

Lidé už nechtějí chodit po úřadech. Co s tím?

Svět směřuje k dynamizaci života a styku úřadu s občanem omezeným na minimum. Lidé na úřady chodit nechtějí, a když už, tak právem požadují vysoký standard, včetně příjemného vystupování. Základem je dlouhodobý koncept rozvoje všech oblastí, které města spravují, a jeho přijetí klíčovými hráči.

Je dobré inspirovat se u měst se silnou vizí, tedy měst »lídrů«. Například čínskému městu Wenzhou se podařilo převrátit vnímání centralizovaného rozhodování ve výhodu a tažnou sílu rozvoje města do té míry, že dnes je tzv. Model Wenzhou oficiální cestou rozvoje lokálních ekonomik v Číně.

Základem bylo navázání na obchodnické tradice z doby před stovkami let a znovunavázání obchodních kontaktů. Vedení města maximálně uvolnilo podniky z centrálního řízení, ale naopak razilo cestu jako hlavní podporu lokální ekonomiky zakládáním center pro vzdělávání podnikatelů, exportní financování, pronájem logistických kapacit a přípravou lobby v Pekingu. Následovalo vytvoření tzv. working groups, které městu poskytovaly zpětnou vazbu a směřovaly další kroky a investice regionu. V těchto skupinách byli obyvatelé a podnikatelé dle zaměření skupiny a tvořili společnou budoucnost města jako neplacení, ale nejvíce motivovaní poradci místního vedení. Akce byla nakonec tak úspěšná, že dnes je tento model jedním ze stěžejních důvodů rychlého růstu čínské ekonomiky.

LÍDRÍ PRO BEZPEČNOST A ČISTOTU

V USA si může každé město zvolit dodavatele úklidových a odpadových služeb, přičemž několik firem přišlo se skutečně originálním konceptem: místo svozu popelnice popelářskými vozy přichází s konzultační službou v oblasti odpadu pro domácnosti, kdy se snaží o minimální vytiženost svých vozů a maximální recyklovatelnost. Vše začíná u místních řetězců a jejich obalů a končí pravidly rozdělení domácích odpadkových košů.

Druhým příkladem je samotný New York, kde byl poprvé použit tzv. princip rozbitého okna od psychologa Zimbarda. Principem tedy je zabránit malým přestupkům a pochybením, které vyvolávají psychologickou vzdálenost mezi obyvateli regionu. Aplikován v praxi byl princip rovněž v USA, kde nově zvolený policejní prezident předpokládal soustředění se na malé přestupky jako přeskoky přes turnikety v metru, systematické akce proti sprejerům, či násled-

ky z odhozených odpadků, což se projevilo ve vyšším psychologickém vnímání rizika při páchaní větších zločinů (policisté jsou všude), a došlo skokově k poklesu závažných trestných činů.

CHYTRÁ MĚSTA ŘEŠÍ ZÁCPY

IT řešení se již netýkají pouze interních záležitostí města, ale i ostatních, dlouho nepředstavitelných částí. Velmi výrazným poznatkem je dynamizace automobilové dopravy ve městech, kdy semaforey automaticky přizpůsobují svoji frekvenci a elektronické tabule upravují trasy městem pro »rezidenty«, a »projíždějící«. Rovněž kvalita a spolehlivost veřejné dopravy zůstává mnohdy klíčem k odstranění kolon. Zde je třeba položit si otázky, které si pokládá společnost Google: je experiment prováděn v dostatečně malém měřítku s nejnižšími možnými náklady? Jaký další experiment by mohl tento nahradit a došel by k podobným výsledkům?

