



PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD

PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD 2017



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY



Přívětivý úřad obcí III. typu 2017

- Druhý ročník soutěže v kategorii obcí III. typu
- 165 zúčastněných obcí (a městských částí Prahy) - 73 %
- 56 rozpracovaných kritérií
- 5 kategorií kritérií
 - Dostupnost úřadu
 - Transparentnost úřadu
 - Komunikace úřadu
 - Řízení kvality
 - Další aktivity

Kritéria: Dostupnost úřadu

Dostupnost úřadu	1	Úřední hodiny u agendy občanských průkazů
	2	Úřední hodiny u agendy cestovních dokladů
	3	Úřední hodiny u agendy řidičských průkazů
	4	Úřední hodiny u agendy živnostenského podnikání
	5	Nabízí váš úřad možnost objednání se na konkrétní termín pro vyřízení agend?
	6	Nabízí váš úřad možnost on-line objednání na konkrétní termín pro vyřízení agend?
	7	Zasílá váš úřad zprávu o stavu vyřízení požadavku, například zprávu o možnosti vyzvednutí vyhotoveného OP, CD, ŘP?
	8	Jakou formou informujete občana o stavu vyřízení požadavku?
	9	Nabízí váš úřad službu pojízdné kanceláře (tzv. pojízdní /mobilní úřad)?
	10	Poskytujete formuláře na viditelném a dostupném místě?
	11	Nabízíte na webových stránkách formuláře na různé agendy?
	12	Nabízí úřad on-line sledování stavu aktuální obslužnosti přepážek?
	13	Jaké nabízí úřad možnosti platby (poplatků apod.)?
	14	Máte v budově úřadu volně přístupnou toaletu pro veřejnost?
	15	Zajišťuje úřad bezbariérovou dostupnost úřadu / agend?
	16	Disponuje úřad prostorem s přebalovacím pultem?
	17	Je na úřadu zřízen dětský koutek?
	18	Je v budově úřadu zajištěna možnost občerstvit se?
	19	Je na úřadu zdarma dostupné bezdrátové připojení na internet pro občany?
	20	Je v blízkosti (do cca 250 m) budovy úřadu se základními agendami (viz otázky 1 až 4) parkoviště?
	21	Je v blízkosti (do cca 250 m) budovy úřadu se základními agendami (viz otázky 1 až 4) zastávka veřejné dopravy?

Kritéria: Transparentnost úřadu

PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD

Transparentnost úřadu	22	Zveřejňuje váš úřad materiály ze zastupitelstva na webových stránkách města?
	23	Zveřejňuje váš úřad záznamy zasedání zastupitelstva, případně přenáší zasedání on-line?
	24	Je na webových stránkách dostupný archiv materiálů a/nebo záznamů z proběhlých zasedání zastupitelstva?
	25	Zveřejňuje váš úřad veškeré smlouvy na webu (i do hodnoty 50 000 Kč)?
	26	Máte na webových stránkách města rozklikávací rozpočet?
	27	Je na webových stránkách města dostupný archiv zveřejněných rozpočtů města?
	28	Zveřejňuje váš úřad oficiální strategii rozvoje města?
	29	Zveřejňuje váš úřad na webových stránkách města strategii úřadu?
	30	Jaké další zásadní strategické dokumenty úřad zveřejňuje na webových stránkách města?
	31	Zveřejňuje váš úřad na webových stránkách města územní plán v dostatečném rozlišení a kvalitě pro čtení?
	32	Umožňuje váš úřad stažení územního plánu v dostatečné kvalitě pro čtení v běžně dostupných formátech (např. PDF)?

Kritéria: Komunikace úřadu

Komunikace úřadu	33	Uveřejnili jste na webových stránkách města min. 10 nových příspěvků za poslední měsíc (leden 2017)?
	34	Má vaše město oficiální profil na sociálních sítích?
	35	Je na profilu vašeho úřadu/města min. 15 nových příspěvků za poslední měsíc (leden 2017) (primárně na Facebooku nebo Twitteru)?
	36	Vydává vaše město (úřad, městem zřízená organizace) alespoň měsíčně zpravodaj?
	37	Vydává město pravidelně ročenku nebo výroční zprávu města?
	38	Nabízí váš úřad občanům komplexní přístup k webu/aplikacím úřadu/města přes smartphony (mobilní telefony)?
	39	Nabízí váš úřad aplikaci hlášení závad na majetku města?
	40	Nabízí váš úřad vlastní mapový portál s mapami města umístěný na webových stránkách?
	41	Nabízí váš úřad na webových stránkách města vlastní podrobný a pravidelně aktualizovaný systém životních situací?
	42	Je vlastní systém životních situací přímo propojen s formuláři?
	43	Je vlastní systém životních situací přímo propojen s kontaktem na konkrétní odpovědnou osobu?
	44	Získal váš úřad v posledních pěti letech ocenění v soutěži Zlatý erb?
	45	Zveřejňuje váš úřad na webových stránkách města kontakty na všechny úředníky bez výjimky?
	46	V jakém rozsahu zveřejňuje váš úřad kontakty na úředníky?
	47	Je na webových stránkách města zveřejněn orientační plánec úřadu s čísly kanceláří a případně dalšími údaji?
	48	Umožňuje váš úřad pravidelný elektronický odběr novinek z činnosti městského úřadu a aktivit města?
	49	Informuje váš úřad občany v krizových situacích formou SMS zpráv?

Kritéria: Řízení kvality a další aktivity

PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD

Řízení kvality	50	Využívá váš úřad některé z metod kvality?
	51	Využívá váš úřad některé z nástrojů řízení kvality?
	52	Máte aktuální akční plán, do kterého se promítají zlepšovací aktivity vyplývající z využívání metod a nástrojů kvality?
	53	Provádí úřad pravidelné zjišťování spokojenosti občanů/klientů s výkonem úřadu a jeho službami?
	54	Provádí úřad pravidelné zjišťování spokojenosti občanů/klientů s rozvojem města?
Další aktivity	55	Pořádá váš úřad pravidelná plánovací setkávání s občany, na kterých mohou občané participovat na rozvoji města a předkládat své podněty? (min. 2x ročně - za poslední kalendářní rok)
	56	Kterým dosud nejmenovaným aktivitám, jejichž cílem je stát se úřadem přívětivým pro občany, se váš úřad věnuje? (např. různé aplikace, vítězství v soutěžích, získání prestižních ocenění - v tematické přívětivosti a kvality veřejné správy)

Porovnání výsledků 2016 a 2017

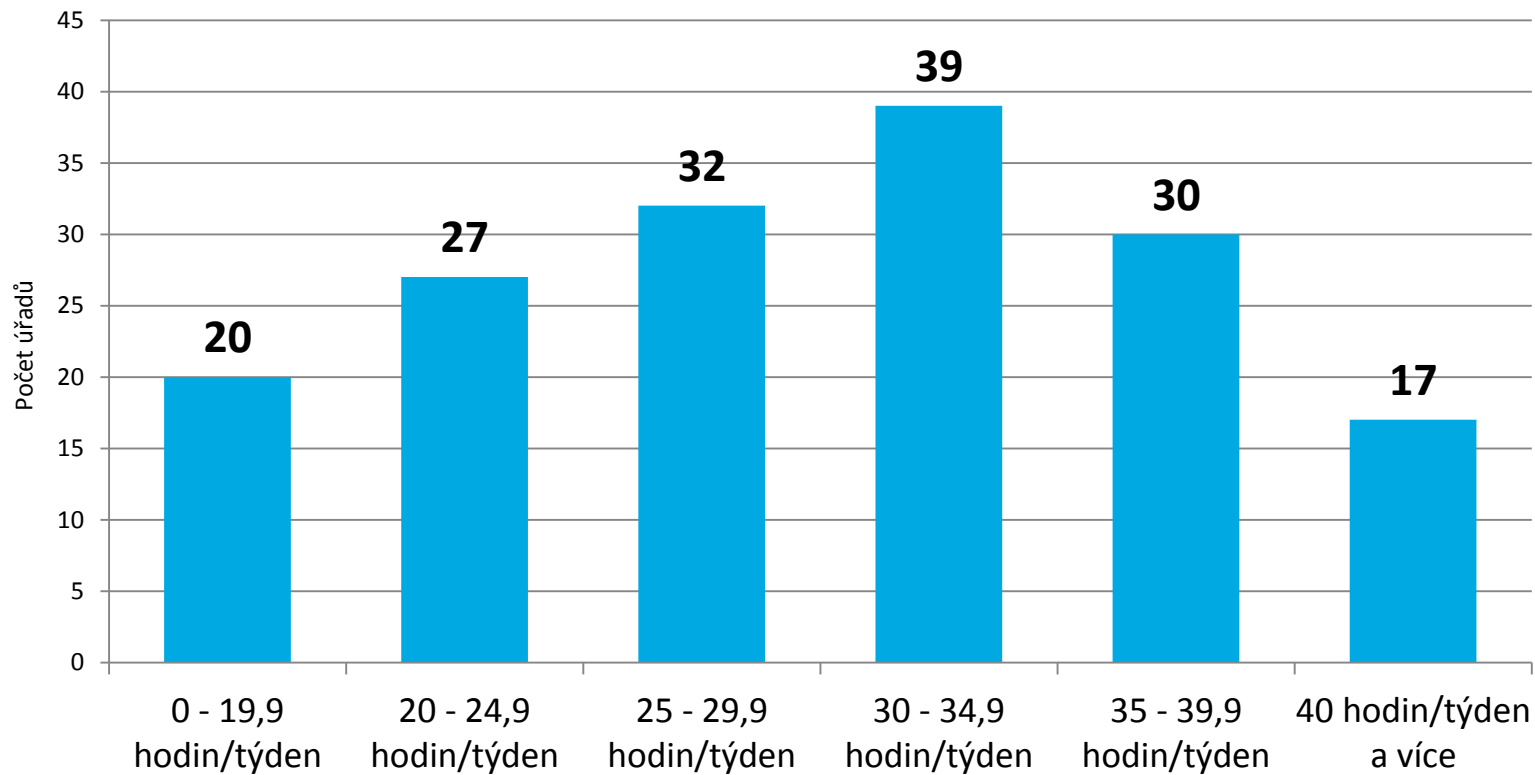
PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD

Kritérium	Rok 2016	Rok 2017
On-line objednání pro agendu občanských průkazů	55 %	60 %
On-line sledování obslužnosti přepážek	37 %	41 %
Na úřadu jsou dostupné prostory vybavené přebalovacím pultem	56 %	66 %
Možnost platit poplatky platební kartou	73 %	78 %
Územní plán na webových stránkách obce	90 %	96 %
Vlastní systém životních situací na webové stránce obce	72 %	77 %
Existence mapového portálu na webové stránce obce	57 %	67 %
Kompletní kontakty na zaměstnance úřadu na webové stránce obce	99 %	100 %
Oficiální strategie rozvoje města na webové stránce města	65 %	84 %

