEPTÁKOVÁ:

"Model zlepšovania kvality je aj nástrojom na vybudovanie transparentnej **Petržalky**, čo je jedným z prioritných cieľov na roky 2011 - 2014. Už sa dostavili aj prvé výsledky."

A. JANČEKOVÁ:

"To sú už konkrétne veci, ktoré sa už konkrétne prejavujú na fungovaní, možno v rámci úradu. Ešte nie je to až také citeľné smerom von. Ale najprv si treba poupratovať vo vnútri, aby sme potom mohli upratovať aj smerom von."

S. ŠEPTÁKOVÁ:

"Samospráva je tiež iniciátorom badge-makingu, do ktorého sa v rámci Slovenska zapojilo doposiaľ len 22 samospráv. Jednoducho povedané, samosprávy sa navzájom porovnávajú a zároveň učia od toho najlepšieho, ako robiť veci lepšie. Napríklad v účinnom využívaní finančných zdrojov. Silvia ŠEPTÁKOVÁ, Televízia Bratislava."