

„Důležitost komunikace úřadu si uvědomujeme a neustále ji na všech úrovních zlepšujeme.“

Patrik Kamas, tiskový mluvčí Zlínského kraje



Komunikační audit analyzuje současný stav komunikace úřadu s občany a poskytuje doporučení směrem ke zlepšení vnímání úřadu a k vyšší spokojenosti občanů.

Východiska

ODKUD

Osobní zkušenost občana-klienta je důležitým faktorem spokojenosti s prací úřadu. Pro budování moderního úřadu je přehled vedení o vnímání úřadu jeho klienty klíčovou informací. Na druhou stranu je pro vedení v podstatě nemožné prověřit práci svých zaměstnanců očima konečných uživatelů.

Příjemci

PRO KOHO

- Malá, střední a velká města, krajské úřady
- Poskytovatelé veřejných služeb (dopravní podniky, nemocnice, policie)
- Ústřední orgány státní správy (ministerstva, státní agentury)

Přínosy

PROČ

- Prověření komunikace od prvního okamžiku, kdy úředníci/zaměstnanci začnou vyřizovat dotaz
- Komunikační audit dokáže odhalit skryté faktory ovlivňující vnímání úřadu
- Na zjištění navazují doporučení, která odstraní slabá místa komunikace a využijí skryté příležitosti

Metodologie

JAK

Metoda *Walk-Through Audit* s využitím modelových návštěvníků úřadu (rodiče s dítětem, důchodce, studující, podnikatelka apod.) umožňuje hodnotit úroveň profesionality „naostro“, tedy ve skutečných situacích, včetně nečekaných dotazů apod. Hodnotíme jak obsah, tak formu komunikace. Společnost Westminster vlastní tuto podobu explorativního auditu jako jediná v ČR.

Výstupy

CO

- Komplexní zpráva, která identifikuje nejslabší místa úřadu v komunikaci s občany
- Hodnocení komunikace jednotlivých odborů
- Komplexní PR podpora, tisková konference, umístění výsledků v médiích

Kontakt

Westminster s.r.o.,
Argentinská 38, 170 00 Praha 7,
Tel.: +420 235 004 800,
www.westminster.cz

Tomáš Studeník,
Tel.: +420 777 716 329,
tomas.studenik@westminster.cz

Westminster Ltd., Rue Godecharles 12,
1050 Bruxelles, Belgium,
T/F: +32 2 230 91 11,
E: info@westminster.be,
www.westminster.be