Výsledky 2017

PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD

Počet úředních hodin za týden - agenda občanských průkazů

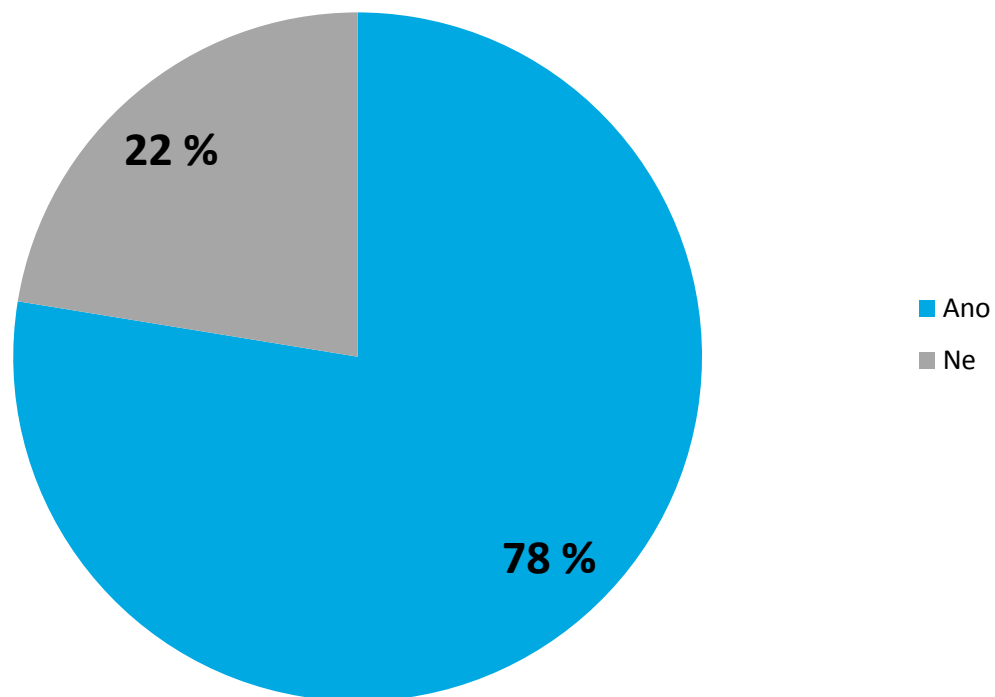


N=165

Výsledky 2017

PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD

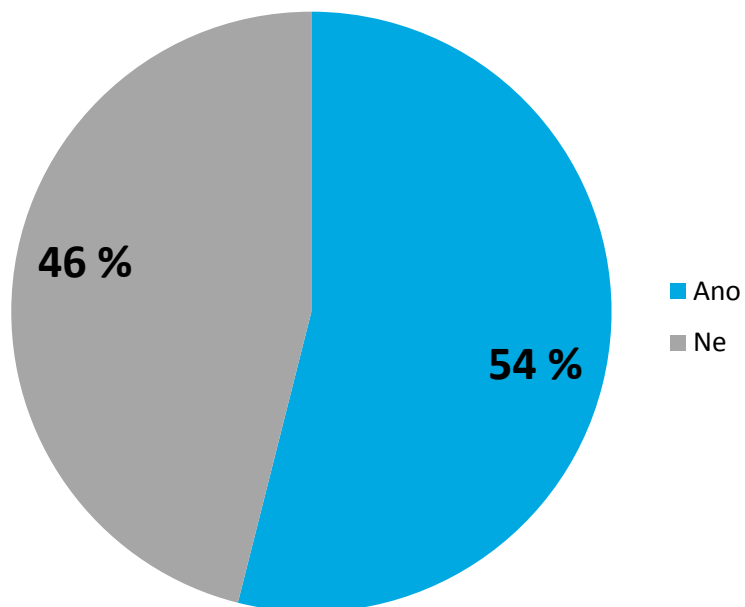
Objednání na úřad telefonem/e-mailem



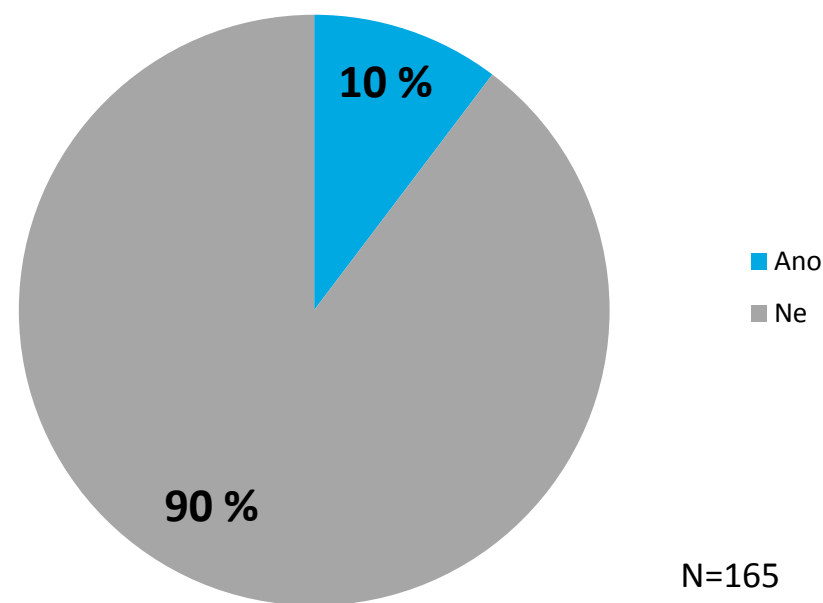
N=165

Výsledky 2017

**Informování o vyřízení požadavku
(např. vyzvednutí vyhotoveného
OP, CD, ŘP)**



**Informování o průběhu vyřizování
požadavku**

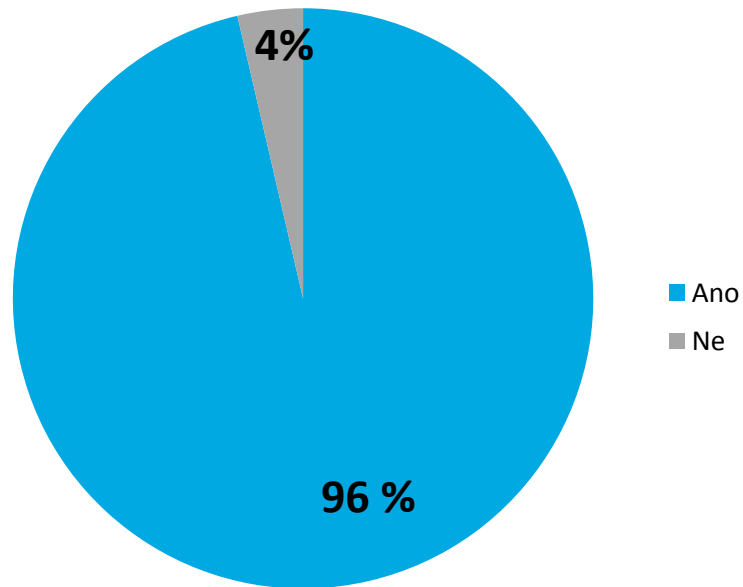


N=165

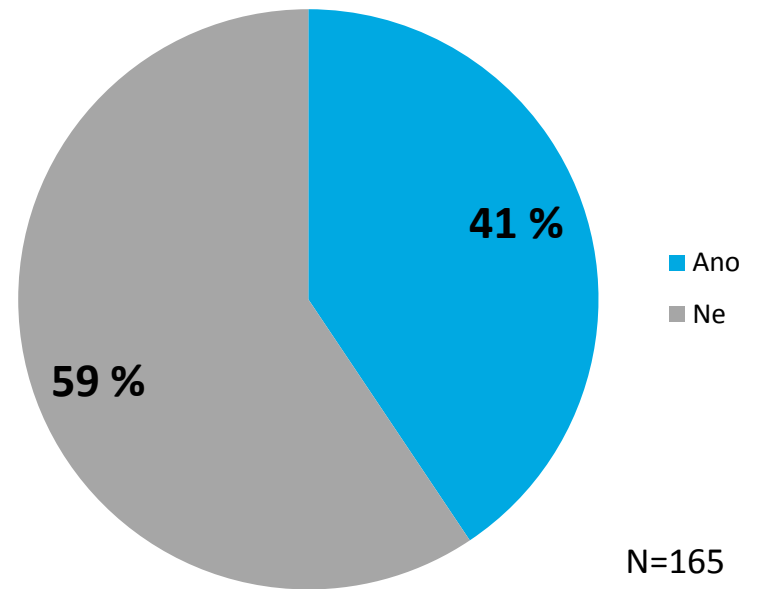
Výsledky 2017

PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD

**Formuláře k dispozici
v elektronické podobě
na webových stránkách města**

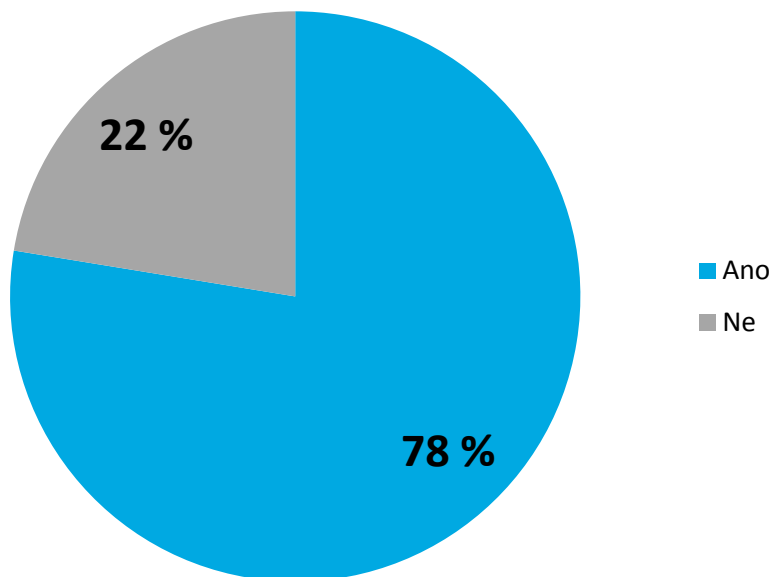


**On-line sledování obslužnosti
přepážek**

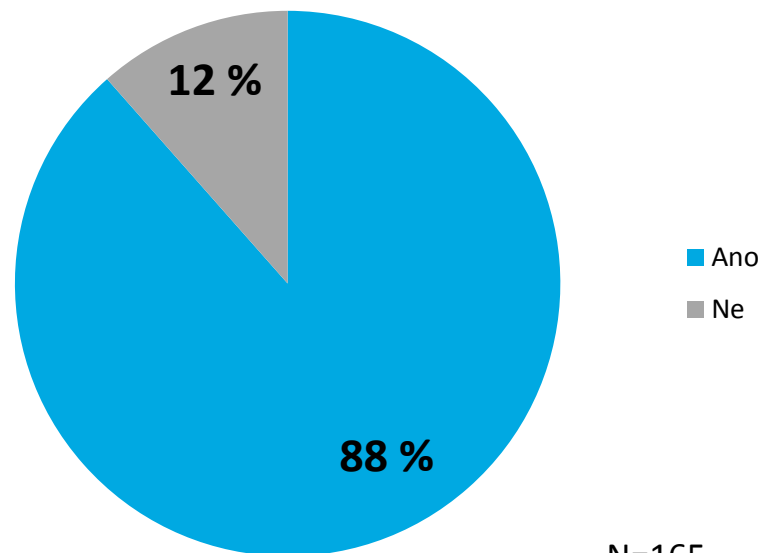


Výsledky 2017

Platba poplatků platební kartou



Platba vybraných poplatků bankovním převodem

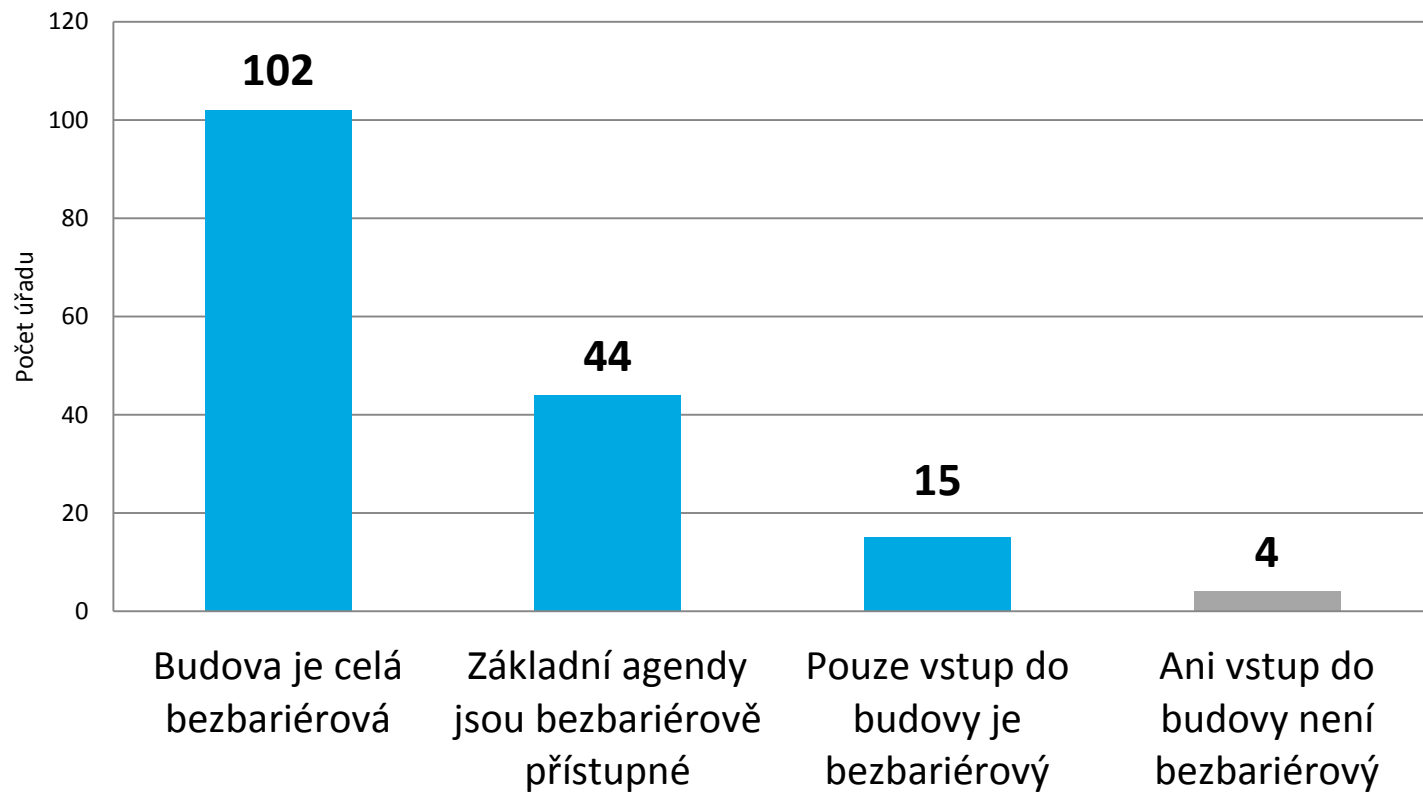


N=165

Výsledky 2017

PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD

V jakém rozsahu je budova bezbariérová?

