

PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD 2018



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY



Přívětivý úřad obcí III. typu 2018

- Třetí ročník soutěže v kategorii obcí III. typu
- 151 zúčastněných obcí (a městských částí Prahy) – 66,5 %
- 51 rozpracovaných kritérií
- 5 kategorií kritérií
 - Dostupnost úřadu
 - Transparentnost úřadu
 - Komunikace úřadu
 - Participace občanů
 - 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 (rozsah pokrytých agend)? |
| 7 | Zasílá váš úřad zprávu o stavu vyřízení požadavku, například zprávu o možnosti vyzvednutí vyhotoveného OP, CD? |
| 8 | Jakou formou informujete občana o stavu vyřízení požadavku? |
| 9 | Nabízí váš úřad službu pojízdné kanceláře (tzv. pojízdný/mobilní úřad)? |
| 10 | Poskytujete formuláře na viditelném a dostupném místě? |
| 11 | Jaké nabízí úřad možnosti platby (poplatků apod.)? |
| 12 | Nabízí úřad on-line sledování stavu aktuální obslužnosti přepážek? |
| 13 | Zajišťuje úřad bezbariérovou dostupnost úřadu / agend? |
| 14 | Disponuje úřad prostorem s přebalovacím pultem? |
| 15 | Je na úřadu zřízen dětský koutek? |
| 16 | Je v budově úřadu zajištěna možnost občerstvit se? |
| 17 | Je na úřadu zdarma dostupné bezdrátové připojení (Wi-Fi) na internet pro občany? |
| 18 | Je v blízkosti (do cca 250 m) budovy úřadu se základními agendami (viz otázky 1 až 4) parkoviště? |
| 19 | Je v blízkosti (do cca 250 m) budovy úřadu se základními agendami (viz otázky 1 až 4) zastávka veřejné dopravy? |



PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD

Kritéria: Transparentnost úřadu

Transparentnost úřadu	20	Zveřejňuje váš úřad materiály ze zastupitelstva na webových stránkách města?
	21	Zveřejňuje váš úřad záznamy zasedání zastupitelstva, případně přenáší zasedání on-line?
	22	Je na webových stránkách dostupný archiv materiálů a/nebo záznamů z proběhlých zasedání zastupitelstva?
	23	Zveřejňuje váš úřad veškeré smlouvy na webu (i do hodnoty 50 000 Kč)?
	24	Máte na webových stránkách města rozklikávací rozpočet?
	25	Je na webových stránkách města dostupný archiv zveřejněných rozpočtů města?
	26	Zveřejňuje váš úřad na webových stránkách města územní plán v dostatečném rozlišení a kvalitě pro čtení?
	27	Umožňuje váš úřad stažení územního plánu v dostatečné kvalitě pro čtení v běžně dostupných formátech (např. PDF)?
	28	Zveřejňuje váš úřad oficiální strategii rozvoje města?
	29	Zveřejňuje váš úřad na webových stránkách města strategii úřadu?

Kritéria: Komunikace úřadu

Komunikace úřadu	30	Uveřejnili jste na webových stránkách města min. 10 nových příspěvků za poslední měsíc (leden 2017)?
	31	Má vaše město oficiální profil na sociálních sítích?
	32	Je na profilu vašeho úřadu/města min. 15 nových příspěvků za poslední měsíc? (leden 2017), (primárně na Facebooku nebo Twitteru)
	33	Vydává váš město (úřad, městem zřízená organizace) alespoň měsíčně zpravodaj?
	34	Vydává město pravidelně ročenku nebo výroční zprávu města? (komplexní zprávy, nikoliv zprávu o podaných informacích)
	35	Nabízí váš úřad občanům komplexní přístup k webu/aplikacím úřadu/města přes smartphony (mobilní telefony)?
	36	Nabízí váš úřad aplikaci hlášení závad na majetku města?
	37	Nabízí váš úřad vlastní mapový portál s mapami města umístěný na webových stránkách města?
	38	Nabízí váš úřad na webových stránkách města vlastní podrobný a pravidelně aktualizovaný systém životních situací?
	39	Je vlastní systém životních situací přímo propojen s formuláři? (odkazem)
	40	Je vlastní systém životních situací přímo propojen s kontaktem na konkrétní odpovědnou osobu? (odkazem)
	41	Získal váš úřad v posledních třech letech ocenění v soutěži Zlatý erb?
	42	V jakém rozsahu zveřejňuje váš úřad kontakty na úředníky?
	43	Je na webových stránkách města zveřejněn orientační plánec úřadu s čísly kanceláří a případně dalšími údaji?
	44	Umožňuje váš úřad pravidelný elektronický odběr novinek z činnosti městského úřadu a aktivit města?
	45	Informuje váš úřad občany v krizových situacích formou SMS zpráv?
	46	Disponuje váš úřad elektronickou úřední deskou umístěnou před budovou úřadu?



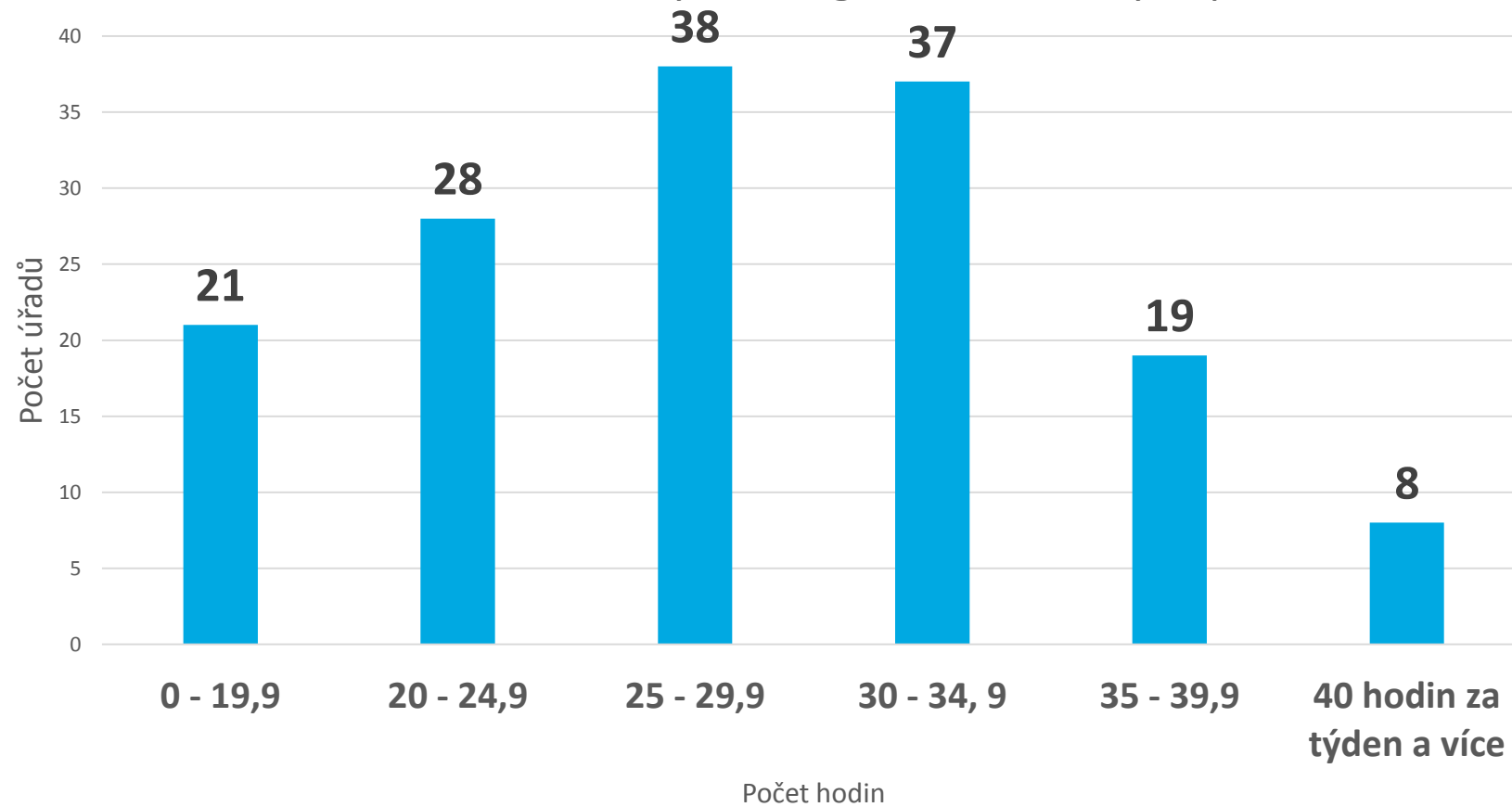
Kritéria: Participace občanů a další aktivity

Participace občanů	47	Provádí úřad pravidelné zjišťování spokojenosti občanů/klientů s výkonem úřadu a jeho službami?
	48	Provádí úřad pravidelné zjišťování spokojenosti občanů/klientů s rozvojem města?
	49	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)
	50	Vyčleňuje město část rozpočtu, o jejímž využití rozhodují občané (participativní rozpočet)?
Další aktivity	51	Kterým dosud nejmenovaným aktivitám, jejichž cílem je stát se úřadem přívětivým pro občany, se váš úřad věnuje? (např. různé aplikace, služby, nástroje - v tematicke přívětivosti a kvality veřejné správy)