KDYŽ MALÝ ŽIVNOSTNÍK NEPOTŘEBUJE ÚČETNÍ

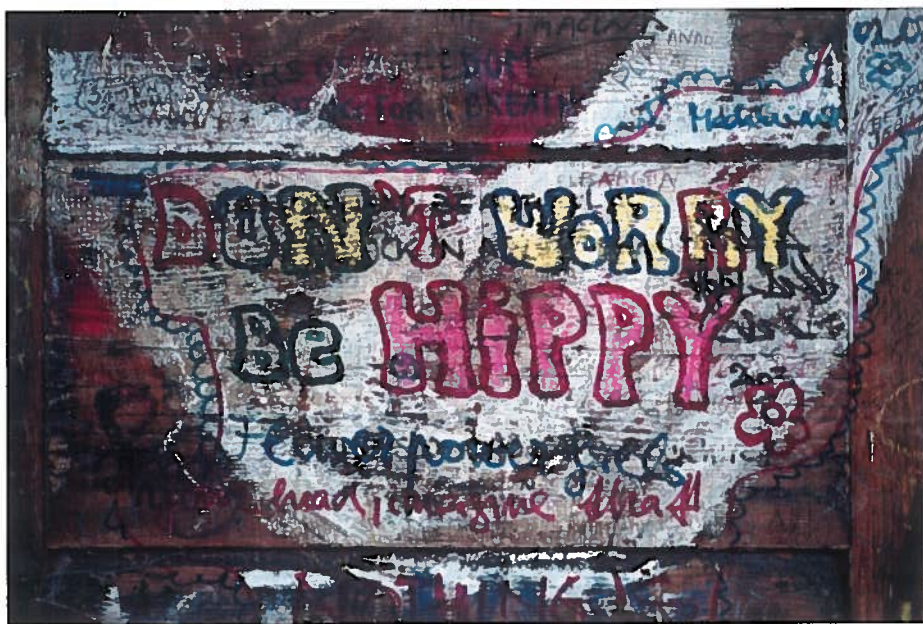
Současným trendem je omezit styk s občanem ve věcech povinností na minimum a zároveň maximálně zpřístupnit služby a jejich kvalitu. Pro ilustraci lze ukázat příklad města Sandy Springs v USA, které se rozhodlo veškeré služby outsourcovat. Výsledkem jsou vzájemně si konkurující pobočky města, které vykazují různou výkonnost a »loajalitu« klientů, kdy je kladen důraz nejen na dostupnost, ale i chování při styku s klientem a jeho pocity. Druhým případem může být Estonsko, kde je již standardem elektronické daňové příznání, avšak v jiné podobě. Na finanční úřad se průběžně posílají faktury a ten tak pro malé živnostníky funguje jako účetní, kdy na konci období zašle automaticky generovanou SMS s textem, zda souhlasí výpočty a výška zisku. V případě neshody se vše okamžitě může změnit on-line bez nutnosti osobní návštěvy či účetních výdajů.

Je třeba opět se zamyslet, jaké potřeby má občan, investor a samozřejmě také zaměstnanec, aby se atraktivita nabízených služeb a struktura stala organickou, tedy efektivně podporující své koncové odběratele služeb k činnosti. Každý krok směrem k pomoci podnikavosti pozitivně posiluje nejen město, ale i region.

Města se sice snaží přizpůsobovat občanům ve všech možných oblastech, ale obvykle bez dlouhodobého konceptu. Trendy ukazují nutnost soustředit své aktivity do několika oblastí, kde se odehrává rozdíl mezi úspěšným lídrem a standardním městem. Každé město má vlastní plány a ty často obsahují všechny atributy úspěšných, ale vždy záleží na přijetí plánu těmi nejširšími vrstvami hierarchie.

MAREK PAVLÍK

obchodní ředitel
M.C. TRITON



V New Yorku k potírání kriminality využili tzv. principu rozbitého okna. Dle něj je zločinnost výsledkem součtu menších zločinů a prostředí. Policie se vrhla na potírání i malých přestupků, jako je například sprejerství. A došlo k poklesu závažných trestných činů.

ILUSTRACI FOTO: ARCHIV IHNED