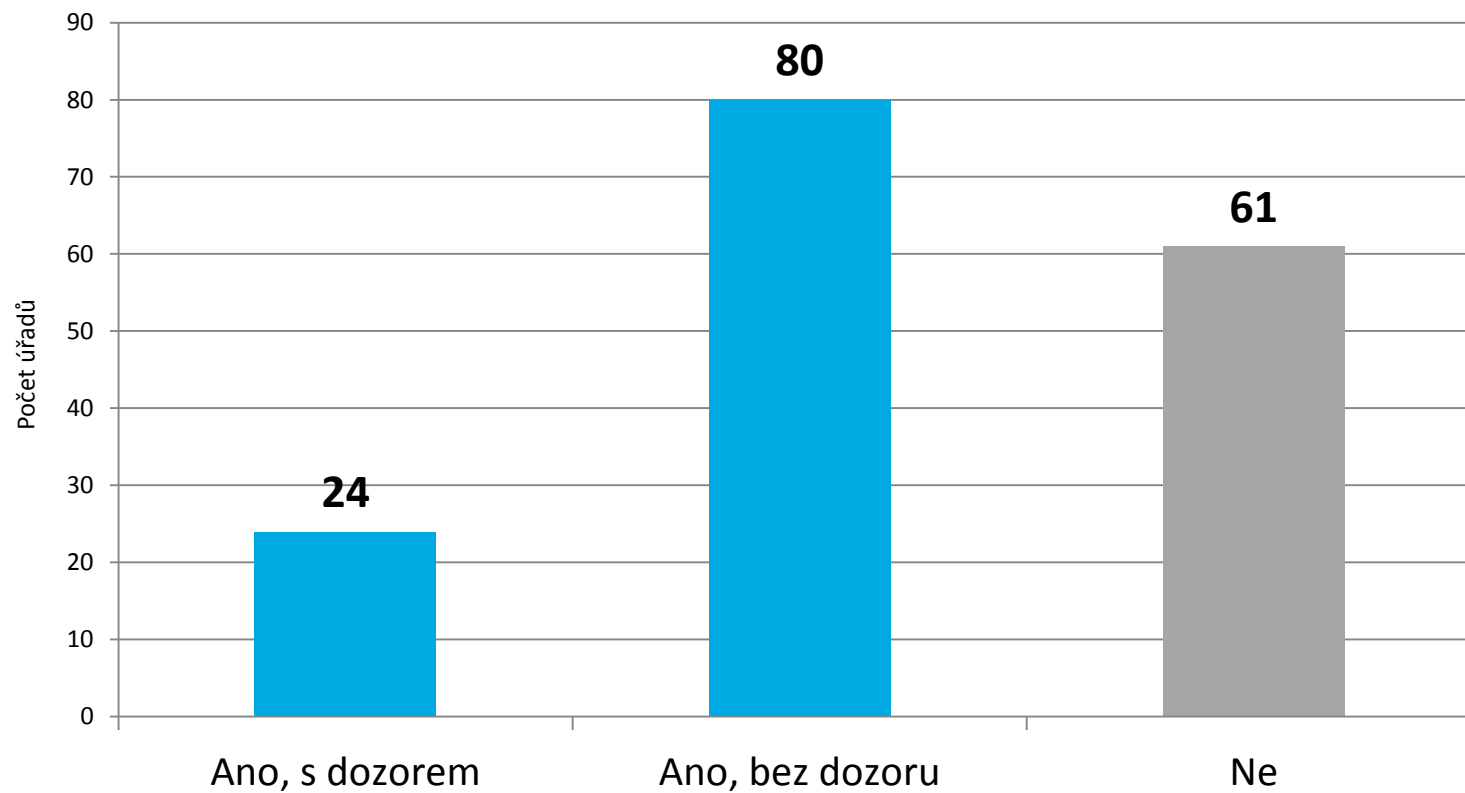


N=165

Výsledky 2017

PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD

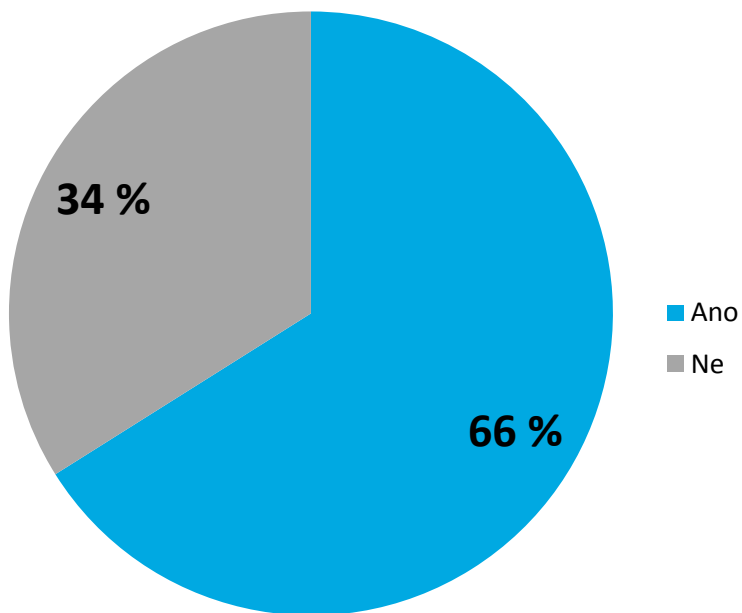
Je na úřadu dětský koutek?



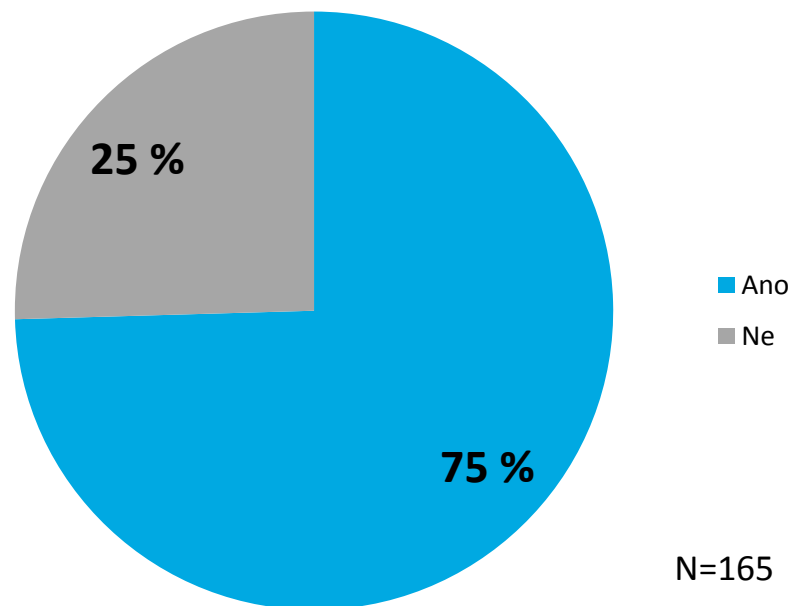
N=165

Výsledky 2017

**Je na úřadu prostor
s přebalovacím pultem?**



**Je na úřadu zdarma dostupné
bezdrátové připojení k internetu?**

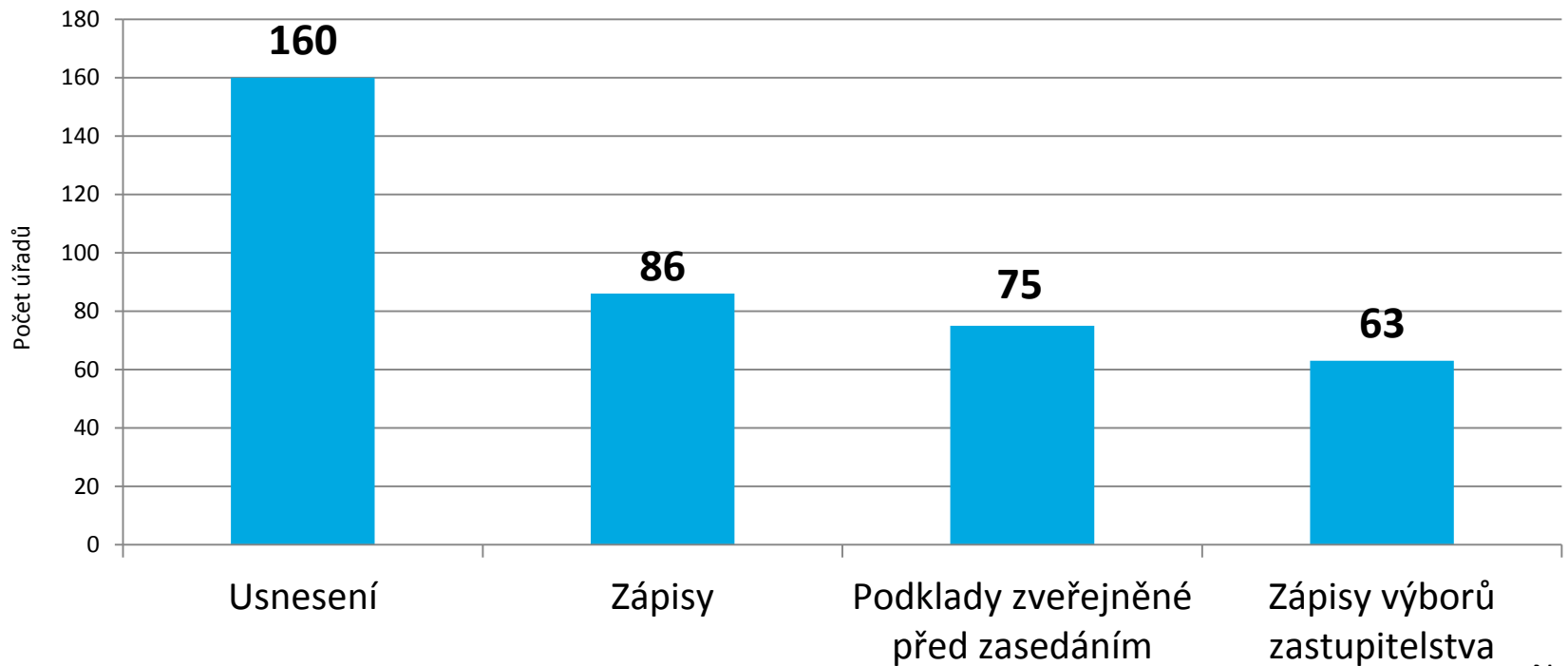


N=165

Výsledky 2017

PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD

V jakém rozsahu úřad zveřejňuje materiály ze zastupitelstva města na webových stránkách města?