Výsledky 2018

Počet úředních hodin za týden - agenda občanských průkazů

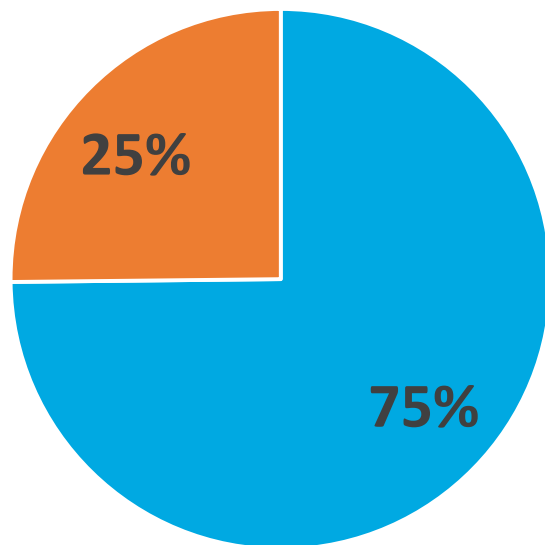




PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD

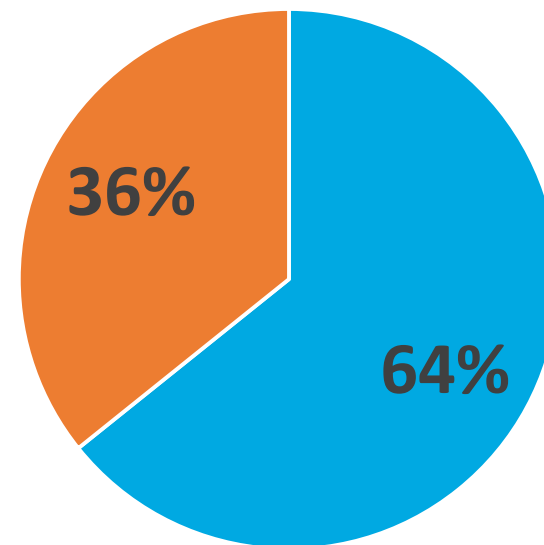
Výsledky 2018

Nabízíte možnost objednat se k vyřízení agendy mimo úřední dobu (občanské průkazy)?



■ ANO ■ NE

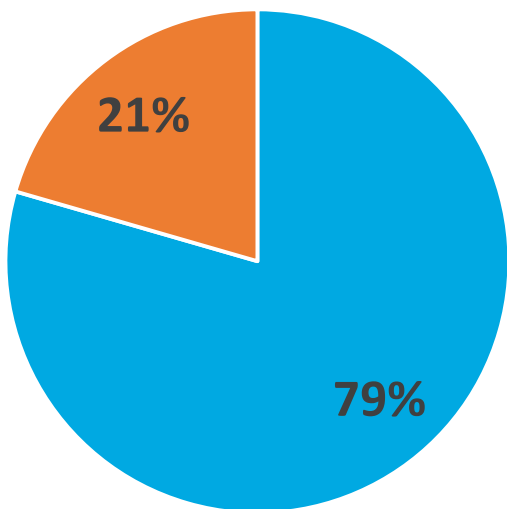
Nabízí váš úřad možnost on-line objednání se na konkrétní termín pro vyřízení agend?



■ ANO ■ NE

PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD

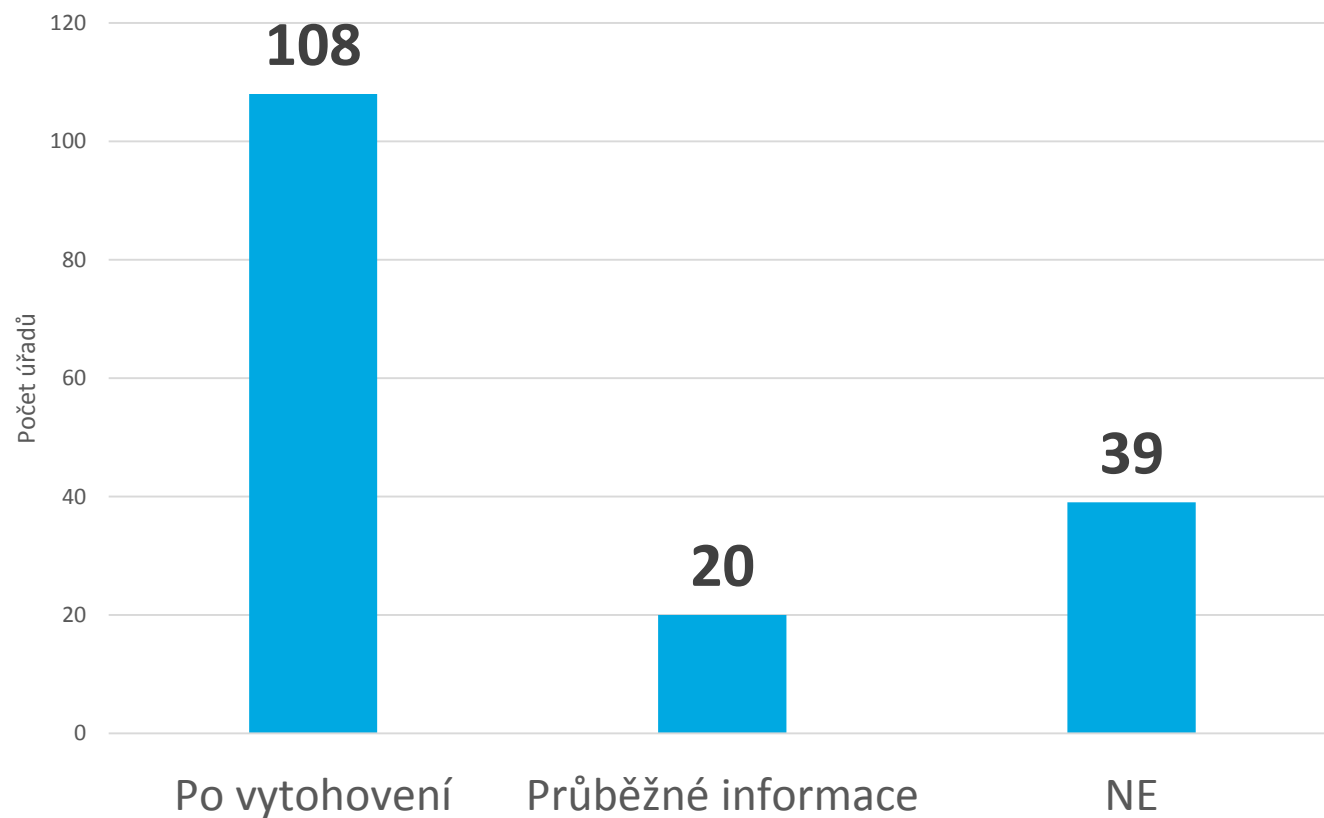
Nabízí váš úřad možnost objednání se na konkrétní termín pro vyřízení agend e-mailem nebo telefonicky?



■ ANO ■ NE

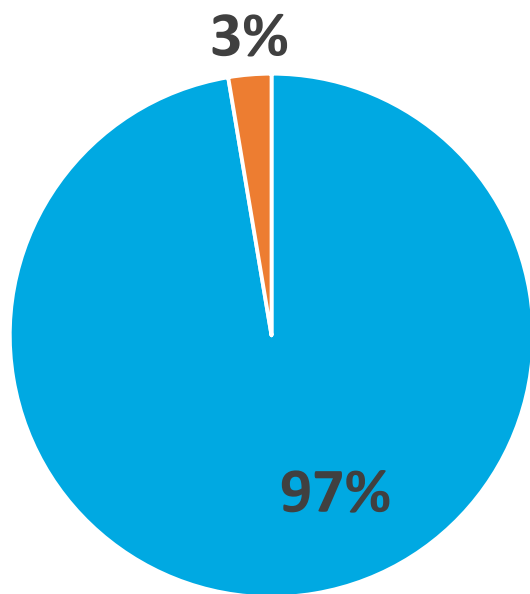
Výsledky 2018

Zasílá váš úřad zprávu o stavu vyřízení požadavku, například zprávu o možnosti vyzvednutí vyhotoveného OP, CD, ŘP?



PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD

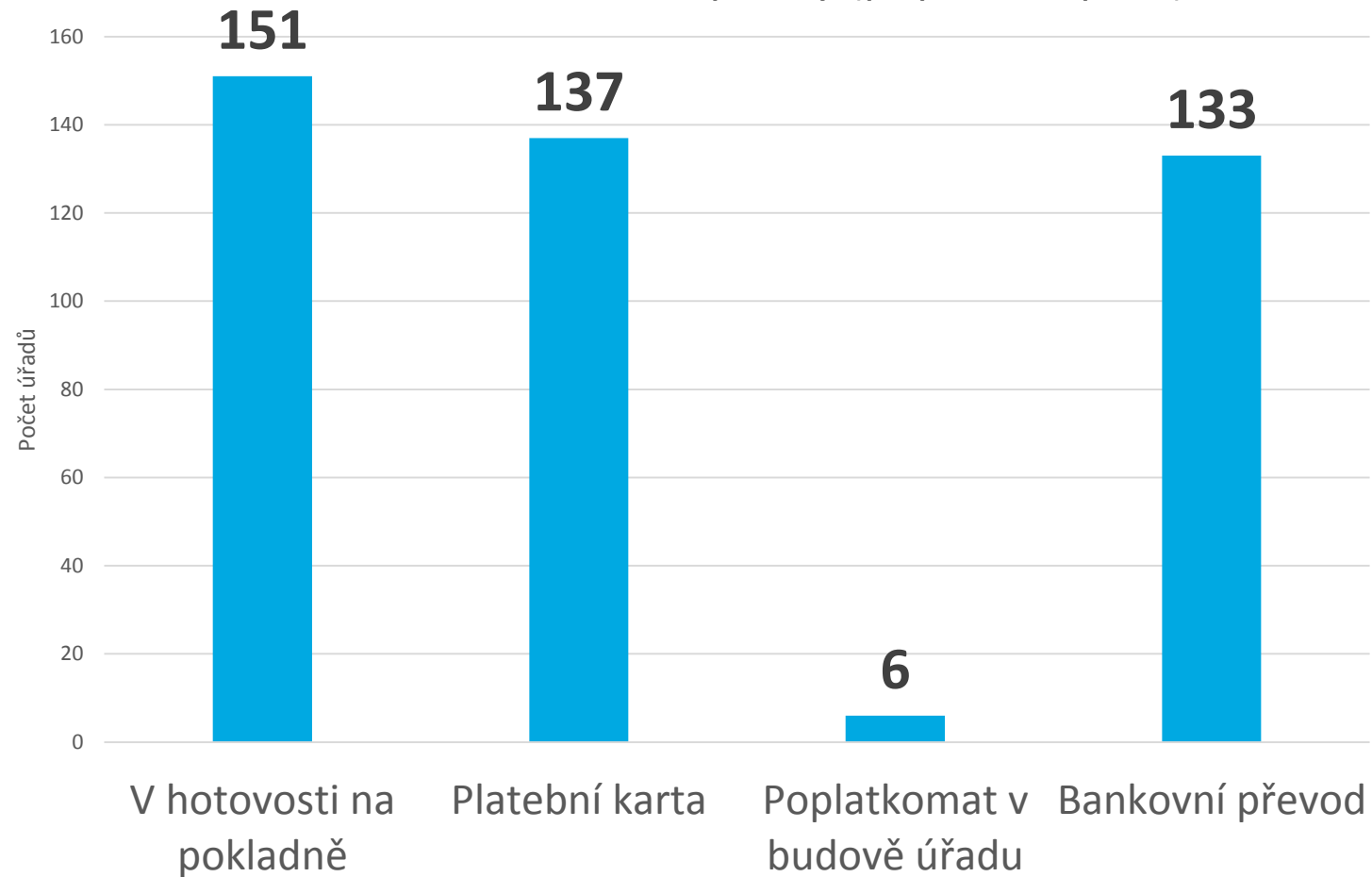
Poskytujete formuláře na webových stránkách?



■ ANO ■ NE

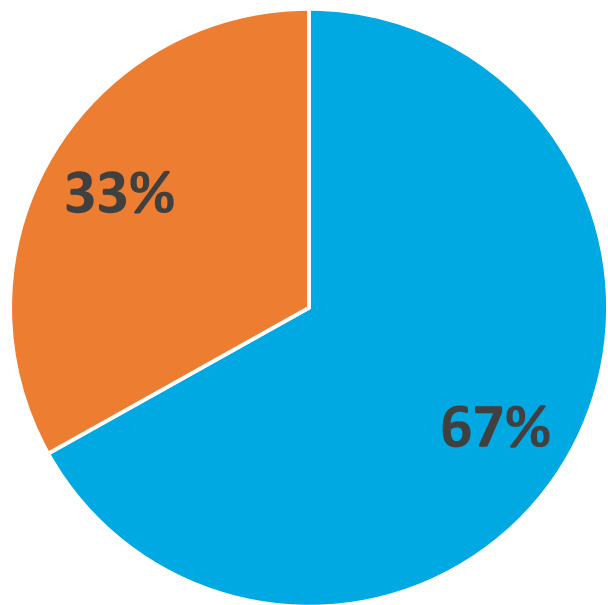
Výsledky 2018

Jaké nabízí úřad možnosti platby (poplatků apod.)?



PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD

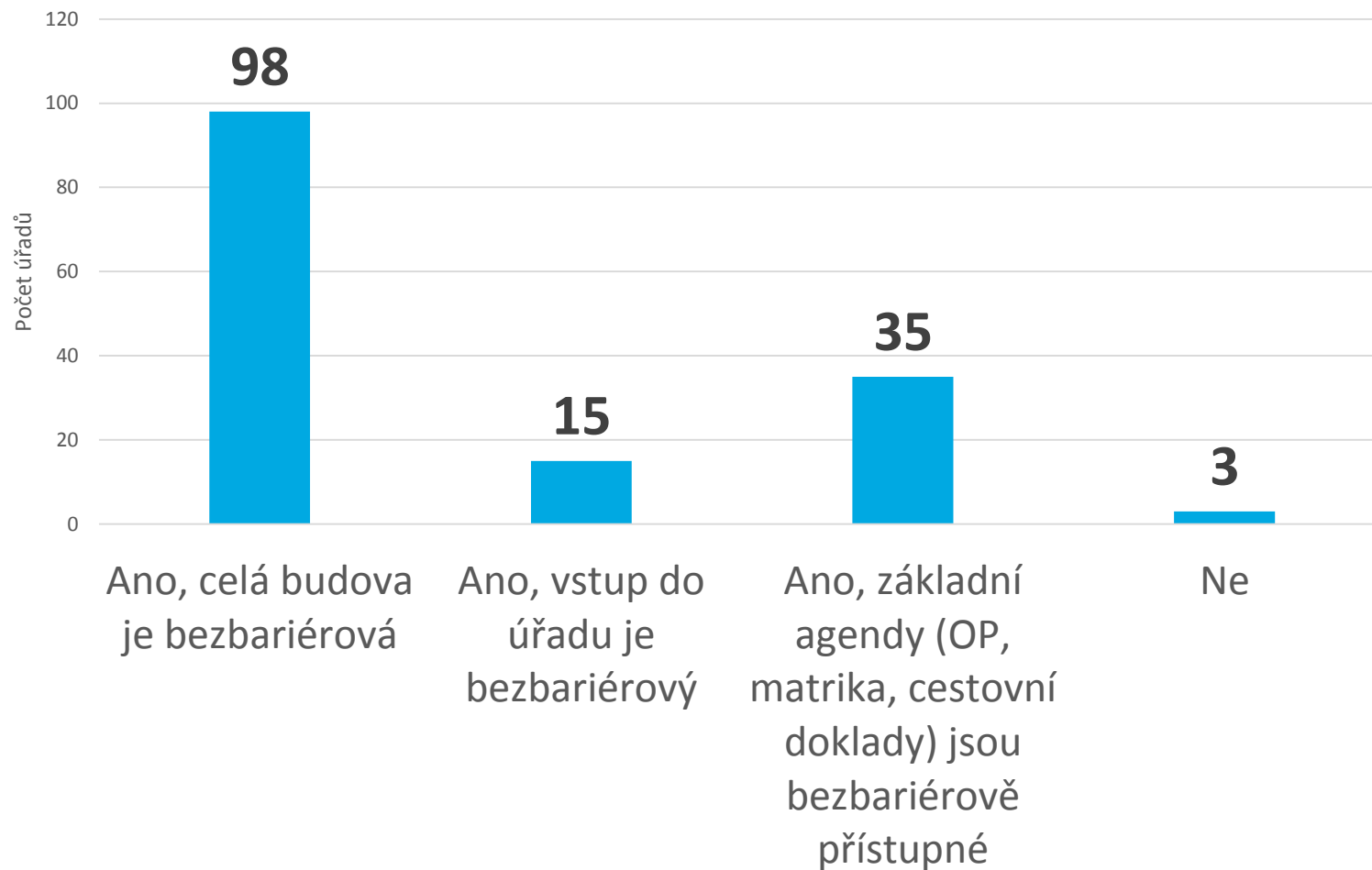
Je na úřadu zřízen dětský koutek?



■ ANO ■ NE

Výsledky 2018

Zajišťuje úřad bezbariérovou dostupnost úřadu / agend?

