

Vážený pane xxxxxxx,

na základě Vašeho dotazu (106/1999), který byl zaslán přes datovou schránku 3. srpna 2020, Vám zasílám požadované odpovědi.

1. Kolik bylo za běžný uplynulý rok podáno cestou přes internetové fórum podnětů celkově?
2. Kolik z nich bylo zpracováno a zpětně na internetovém fóru zveřejněno?
3. Jak funguje kontrola mechanismu těchto podání, tj. jak je trasován podnět po odborech městského úřadu a realizace jeho vyřízení, pokud je samozřejmě supervize zavedena?

-
1. Během roku obdržíme cestou internetového fóra řádově jednotky dotazů. Například za rok 2019 jsme zpracovávali 6 podnětů, zatímco v roce 2018 jich bylo 12. Letos jsme k 4. srpnu zaregistrovali celkem 9 podnětů.
 2. Zpracovány jsou vždy veškeré podněty. Následně jsou na internetovém fóru zveřejněny, a to včetně odpovědi na daný podnět.
 3. Internetové fórum je pod správou tiskového mluvčího města. Veškeré podněty jsou automaticky zasílány na jeho emailovou adresu. Mluvčí podněty přebírá a případné dotazy komunikuje s pověřenými osobami. Zároveň informuje osobu, která podnět podá, že byl podnět zaregistrován a předán kompetentní osobě k řešení. V momentě, kdy tiskový mluvčí obdrží požadovanou odpověď na zasláný dotaz, zveřejní podnět včetně odpovědi na webu města v sekci Internetového fóra. V tomto bodě procesu může dojít k určité prodlevě. Nejde jen o komunikaci mezi pracovníky úřadu a městských organizací, u některých podnětů je potřeba zajistit i reakci třetí strany (např. Policie České republiky, Správa železnic apod.). Zde nemůžeme vždy garantovat rychlou odpověď. V takovém případě však komunikujeme s osobou, která podnět podává a průběžně informujeme o situaci. Kontrola probíhá v rámci nastavení emailové schránky – účtu, kdy je nevyřízený dotaz označen jako nepřečtená pošta a zároveň má přidělenou značkou pro zpracování.

Pokud máte další dotazy, můžete mě kdykoliv kontaktovat.

Děkuji a přeji hezký den.

Ve Svitavách 11. srpna 2020

Mgr. Petr Šmerda

Vedoucí organizační složky

tel.: 724 365 447, petr.smerda@svitavy.cz