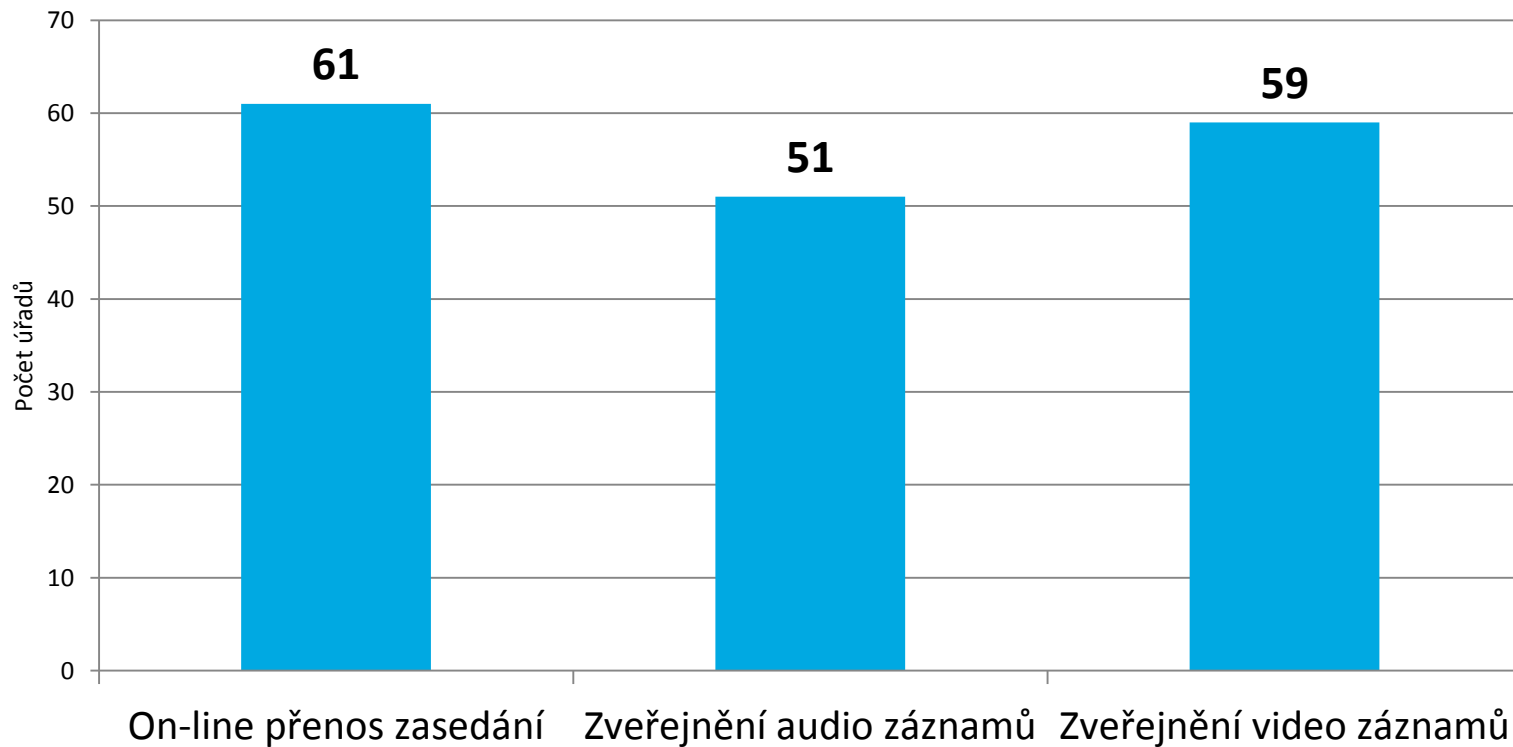


N=165

Výsledky 2017

PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD

Typy zveřejněných přenosů ze zastupitelstva města na webových stránkách města

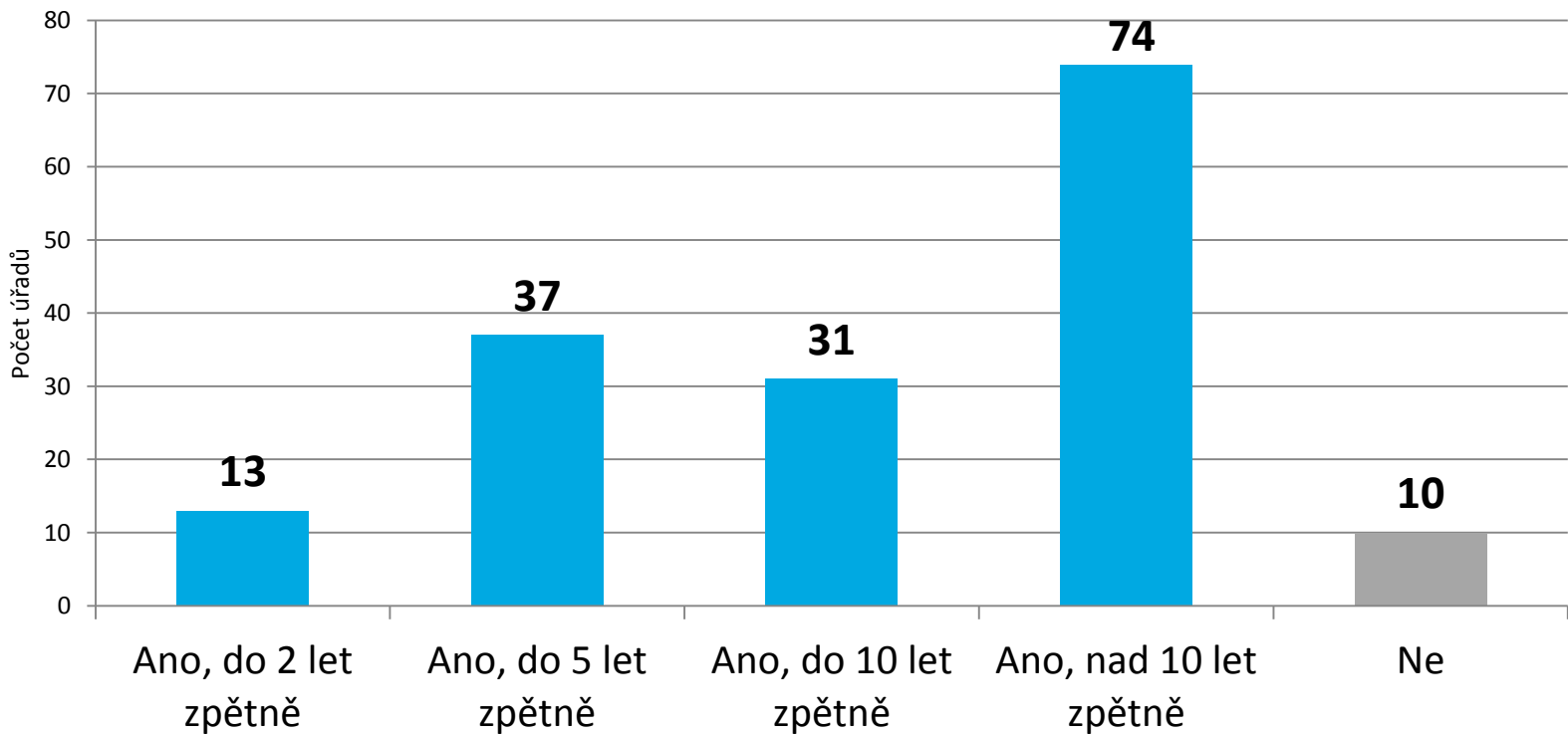


N=165

Výsledky 2017

PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD

**Je na webových stránkách města dostupný archiv materiálů
a/nebo záznamů z proběhlých zasedání zastupitelstva?**

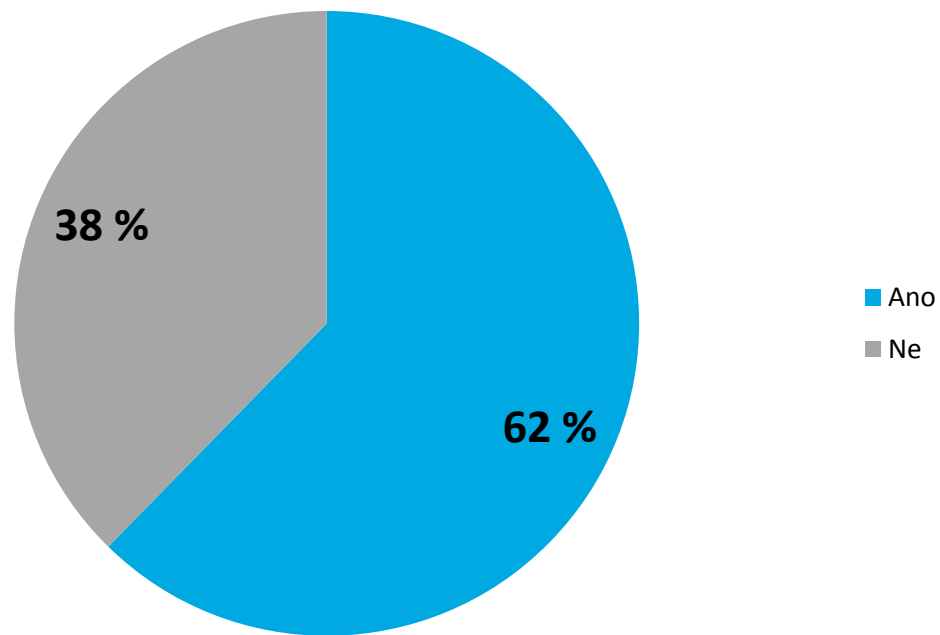


N=165

Výsledky 2017

PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD

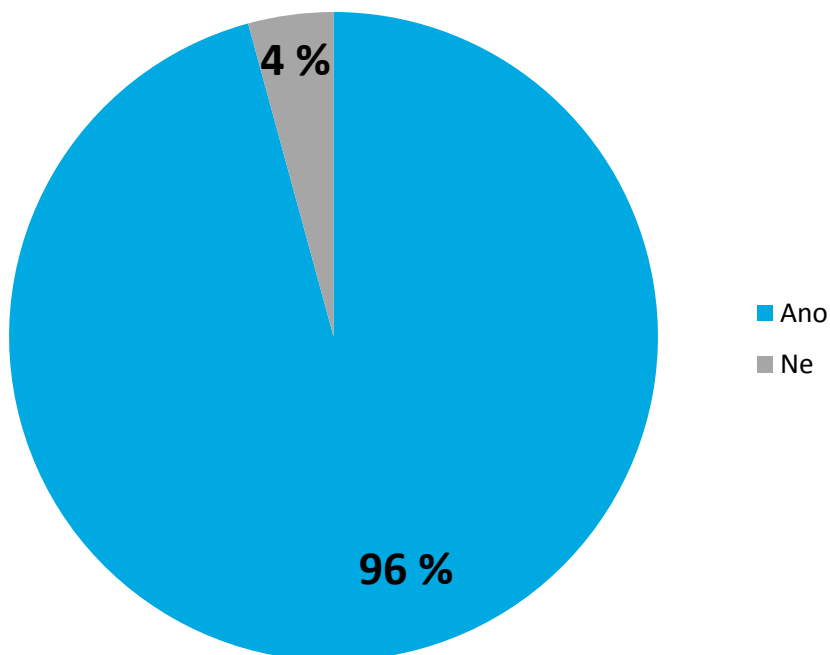
Je na webových stránkách města dostupná aplikace rozklikávacího rozpočtu města?



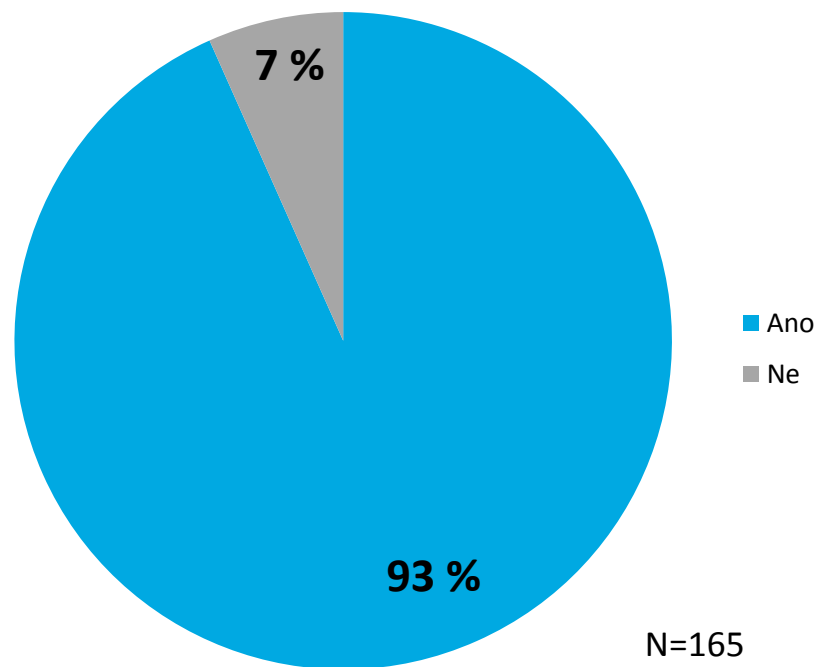
N=165

Výsledky 2017

Zveřejňuje úřad na webových stránkách města územní plán v dostatečné kvalitě a rozlišení pro čtení



Umožňuje úřad stažení územního plánu v dostatečné kvalitě (např. ve formátu PDF)?

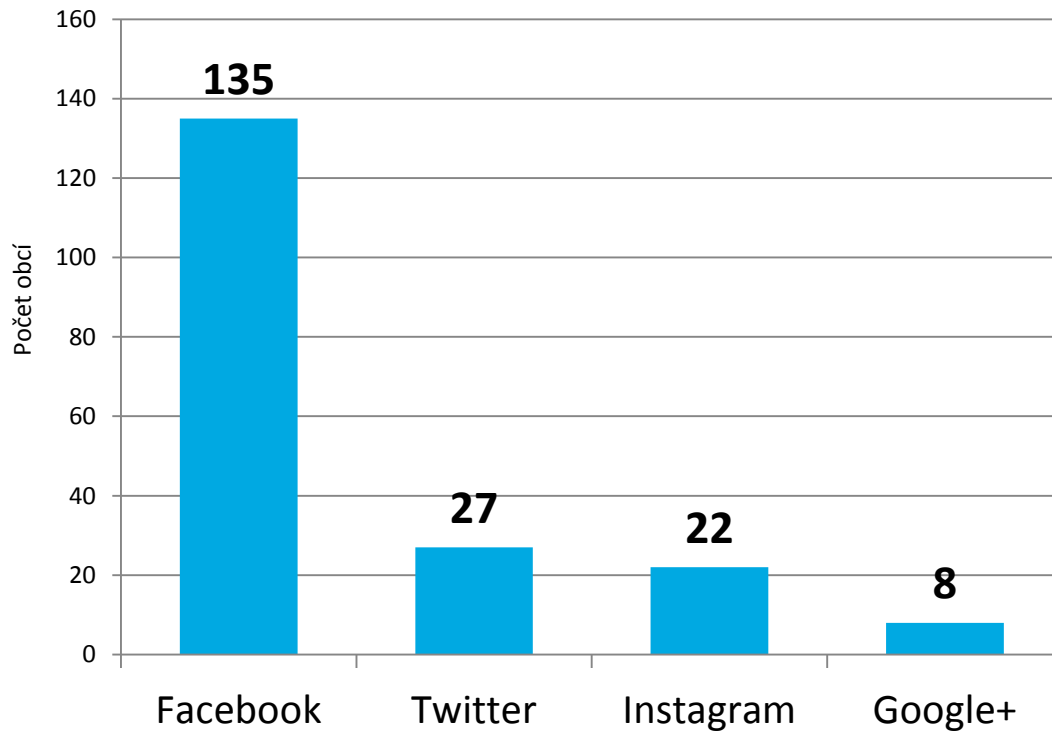


N=165

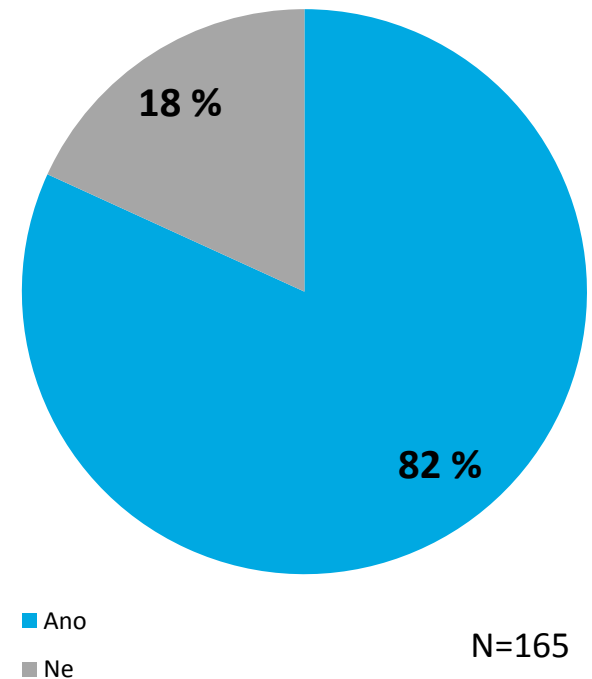
Výsledky 2017

PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD

Má město oficiální profily na sociálních sítích?