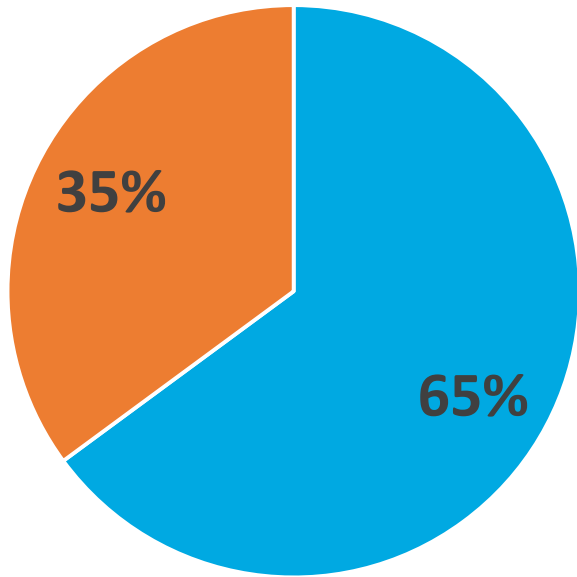




PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD

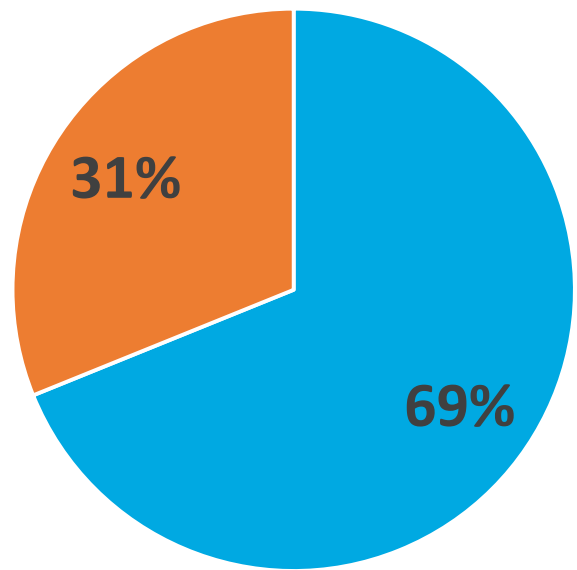
Výsledky 2018

Disponuje úřad prostorem s přebalovacím pultem?



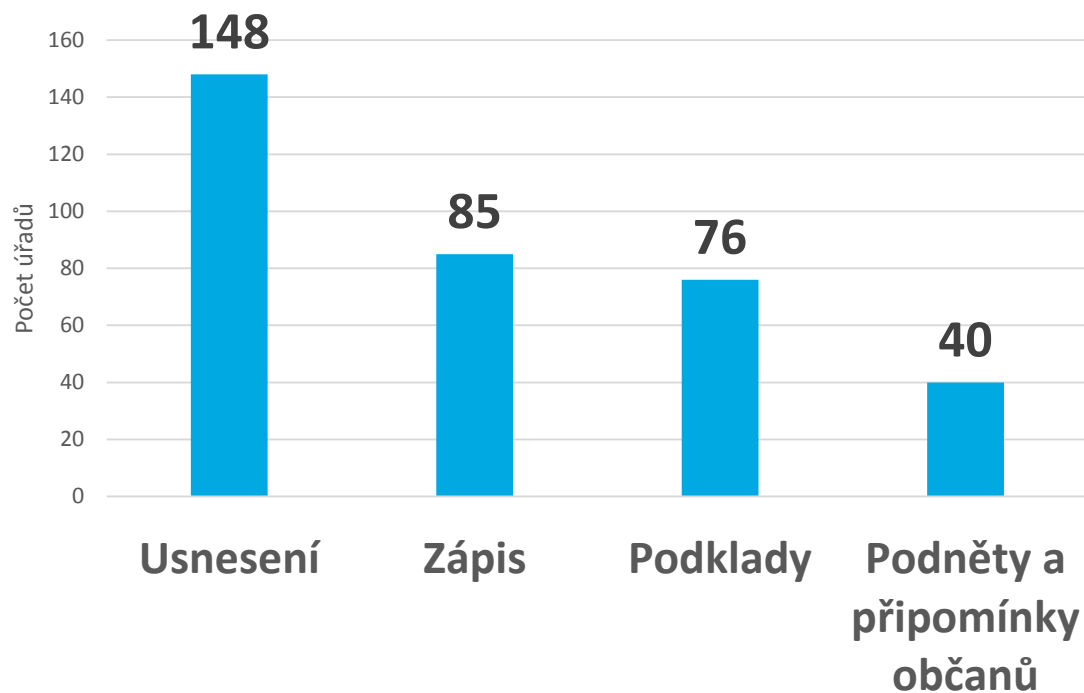
■ ANO ■ NE

Je na úřadu zdarma dostupné bezdrátové připojení (Wi-Fi) na internet pro občany?



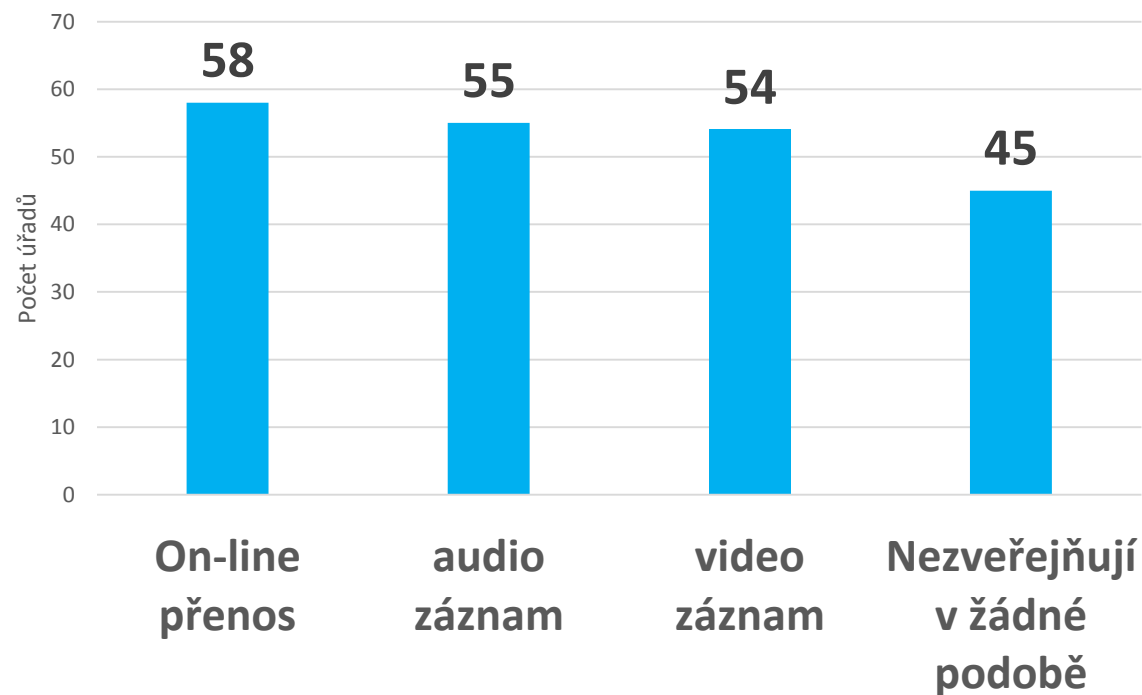
■ ANO ■ NE

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



Výsledky 2018

V jaké podobě zveřejňuje váš úřad záznamy zasedání zastupitelstva, případně přenáší zasedání on-line?

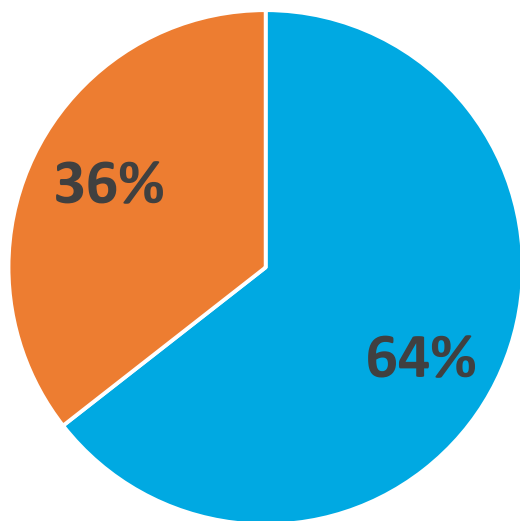




PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD

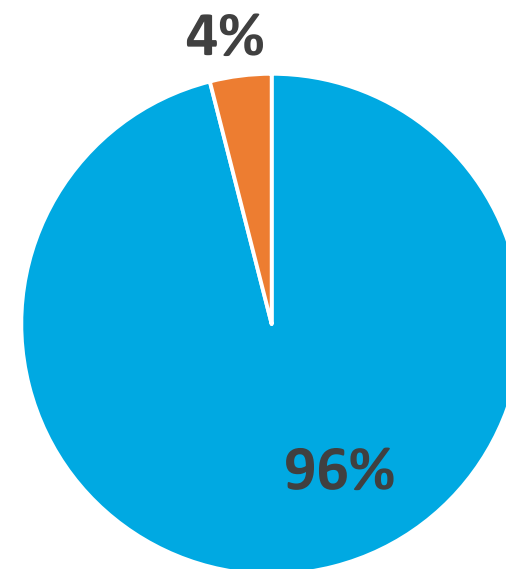
Výsledky 2018

Máte na webových stránkách města rozklikávací rozpočet?



■ ANO ■ NE

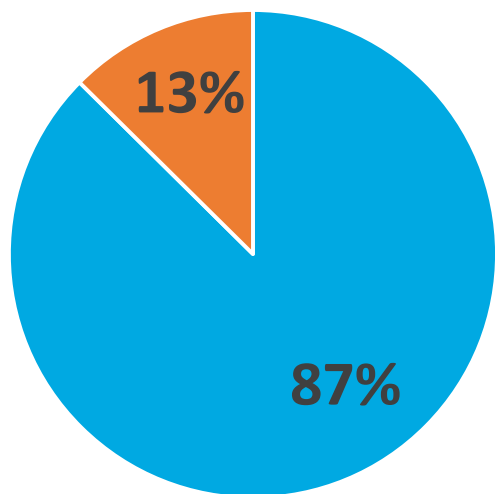
Zveřejňuje váš úřad na webových stránkách města územní plán v dostatečném rozlišení a kvalitě pro čtení?



