

# Koncepce Odboru dopravněsprávních činností MMB

Na základě ustanovení bodu 7.1.2 písm. v) Organizačního řádu MMB a úkolového listu tajemníka MMB ze dne 14. 7. 2009, vycházející z působnosti Odboru dopravněsprávních činností MMB (dále jen ODSČ MMB) vymezené Organizačním řádem, z Vize MMB a závěrů SWOT analýzy úřadu, byla zpracována tato koncepce, která stanoví dlouhodobé cíle, jichž by mělo být jejím naplňováním dosaženo.

## **Organizační kultura ODSČ MMB - středobod - orientace na zákazníka**

### **Poslání ODSČ MMB:**

- a) zajištění veřejné správy v přenesené působnosti ve svěřených agendách,
- b) důsledné dodržování normativních právních aktů především ve formě zákonů a vyhlášek a interních normativních aktů.

### **Cíle našeho snažení:**

- a) posilování zájmu zaměstnanců o práci na úřadě, „hrdost na značku MMB“,
- b) hledání a nalézání možností komunikace s veřejností, jež odpovídají třetímu tisíciletí.

Pouze spokojený, loajální a hrdý zaměstnanec může být správným, vhodným nositelem požadované organizační kultury ODSČ, tedy organizační kultury orientované na zákazníka.

Toho chceme dosáhnout především:

- propracovaným systémem sociálních výhod a jistot,
- organizační kulturou orientovanou na zákazníka,
- profesionálním a výkonným úřednickým týmem,
- odpovídajícím prostředím,
- optimální organizační strukturou pracoviště,
- jasně vymezenými kompetencemi,
- zásadami vnitřní komunikace,
- technickými a informačními předpoklady.

To vše proto, že chceme být profesionální a efektivní úřad!!!

To znamená, že naším cílem je:

- kvalitně obsloužený občan,
- být spolehlivým a důvěryhodným pomocníkem a partnerem vedení města, úřadu i každého, kdo se na nás obrátí,
- být respektovaným a spolehlivým partnerem ostatních úřadů a institucí.

Aktivity k naplnění koncepce:

- jedenkrát ročně provádět průzkum spokojenosti veřejnosti s poskytovanými službami formou dotazníkového šetření, na základě jeho vyhodnocení eliminovat příčiny případné nespokojenosti občanů,
- vzděláváním zaměstnanců prohlubovat jejich odbornost,
- organizovat semináře pro zaměstnance zaměřené na komunikaci s klienty, aby se dokázali vyhnout konfliktům a předcházet takovým situacím, které by mohly konflikt vyvolat,
- jednat s klienty s nejvyšší mírou slušnosti, porozumění a ochoty,
- vyměňovat si zkušenosti se zaměstnanci odborů dopravy magistrátů jiných měst na pravidelných pracovních setkáních.

Tato koncepce je zpracována na období let 2010 – 2015. Jednotlivé aktivity budou plněny průběžně, každý vedoucí oddělení provede vždy k 30. 6. příslušného roku písemné vyhodnocení, včetně vyhodnocení měřitelných výstupů (tzn. výsledky dotazníkových šetření a jejich srovnání, počet uskutečněných školení, konzultací, účast na pracovních setkáních) a seznámí s ním vedoucího odboru.

Na základě provedeného vyhodnocení bude koncepce k 30. 7. příslušného roku pravidelně přehodnocena.