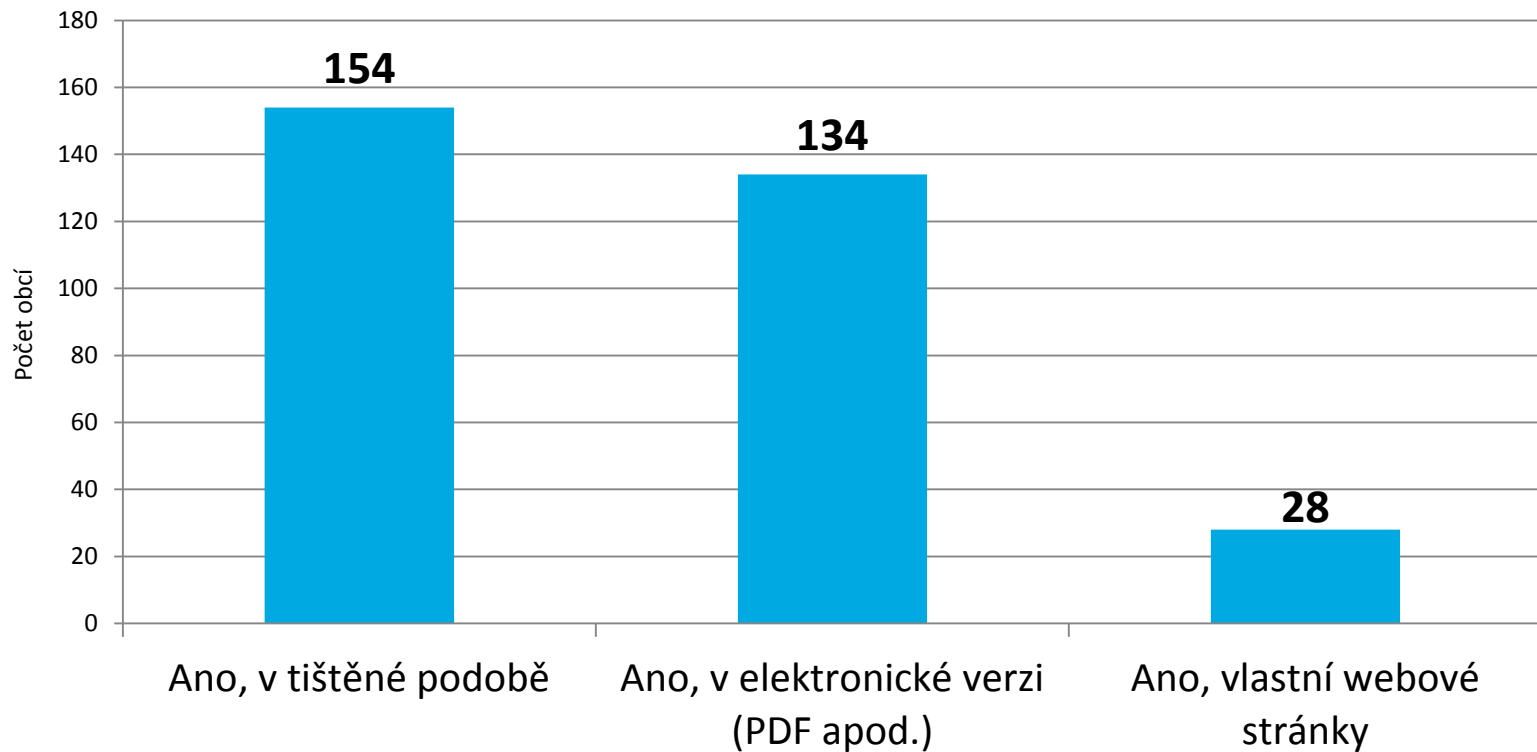
Má město oficiální profil na Facebooku?



Výsledky 2017

PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD

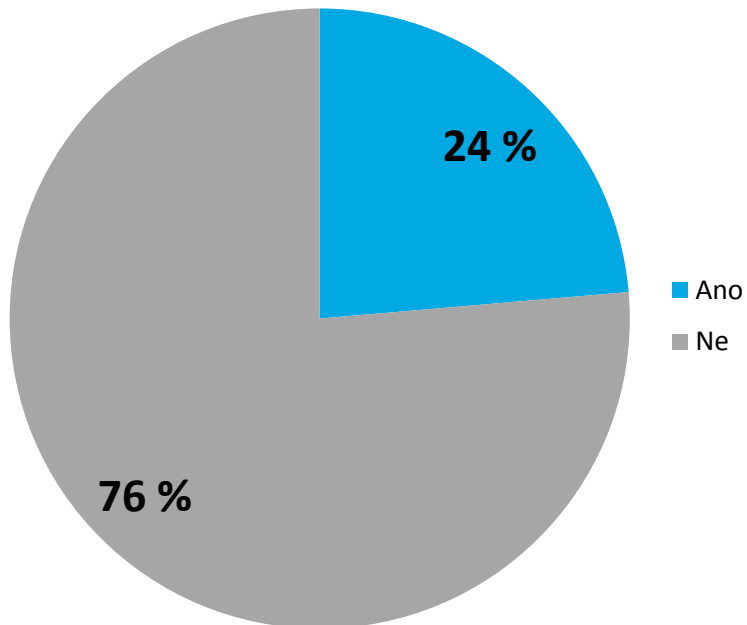
Vydává město (úřad, městem zřízená organizace) alespoň jednou měsíčně zpravodaj?



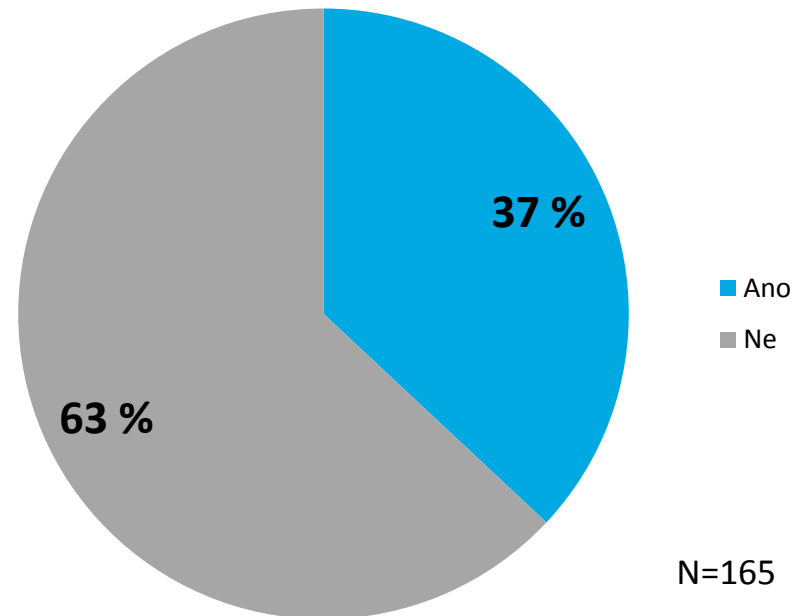
N=165

Výsledky 2017

**Vydává město pravidelně
ročenku nebo výroční zprávu?**



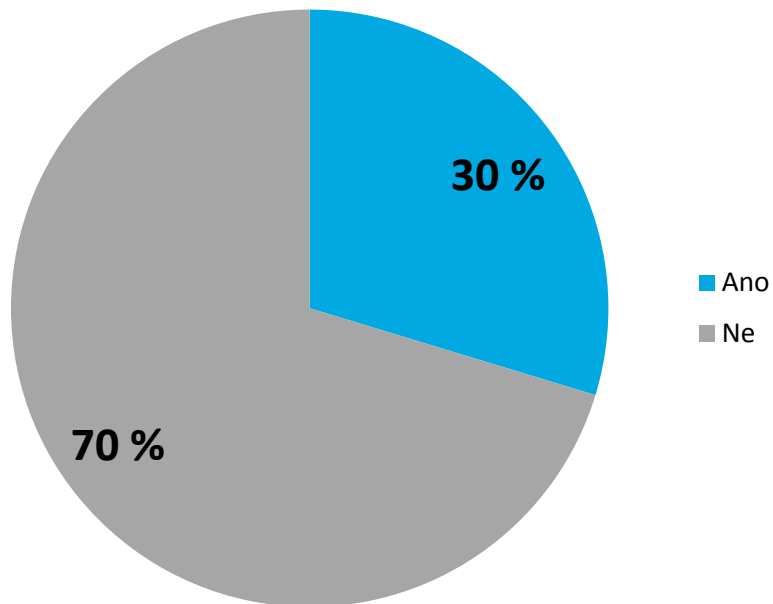
**Vydává úřad pravidelně zprávu
o činnosti úřadu?**



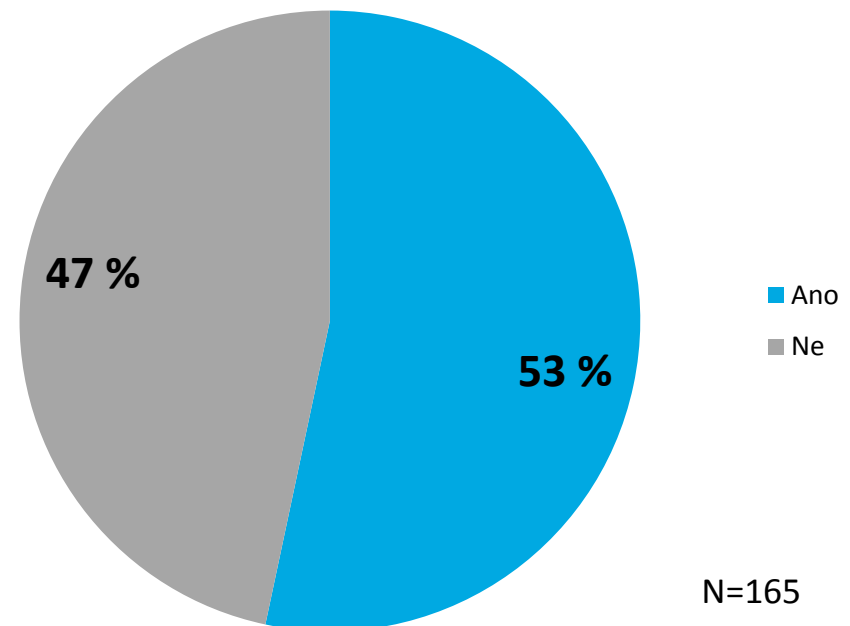
N=165

Výsledky 2017

Nabízí úřad komplexní mobilní aplikaci úřadu?



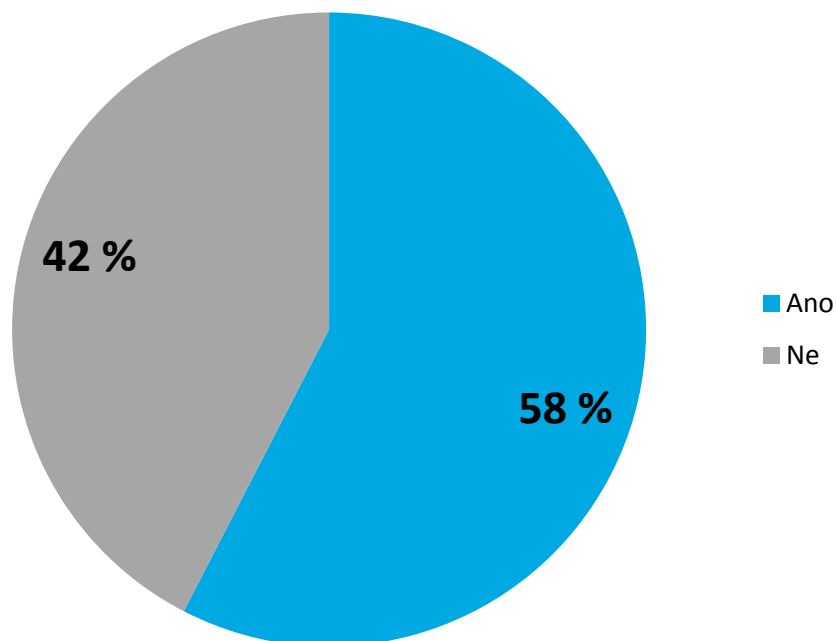
Jsou webové stránky města upraveny do responzivní mobilní verze?