■ ANO ■ NE

PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD

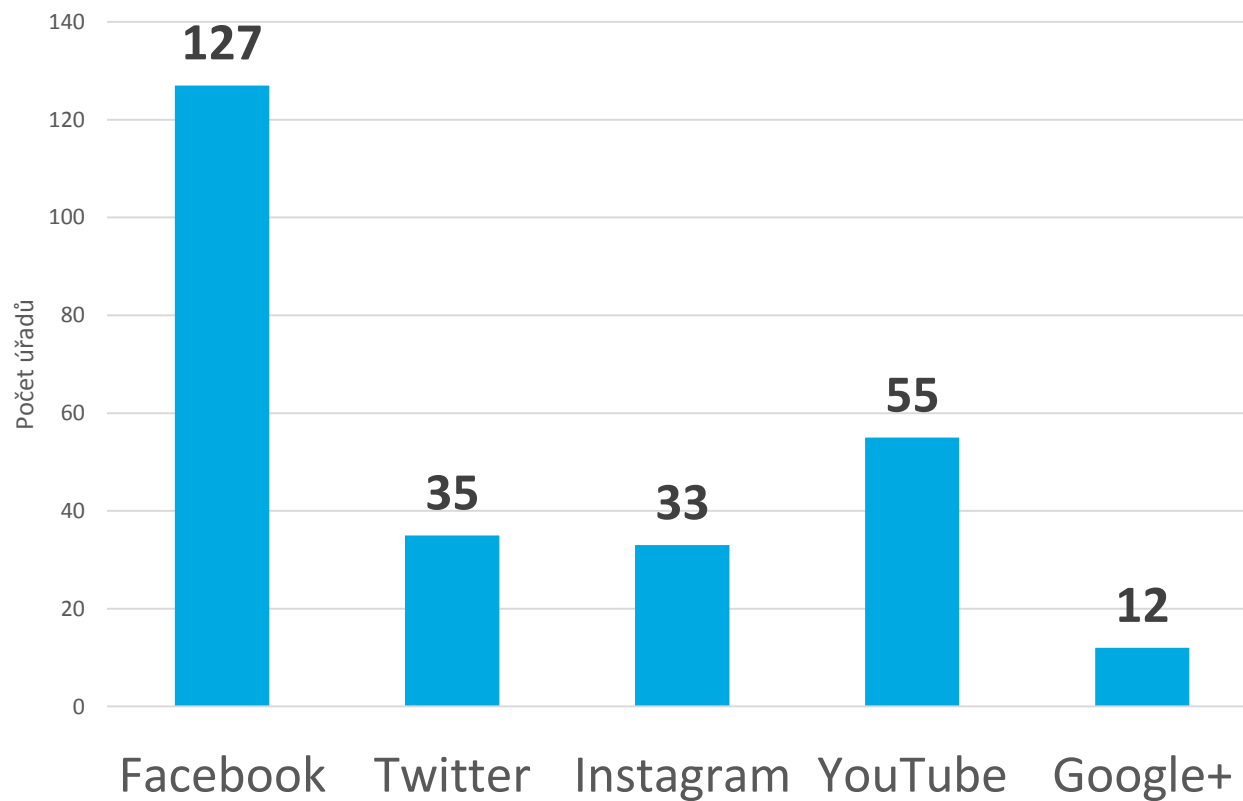
Zveřejňuje váš úřad oficiální strategii rozvoje města na webu?



■ ANO ■ NE

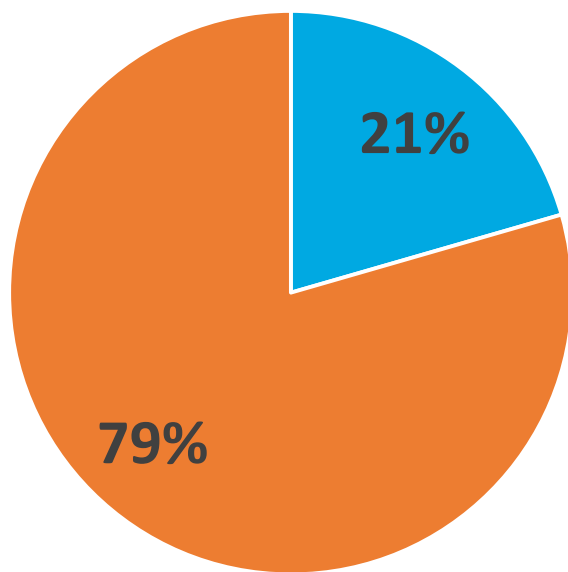
Výsledky 2018

Má vaše město oficiální profil na sociálních sítích?



PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD

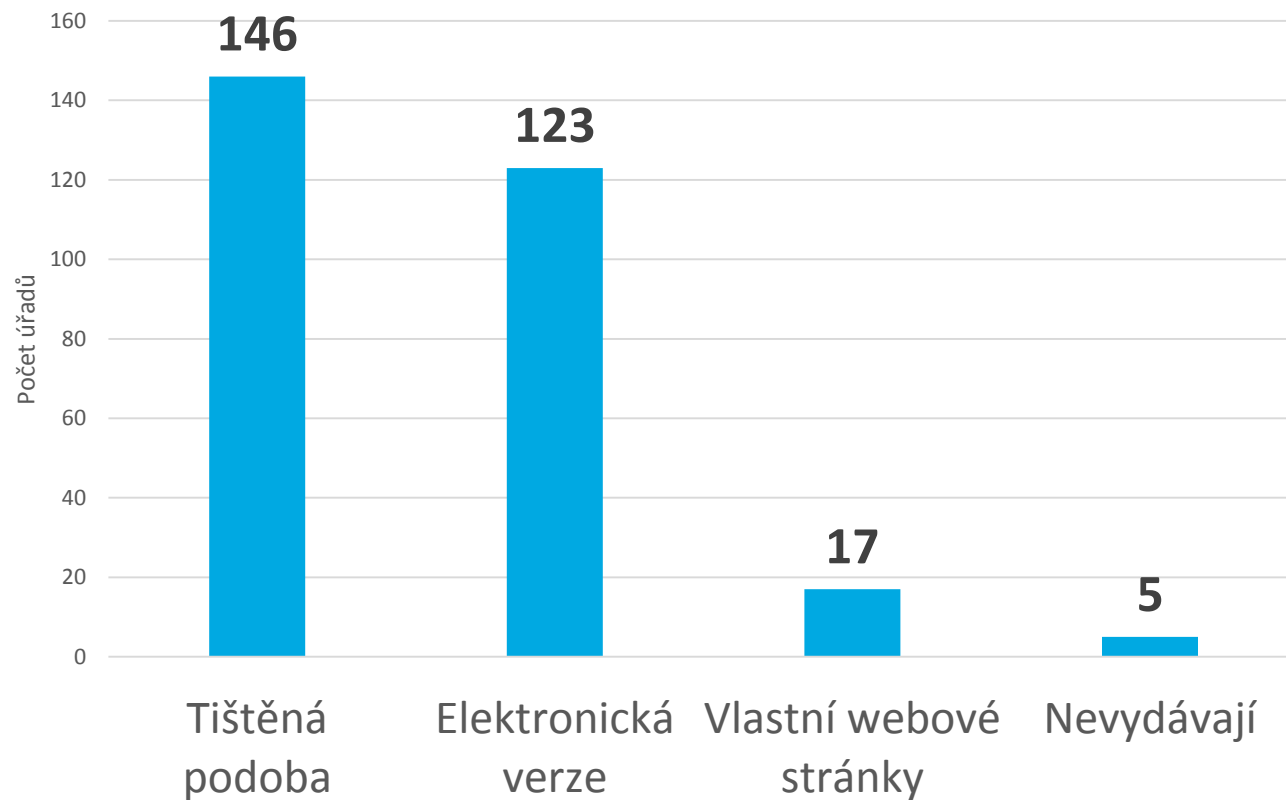
Vydává město výroční zprávu o městě?