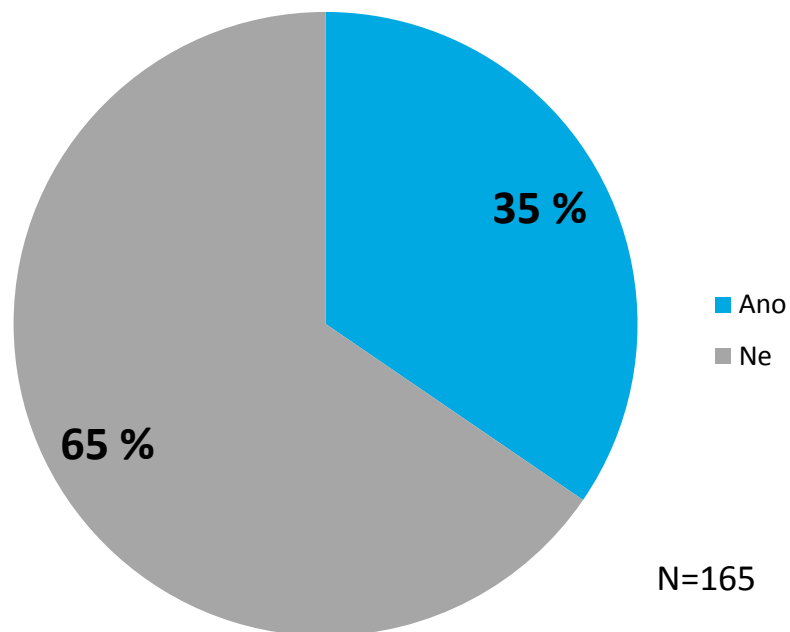


Výsledky 2017

**Nabízí úřad webovou aplikaci hlášení
závad?**

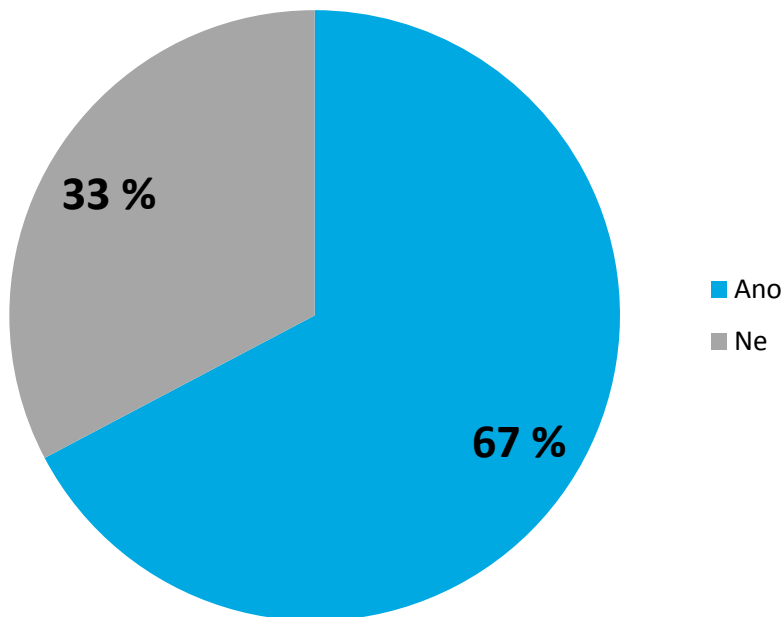


**Nabízí úřad mobilní aplikaci
hlášení závad?**

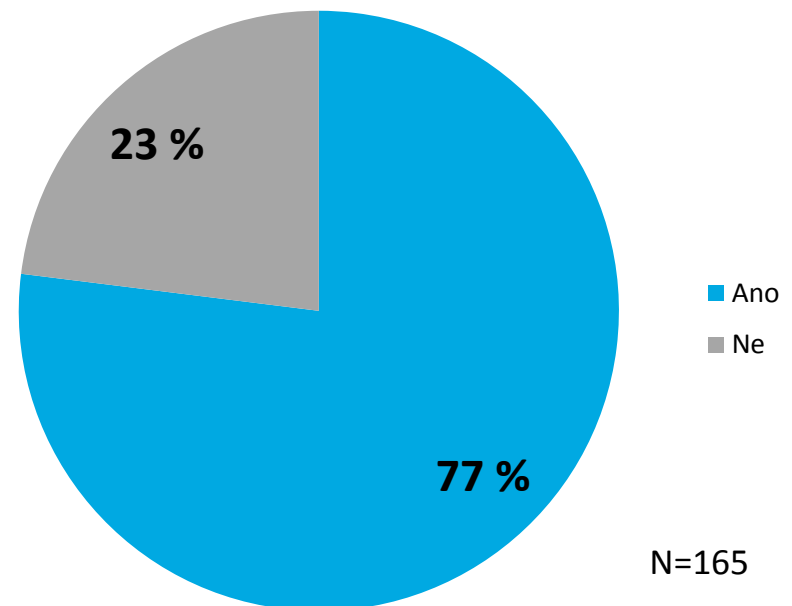


Výsledky 2017

**Je na webových stránkách města
vlastní mapový portál?**

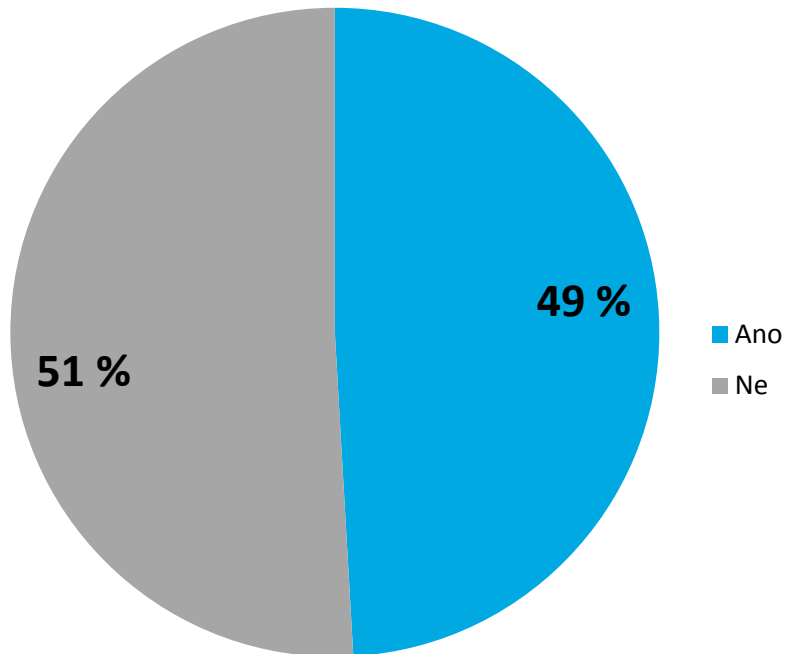


**Je na webových stránkách města
pravidelně aktualizovaný vlastní
systém životních situací?**

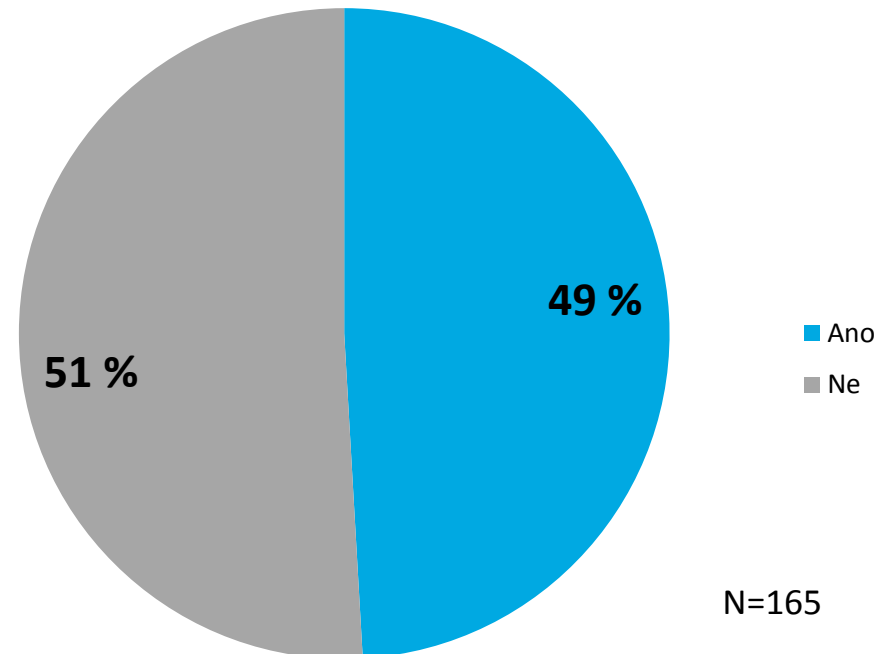


Výsledky 2017

**Je vlastní systém životních situací
přímo propojený s formuláři?**



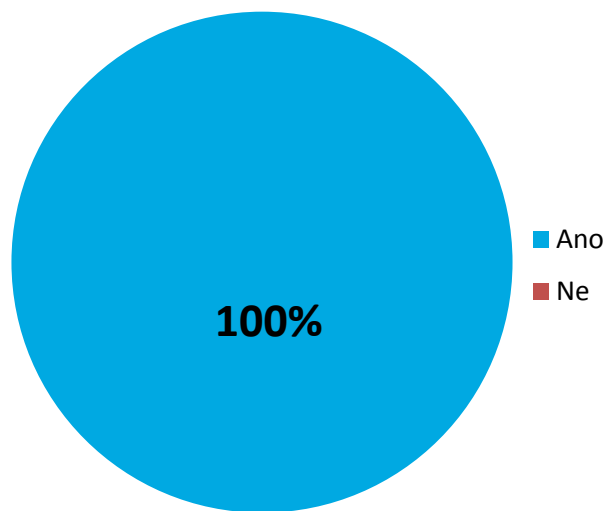
**Je vlastní systém životních situací
přímo propojený s kontakty
na příslušné úředníky?**



N=165

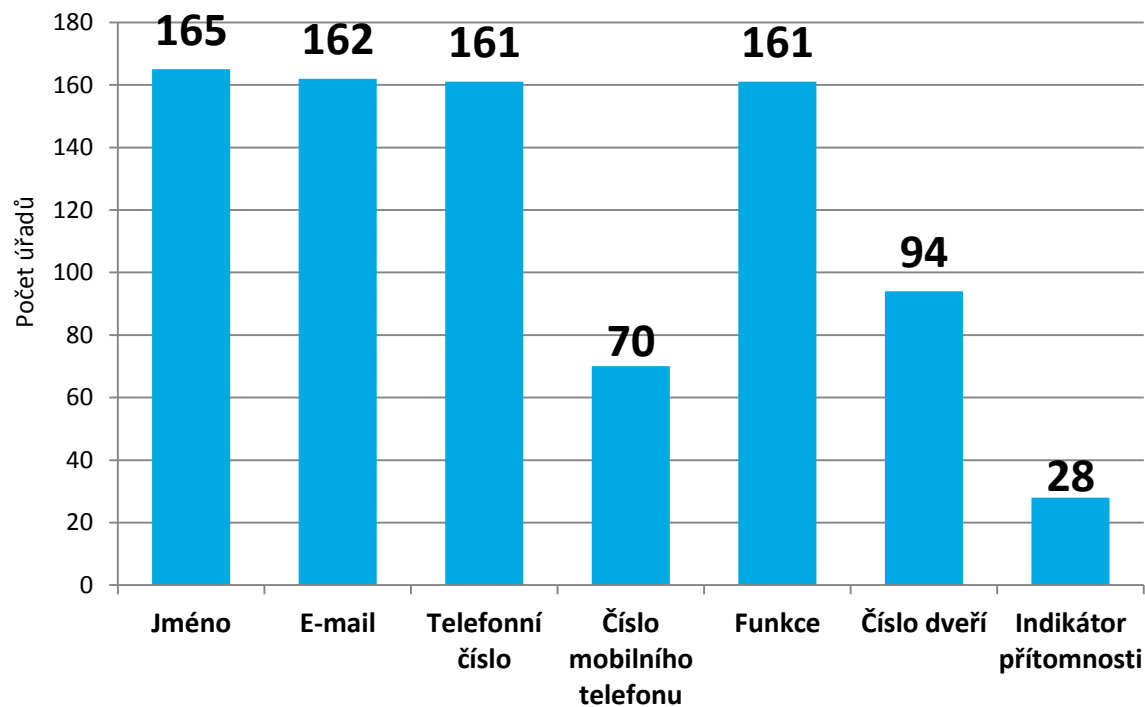
PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD

**Zveřejňuje úřad
na webových stránkách
města kontakty
na všechny úředníky?**



Výsledky 2017

**V jakém rozsahu úřad zveřejňuje kontakty
na úředníky?**

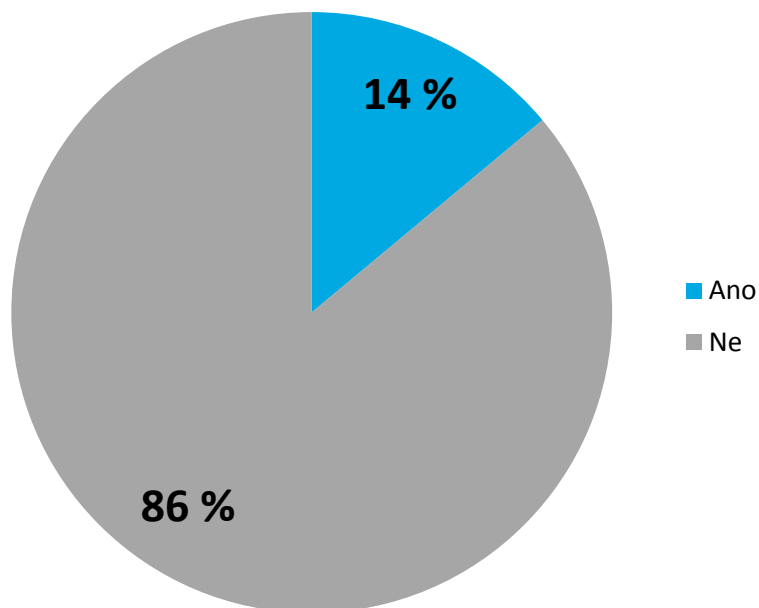


N=165

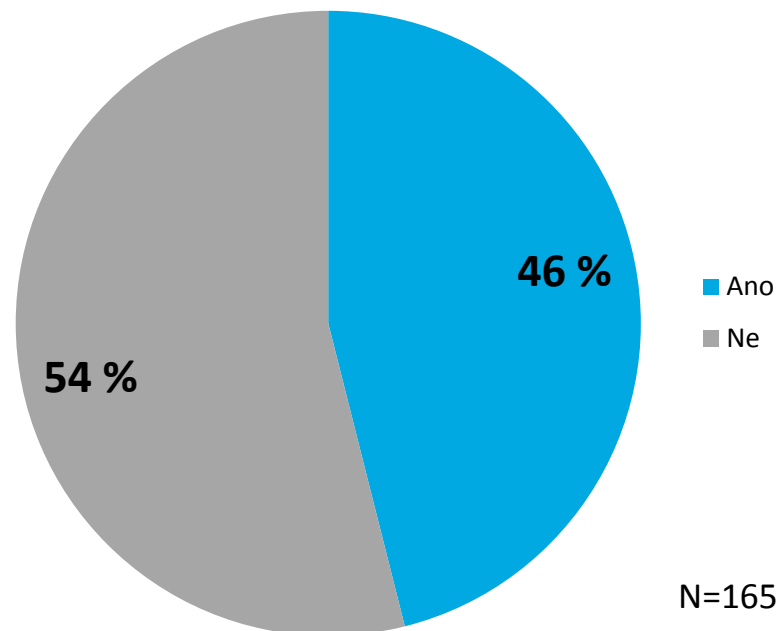


Výsledky 2017

**Je na webových stránkách města
zveřejněn orientační plánec
úřadu s čísly kanceláří a dalšími
údaji?**



**Odběr novinek z úřadu/města
e-mailem**

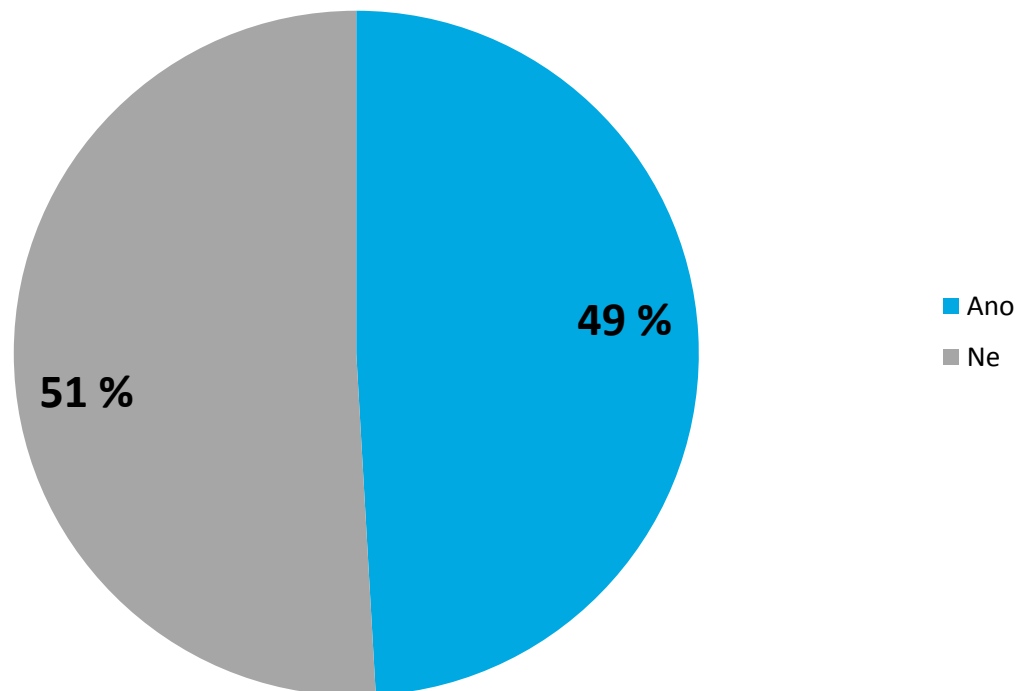


N=165

Výsledky 2017

PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD

**Informuje úřad v případě krizových situací občany
SMS zprávou?**

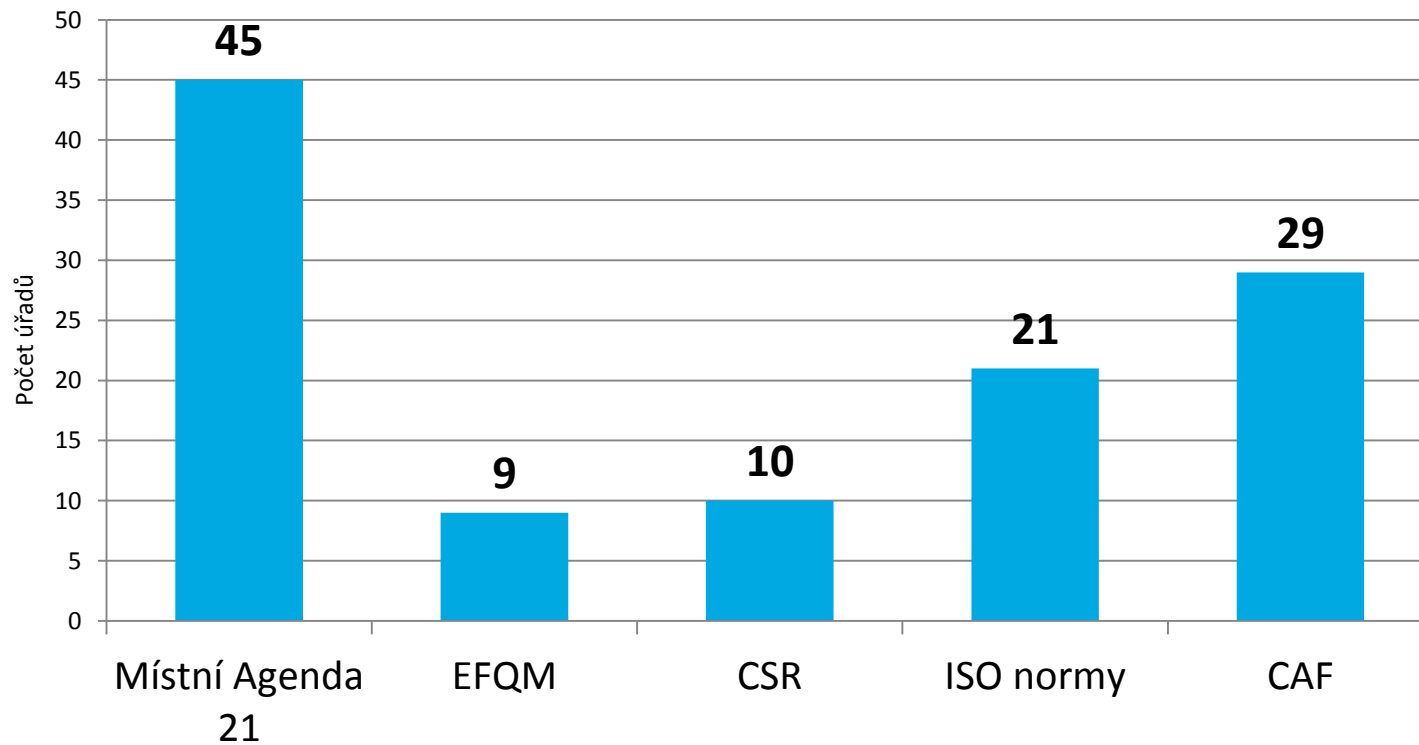


N=165

Výsledky 2017

PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD

Využívá úřad některé z metod kvality?

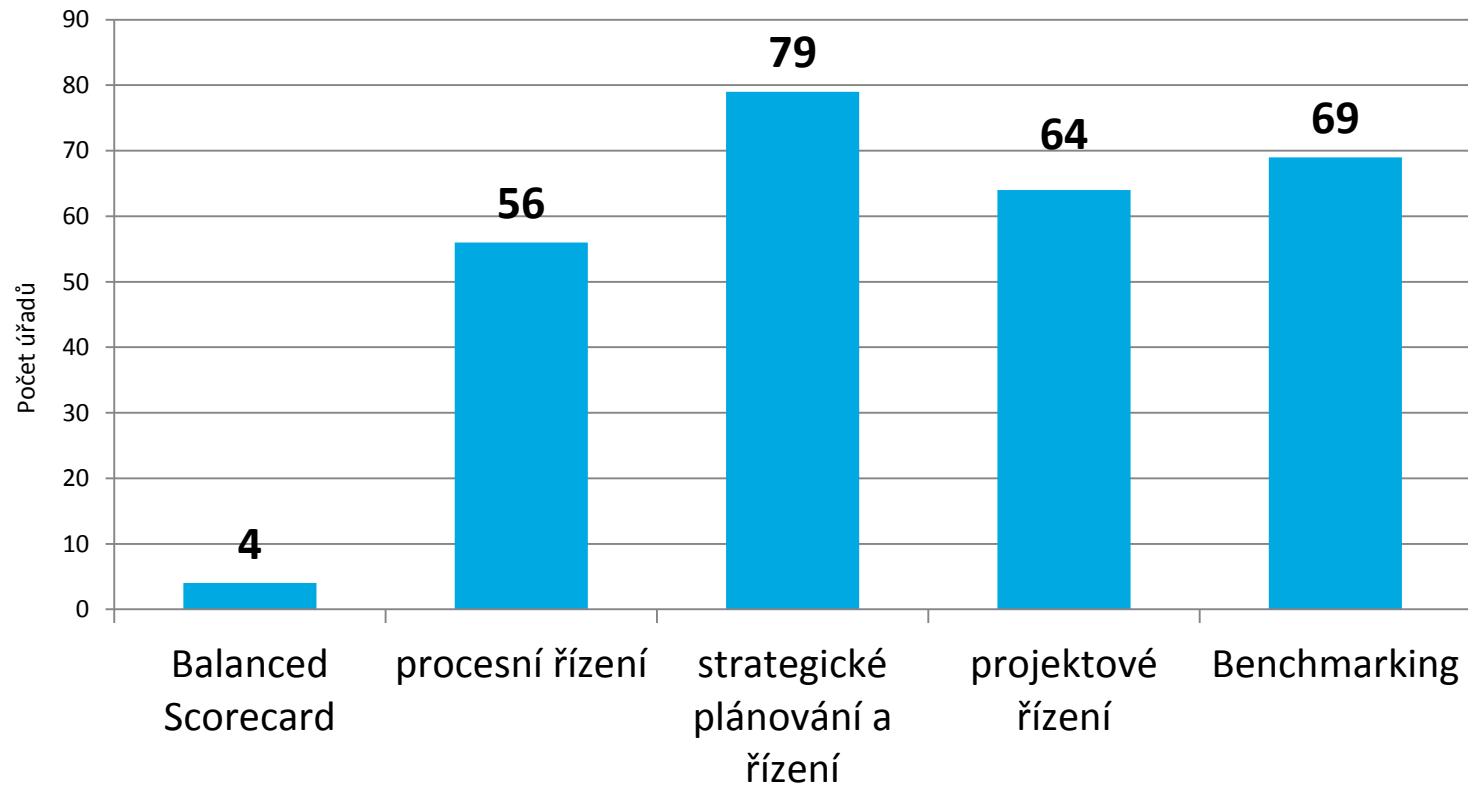


N=165

Výsledky 2017

PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD

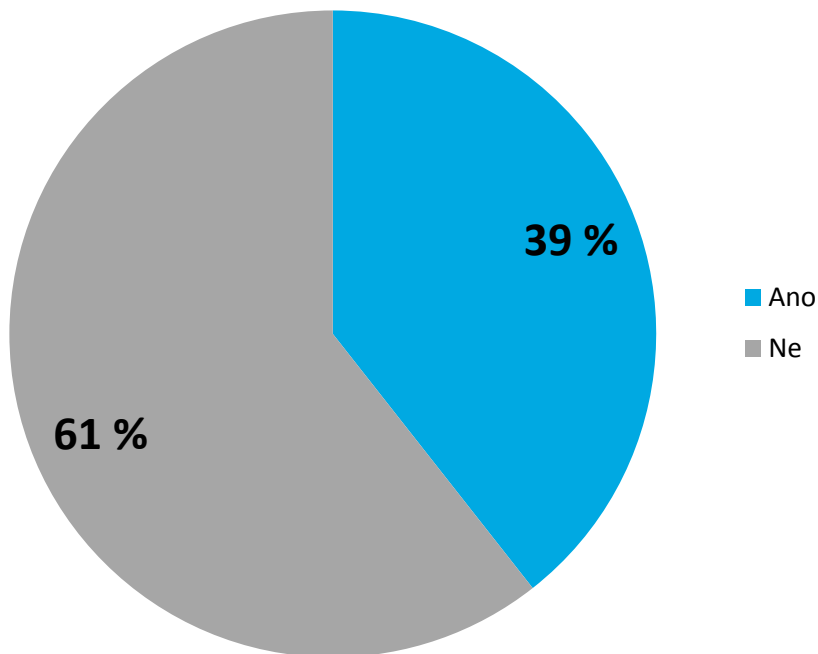
Využívá úřad některé z nástrojů řízení?