■ ANO ■ NE

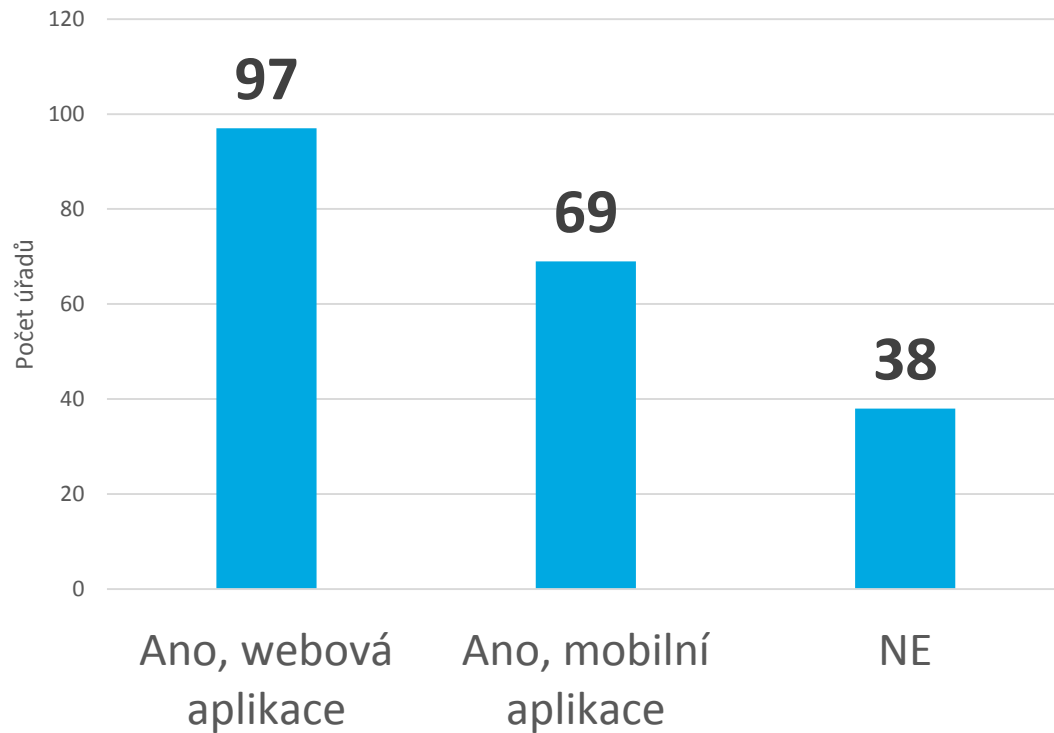
Výsledky 2018

Jakým způsobem vydává vaše město alespoň měsíčně zpravodaj pro občany?

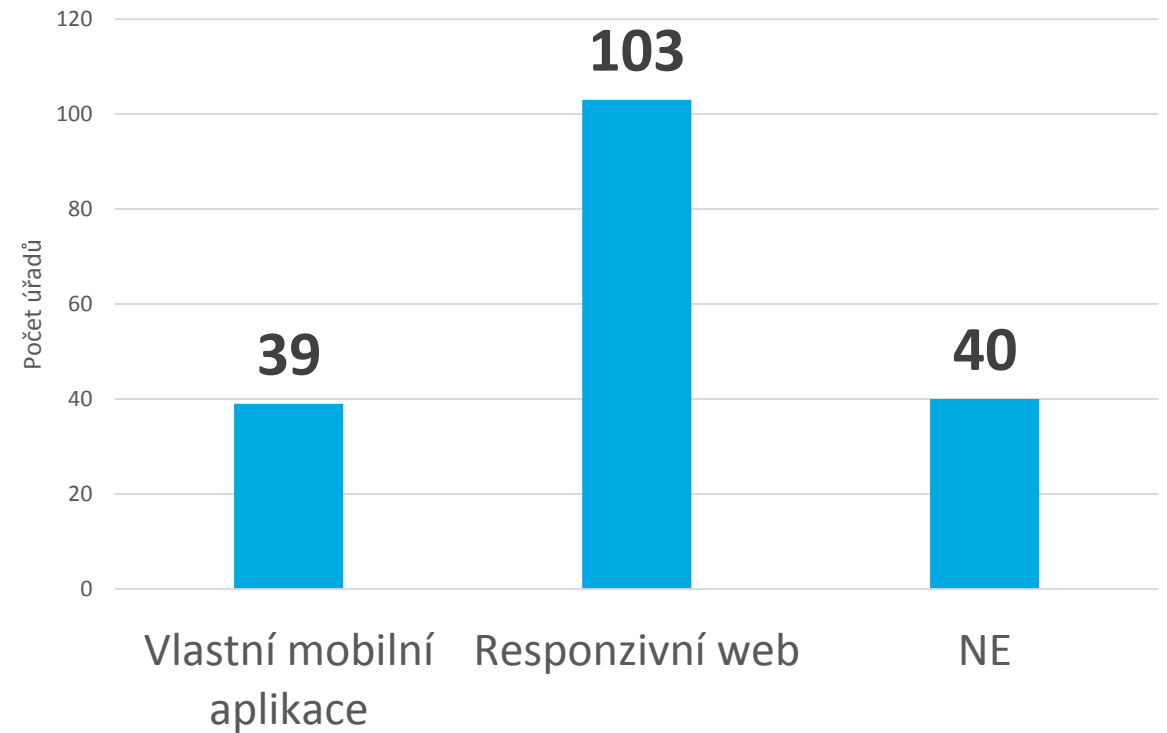


Výsledky 2018

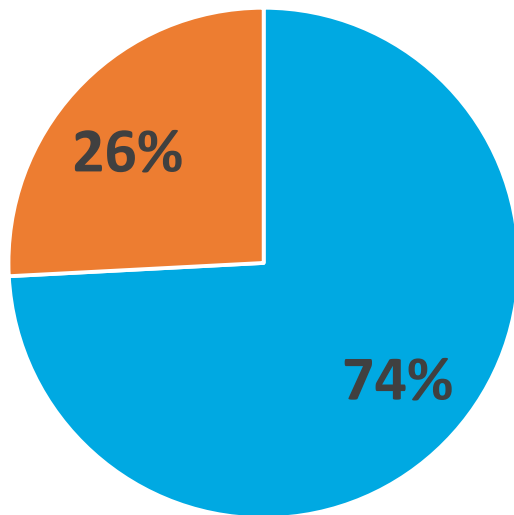
Nabízí váš úřad aplikaci hlášení závad na majetku města?



Nabízí váš úřad občanům komplexní přístup k webu/aplikacím úřadu/města přes smartphony (mobilní telefony)?



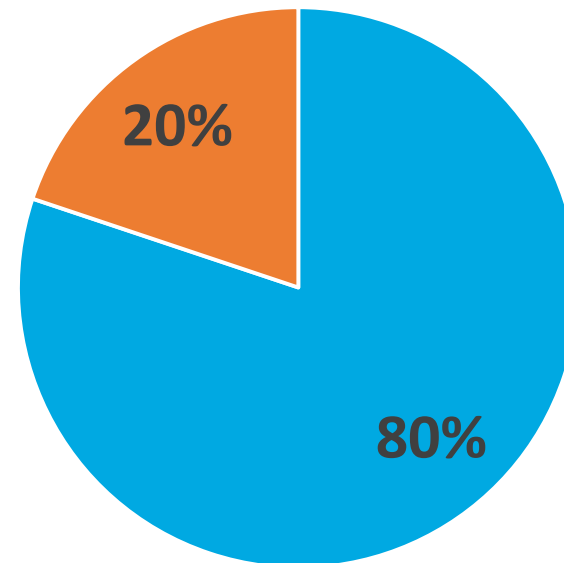
Nabízí váš úřad vlastní mapový portál s mapami města umístěný na webových stránkách města?



■ ANO ■ NE

Výsledky 2018

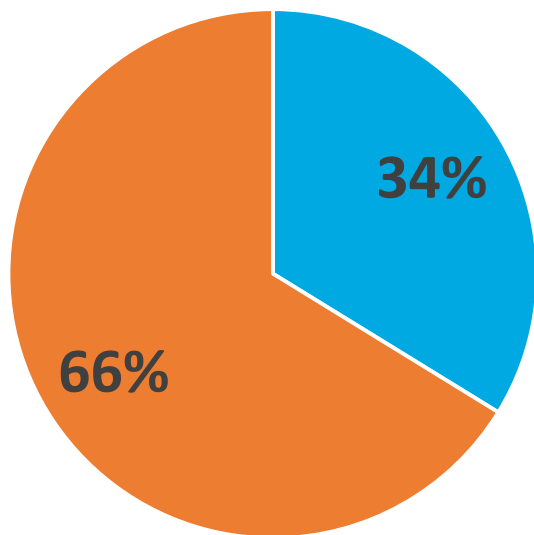
Nabízí váš úřad na webových stránkách města vlastní podrobný a pravidelně aktualizovaný systém životních situací?