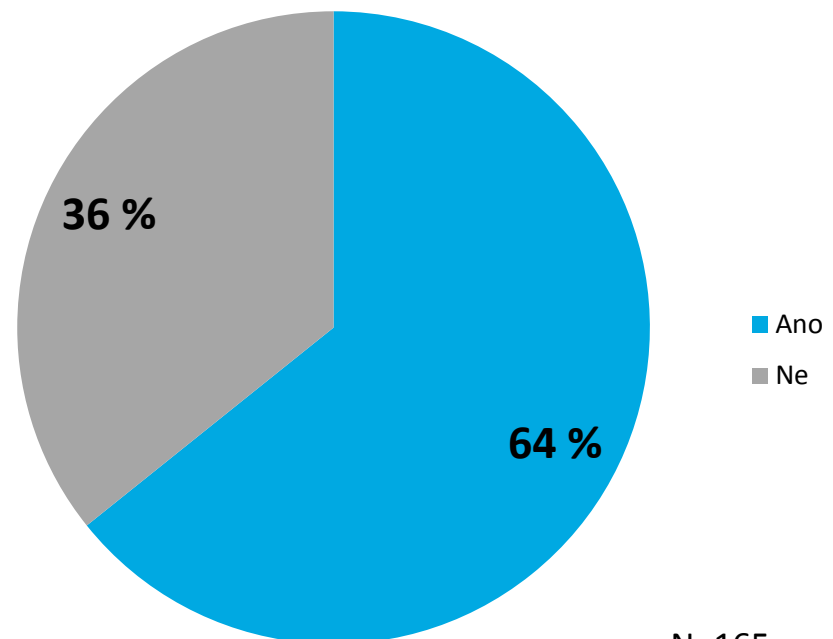
N=165

Výsledky 2017

**Má úřad aktuální akční plán
zahrnující aktivity k řízení kvality?**



**Pořádá úřad pravidelná plánovací
setkávání
s občany (participace)?**

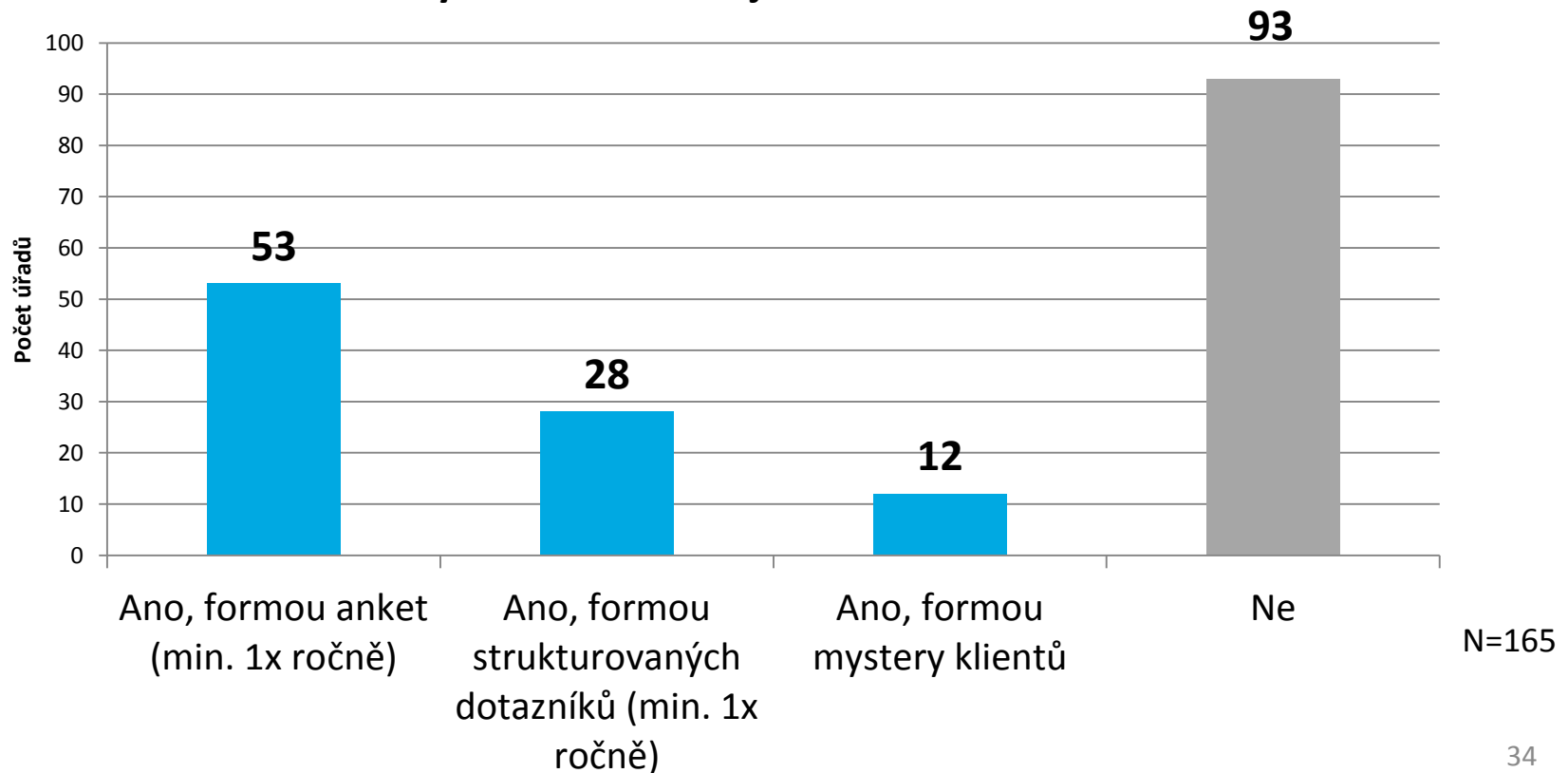


N=165

Výsledky 2017

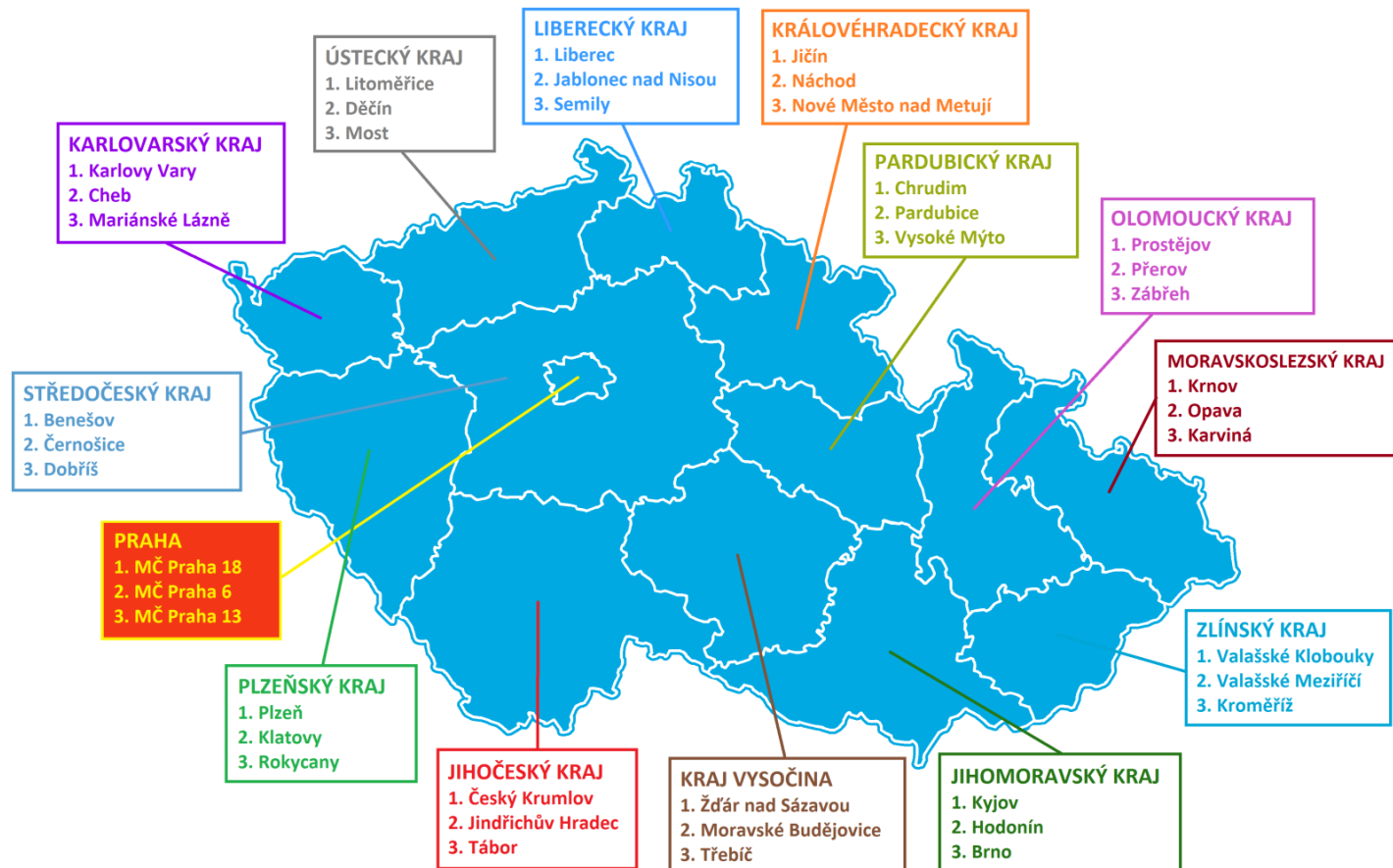
PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD

**Provádí se pravidelné zjišťování spokojenosti občanů/klientů
s výkonem úřadu a jeho službami?**



Výsledky 2017

PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD





Publikace příkladů dobré praxe

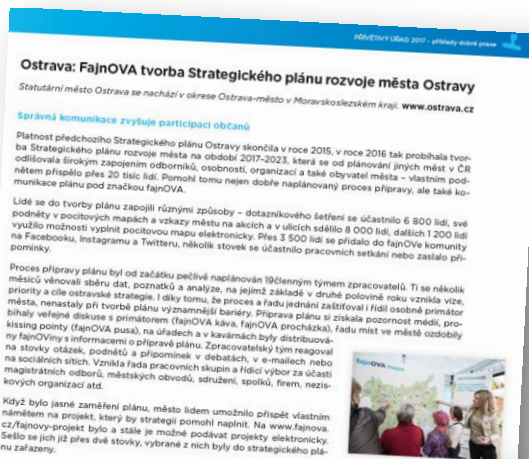
23 příkladů, křest 17. 5. 2017

PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD

PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD

PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD 2017

příklady dobré praxe
obcí s rozšířenou působností



Opava: Elektronická úřední deska

Statutární město Opava se nachází v okrese Opava v Moravskoslezském kraji. www.opava-city.cz

Moderní zveřejňování dokumentů

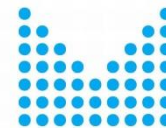
Ve statutárním městě Opava mají obyvatelé města možnost čerpat informace běžně vyvěšené na klasické úřední desce také v elektronické podobě na informačním kiosku, který rovněž slouží před budovou magistrátu. Na rozdíl od klasické úřední desky podává její elektronická verze informace přehledněji v digitální podobě. Výhodou také je téměř neomezená kapacita. Nedostatkem prostoru na klasické úřední desce byl i jedním z obvodů, proč si město pořídilo elektronickou úřední desku.

Vedle běžně zveřejňovaných materiálů si občané mohou na elektronické úřední desce prohlédnout elektronickou verzi zpravodaje města, přehled plánovaných kulturních a dalších akcí, jízdni řády, mapy, zde naleznou odkazy na menu místních restaurací. Veškerý text se dá zvětšit tak, aby byl pohodlně čitelný také pro osoby se slabším zrakem.

Nákup elektronické úřední desky byl zadán jako veřejná zakázka mnohého rozsahu. Zakoupené zařízení má dva LCD displeje každý s úhlopříčkou 119 cm. Technické řešení informačního kiosku umožňuje jeho umístění na přímém slunění. Provozní rozsah pro teploty okolí se pohybuje od +40 °C do +75 °C se samostatným klimatizačním systémem, kiosk je také odolný proti poškození moregulacním vlnitým nátěrem, antinálepkový povrch, tvrzené sklo displeje. Zařízení je v provozu nonstop.

Dle vedení města občané moderní elektronickou úřední desku využívají také díky vhodnému umístění - při vchodu do areálu úřadu, v blízkosti zastávky MHD a dálkové linkové dopravy. V areálu se nachází i další úřady sloužící správě a návštěvníci ho občané města a dalších 40 obcí správního obvodu Opavy. Pohybuje se zde tedy nejvíce klientů úřadu.





PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD

DĚKUJI ZA POZORNOST

Mgr. Filip Zavřel

**odbor strategického rozvoje
a koordinace veřejné správy MV ČR**

www.mvcr.cz/verejna-sprava

www.kvalitavs.cz

filip.zavrel@mvcr.cz