■ ANO ■ NE



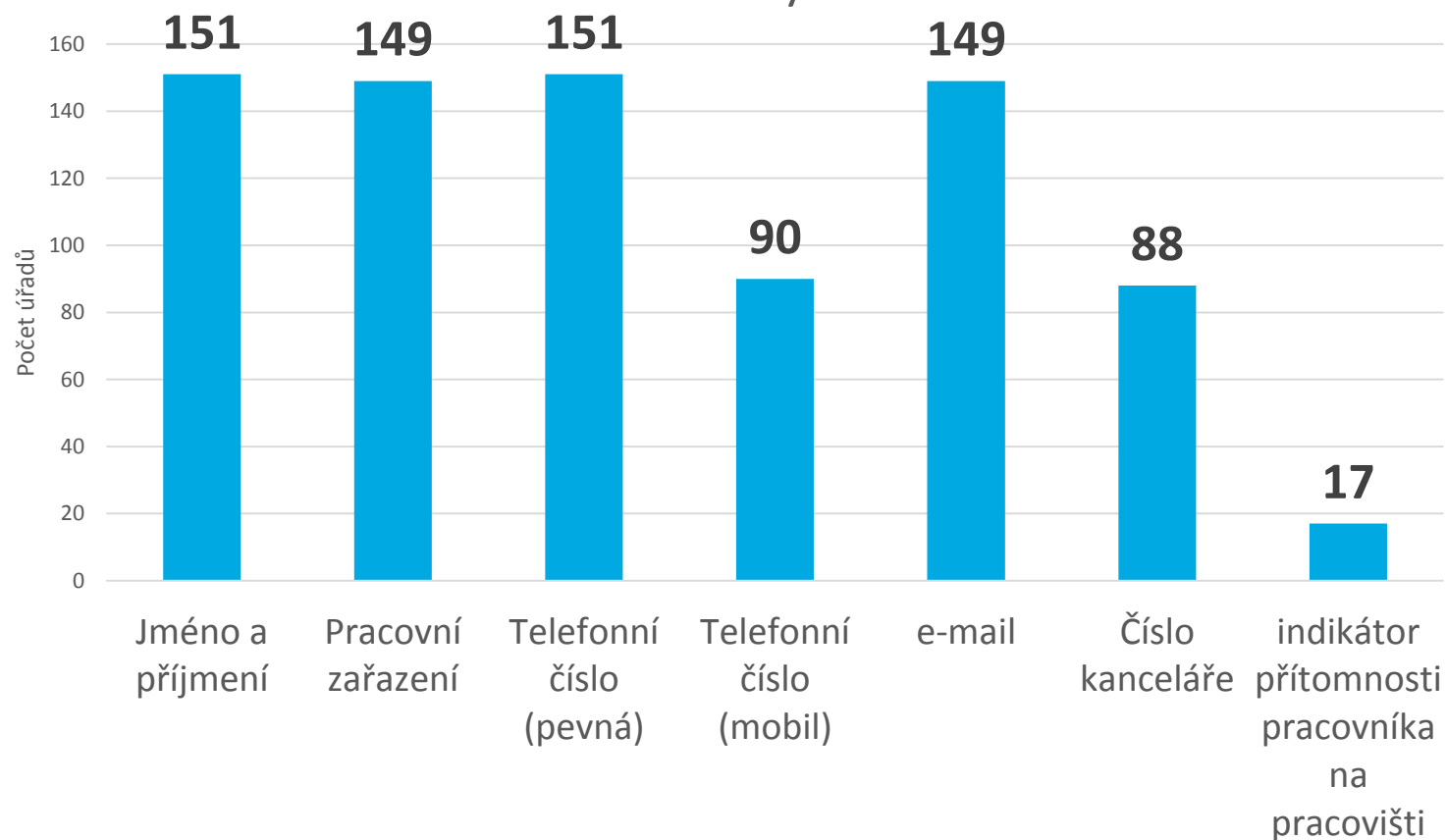
Disponuje váš úřad elektronickou
úřední deskou umístěnou před
budovou úřadu?



■ ANO ■ NE

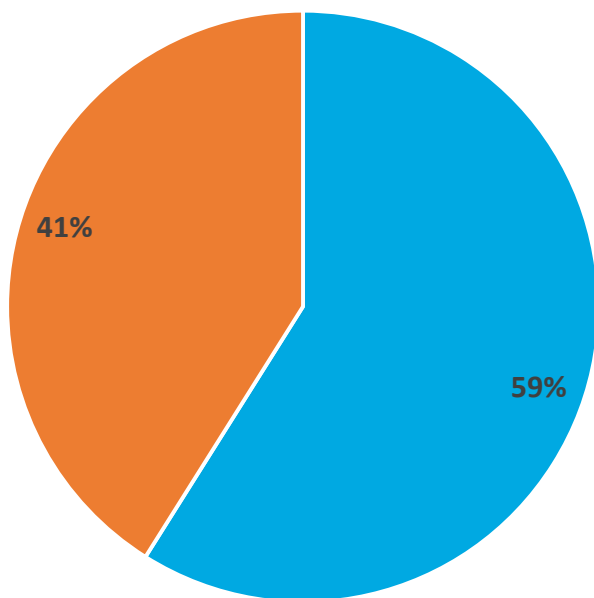
Výsledky 2018

V jakém rozsahu zveřejňuje váš úřad kontakty na
úředníky?



PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD

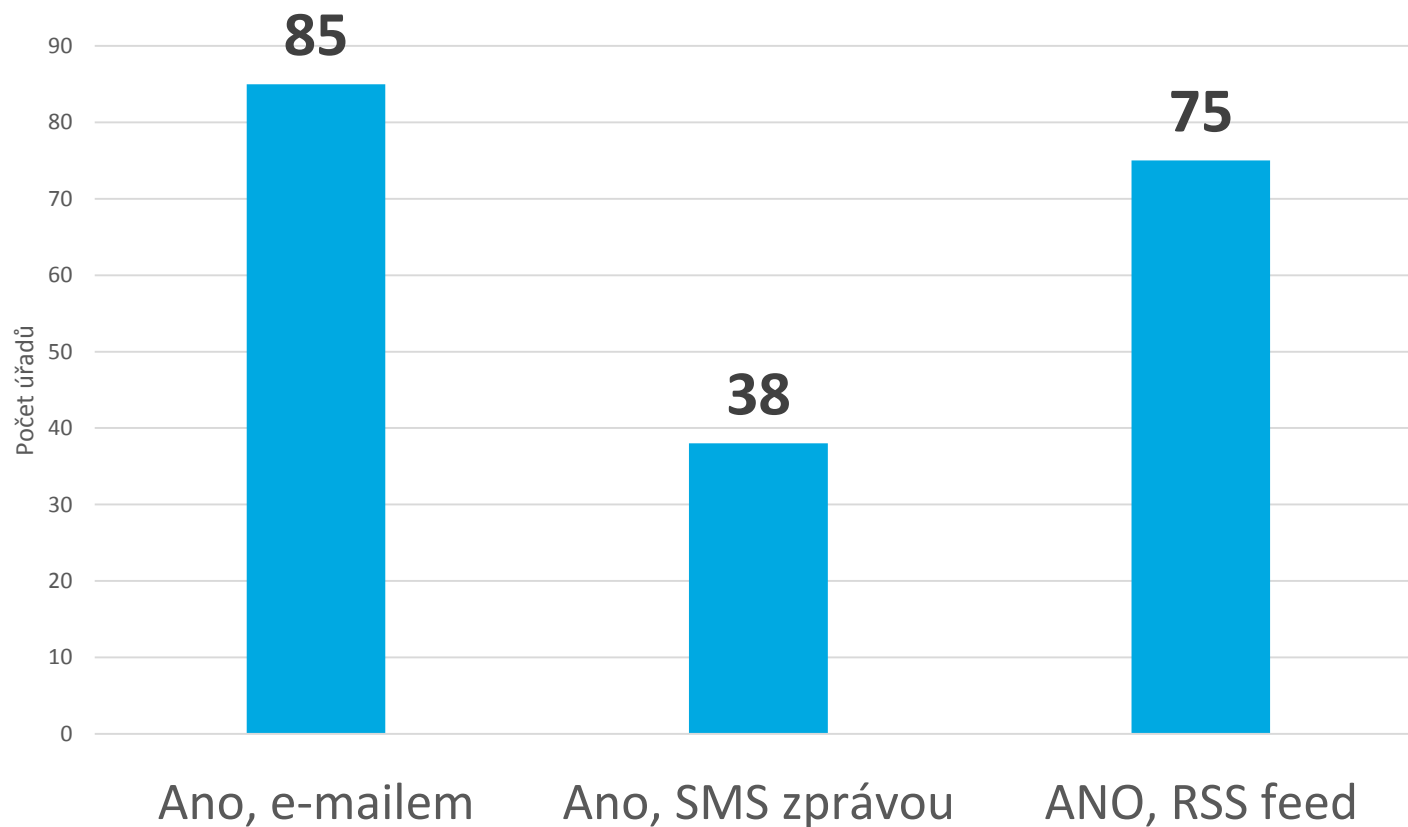
Informuje váš úřad občany v krizových situacích formou SMS zpráv?



■ ANO ■ NE

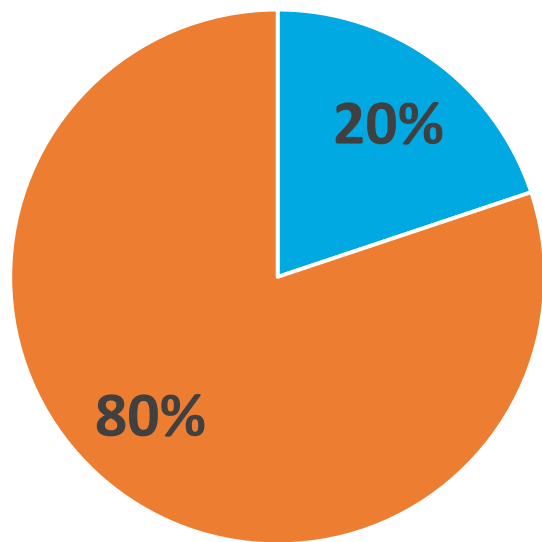
Výsledky 2018

Umožňuje váš úřad pravidelný elektronický odběr novinek z činnosti městského úřadu a aktivit města?



PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD

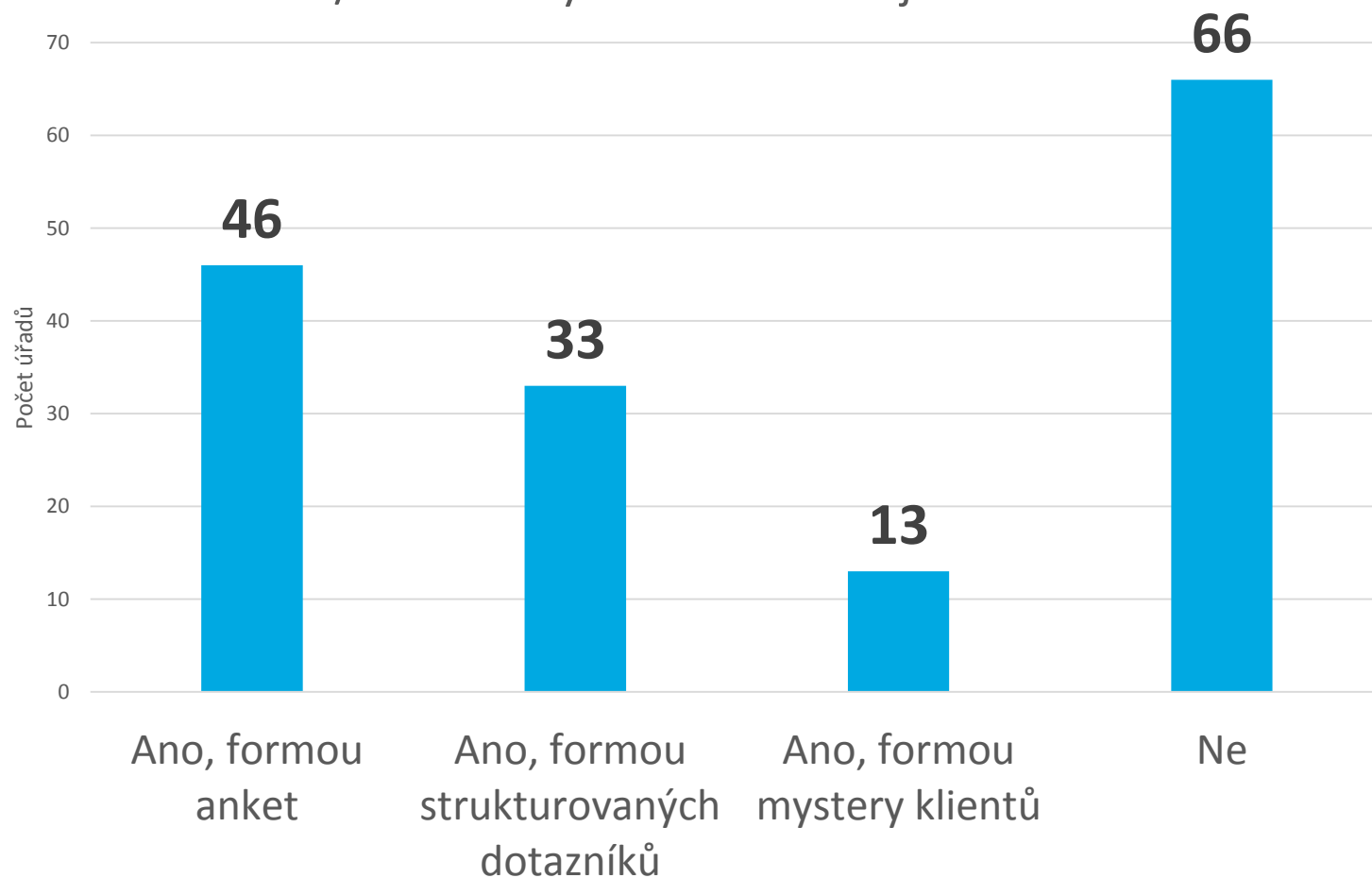
Vyčleňuje město část rozpočtu, o jejímž využití rozhodují občané (participativní rozpočet)?



■ ANO ■ NE

Výsledky 2018

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



Porovnání výsledků 2016 až 2018

PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD

Kritérium	Rok 2016	Rok 2017	Rok 2018
On-line objednání pro agendu občanských průkazů	55 %	60 %	64 %
Možnost platit poplatky platební kartou	73 %	78 %	90 %
Územní plán na webových stránkách obce	90 %	96 %	96 %
Vlastní systém životních situací na webové stránce obce	72 %	77 %	80 %
Existence mapového portálu na webové stránce obce	57 %	67 %	74 %
Oficiální strategie rozvoje města na webové stránce města	65 %	84 %	87 %

Publikace příkladů dobré praxe

21 příkladů

PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD 2018

příklady dobré praxe
obcí s rozšířenou působností

Jihlava: Webové stránky Odpady v Jihlavě

Statutární město Jihlava se nachází v okrese Jihlava v Kraji Vysočina. www.jihlava.cz

Poutavé stránky o odpadech

Kam s odpadem? Jaké jsou poplatky za odpad? Jaké jsou pravidla pro podnikatele? Jak nahlásit černou skládku? Tyto a další otázky si obyvatelé Jihlavy můžou zodpovědět pohodlně na jednom místě – na interaktivní webové stránce Odpady v Jihlavě.

Cílí projektu byly rozšíření spektra komunikačních kanálů s veřejnosti v oblasti odpadového hospodářství a vytvoření jednoho místa, kde občané najdou všechny informace o odpadovém hospodářství města. Na stránkách jsou také informace o Programu zodpovědného nakládání s odpady, což je motivační program, a přístup do aplikace hlášení závad, přes který občané ohlašují černé skládky. Občané dosud nahlásili 184 skládek.

Jelikož hlavním cílem vytvoření webových stránek bylo komunikovat s občany, bylo zvoleno moderní grafické zpracování doplněné o interaktivní ilustrace. Grafika webových stránek je připravená tak, aby návštěvníka zaujala a motivovala ho k průzkumu obsahu. Vedle již zmíněného návštěvníka na webových stránkách naleznou základní informace o odpadovém hospodářství města včetně statistik a obecné informace o odpadovém hospodářství, využití odpadů nebo legislativě. V roce 2016 stránky navštívilo 15 803 osob, v roce 2017 poté 8 768 osob.

Spuštění stránek je snadné

Realizace se obešla bez problémů. Stačilo naprogramovat webové rozhraní a přidat grafiku, která vychází z vizuálního stylu města. Dále bylo nutné zajistit kompatibilitu stránky se systémy provozovatele sběrných dvorů. Po dokončení webových stránek město požádalo informační kampaň.

Webové stránky Odpady v Jihlavě slouží jako centrální informační místo odpadového hospodářství města. Webové stránky jsou pravidelně aktualizované a rozšiřované dle potřeb občanů. Grafika stránek je dále používána ve všech materiálech k odpadovému hospodářství, aby došlo k zachování jednotnosti a přehlednosti. K problematice město vydalo také informační leták.



Most: Komunikace města na sociálních sítích

Statutární město Most se nachází v okrese Most v Ústeckém kraji. www.mesto-most.cz

Komunikace s primátorem rychle a bez objednání

V Mostě si uvědomují, že sociální sítě jsou fenoménem dnešní doby. Využívají je nejen mládež, ale lidé napříč generacemi. Když s občany, rozhodli se využít právě tuto platformu. Na sociální síti "Facebook" zřídili veřejnou skupinu s názvem „Otázky na vedení města“, která slouží jako veřejné fórum, na kterém občané vznášejí dotazy a diskutují. Na dotazy odpovídá primátor města ve spolupráci s pracovníky magistrátu. Odpovědi jsou dostupné všem.

Primárně se nejedná pouze o dotazy na běžné fungování chodu města, ale i možnost publikovat tímto způsobem kritiku či naopak pochvalu vůči krokům vedení města. I kvůli množství dotazů na oficiálním profilu města na sociální síti Facebook, byla zřízena skupina právě k účelu vznášení dotazů, kritiky a naopak ocenění.

Abyste byla skupina smysluplná, bylo nezbytné zajistit rychlý a plynulý proces zodpovídání dotazů. Správce skupiny proto pravidelně sleduje nové dotazy a diskuse občanů a předává poznětky pracovníkům magistrátu. Bylo nezbytné, aby všechny odbory nastavily své procesy tak, aby byly schopné dodávat potřebné podklady ve velmi krátkém čase. Současně je úkolem správce skupiny odpovídat na dotazy a moderovat diskuse, stejně jako kontrolovat opakující se dotazy a efektivně na ně odpovídat.

O nových službách je nutné informovat

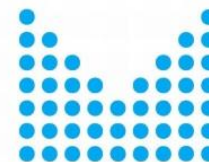
Spuštění této funkcionality předcházela i cílená mířená reklama, která informovala o možnosti občanů klást otázky, podněty či připomínky přímo primátorovi města. Odkazy na rubriku byly zveřejněny na webových stránkách magistrátu, v online verzi radničního periodika Mostecké listy a také na oficiálním facebookovém profilu města. Aktuálně je do skupiny zapojeno 266 členů, přičemž členství je zcela volné a přístupné komukoli. Členové jsou ve skupině aktivní.

Jednoznačným přínosem je rychlá a interaktivní komunikace vedení města / primátora s občany, kteří mají téměř okamžitou zpětnou vazbu na své dotazy či příspěvky. Město takto navíc komunikuje se jejich problémy zabyvat a současně jim poskytuje adekvátní zpětnou vazbu.





PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

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