

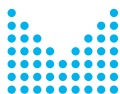


PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD

PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD 2017

příklady dobré praxe

obcí s pověřeným obecním úřadem



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

V roce 2017 vydalo Ministerstvo vnitra, odbor strategického rozvoje a koordinace veřejné správy.



Úvodní slovo náměstka ministra vnitra

V letošním ročníku Přívětivého úřadu v kategorii obcí s pověřeným úřadem se opět střetlo několik desítek městských a obecních úřadů, které soutěžily v rámci krajské rivality i celorepublikově o titul nejpřívětivějšího úřadu obcí s pověřeným obecním úřadem. Svědčí to o již ukotveném postavení soutěže, kterou Ministerstvo vnitra začalo pořádat z důvodu mapování stavu služeb veřejné správy na obcích a zejména ve snaze o ocenění starostů, tajemníků a dalších pracovníků úřadů, za jejich úsilí o zavádění nadstandardních a inovativních služeb, kteří nad rámec povinností otevírají úřady občanům a posouvají městské a obecní úřady mezi moderní a efektivní instituce.

Tato publikace, kterou jste se rozhodli číst, je složená z právě takových příkladů. I u obcí s pověřeným obecním úřadem, přes všechny odlišnosti v míře výkonu agend nebo vytíženosti od obcí s rozšířenou působností, občané právem očekávají kvalitní a moderní služby. V dnešní době všudypřítomné elektronizace a on-line aplikací není možné, aby úřady zaspaly dobu. Samozřejmostí by tak měly být moderní webové stránky plné interaktivních aplikací, které občanům zjednoduší styk s úřadem (např. webový systém životních situací, kontakty na úředníky, webové formuláře, hlášení závad, rozklikávací rozpočet, mapový portál a další). Důležitá je rovněž komunikace úřadu, u které již dlouhou dobu nestačí pouze klasická úřední deska a tištěný zpravodaj. Od úřadů je jistě přívětivé, když aktivně využívají i nové komunikační kanály, jako sociální sítě, mobilní rozhlas, mobilní aplikace apod. Nejde ovšem zapomenout ani na klasičtější služby, jakými jsou úřední doba přizpůsobená potřebám občanů, vybavenost úřadu například pro rodiče s dětmi nebo prorodinné a proseniorské aktivity.

Věřím, že tato publikace dobré praxe bude inspirací pro městské a obecní úřady, a že povede k dalšímu rozvoji a rozšiřování přívětivých služeb. Obce jsou místem, kde se občané střetávají s veřejnou správou nejčastěji, a proto je důležité nepodcenit jejich význam. Chtěl bych tímto velice poděkovat všem představitelům a zaměstnancům obcí, kteří prosazují a aktivně se podílejí na zlepšování veřejné správy a jejího obrazu u občanů.

JUDr. PhDr. Petr Mlsna, Ph.D.,

náměstek ministra vnitra pro řízení sekce legislativy, práva, archivnictví a správních agend,
pověřený řízením sekce veřejné správy





Obsah

Bechyně: Systém Potřebuji vyřídit	5
Bojkovice: Mapový portál města	6
Čelákovice: Transparentnost zasedání zastupitelstva města	7
Česká Kamenice: On-line rezervační systém městských sportovišť	8
Duchcov: Mobilní rozhlas	9
Hlubočky: On-line interaktivní formuláře	10
Horní Slavkov: Víkendový provoz pracoviště Czech POINT	11
Horní Slavkov: Úhrada všech služeb úřadu platební kartou	12
Klášterec nad Ohří: Společně pro Klášterec – participativní rozpočet	13
Klášterec nad Ohří: Komunikace s veřejností	14
Kouřim: Prorodinná a proseniorská politika města	15
Nové Strašecí: Investiční mapa	16
Postoloprty: Přístupnost úřadu pro rodiče s dětmi	17
Příbor: Výroční zpráva města	18
Studénka: Starosta odpovídá	19
Zruč nad Sázavou: Senior taxi	20
Kritéria soutěže	21



Bechyně: Systém Potřebuji vyřídit

Město Bechyně se nachází v okrese Tábor v Jihočeském kraji. www.mestobechyne.cz

Moderní systém životních situací

Na přehledných webových stránkách města Bechyně se každý zájemce může dozvědět kompletní informace k vyřizování svých úředních záležitostí na místním městském úřadu. Odpovědi nalezne v moderně zpracovaném systému životních situací Potřebuji vyřídit.

Systém je členěn dle základních témat – bydlení a trvalý pobyt, manželství a rodina, místní komunikace, místní poplatky, osobní doklady a údaje, sociální péče a podpora, stavba, životní prostředí a ostatní. Občané se zde dozvědí podmínky a postup řešení situace, jaké jsou možné způsoby řešení, kde, s kým a kdy situaci řešit, jaké doklady a formuláře je nutné vzít si s sebou a v neposlední řadě, jaká je výše případného správního poplatku.

Moderní zpracování systému životních situací je doplněno o kontakty na pracovníky úřadu, kteří danou agendu řeší (v rozsahu jméno a příjmení, pracovní zařazení, telefonní číslo, e-mailová adresa, číslo kanceláře, podlaží a budova). Občané si také můžou přímo ze stránky věnované dané agendě stáhnout odpovídající formulář. Systém je dále doplněn o vyhledávač klíčových slov, díky kterému si občané můžou rychle vyhledat konkrétní odpovědi a návody. Důležité také je, že stránky jsou doplněné o informaci, kdy došlo k poslední aktualizaci, díky čemuž návštěvníci vědí, jestli zdejší informace nejsou zastaralé.



Vytvoření systému životních situací může být náročné, ale úsilí se vyplatí

Vytvoření současné verze systému životních situací města Bechyně bylo spojeno s přechodem na nové, modernější, webové stránky. Jako problematická se ukázala nekompatibilita některých původních částí s novým rozhraním, a proto bylo třeba přibližně polovinu dat znovu pořídit a nově strukturovat. K realizaci došlo ve spolupráci s dodavatelem redakčního systému webových stránek. Dle vedení města je systém životních situací hojně navštěvovaný a občané s ním jsou spokojeni.



Bojkovice: Mapový portál města

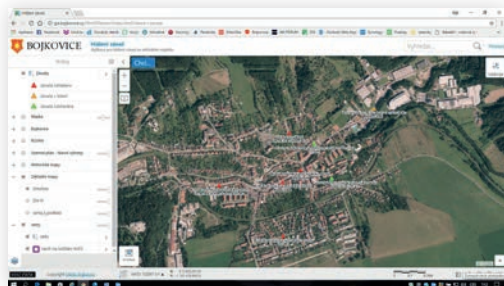
Město Bojkovice se nachází v okrese Uherské Hradiště ve Zlínském kraji. www.bojkovice.cz

Interaktivní mapový portál nabízí desítky vrstev

Město Bojkovice se pyšní ukázkovým interaktivním mapovým portálem. Návštěvníci webových stránek si zde můžou prohlédnout mapu města a okolí, historické mapy území, územní plán města a další základní vrstvy. K tomu portál nabízí přidání vrstev, jakými jsou školská zařízení, sportoviště, turistické trasy, cyklotrasy, kulturní zařízení, ubytování, restaurace, parkoviště, veřejná prostranství, inženýrské sítě, volební okrsky a místnosti nebo evidence reklam a plakátovacích ploch. Celkem je k dispozici třicet vrstev.



Mapový portál je rovněž doplněn o aplikaci hlášení závad, prostřednictvím které občané ohlašují závady na majetku města, a také o virtuální prohlídky. Virtuálně si lze prohlédnout náměstí, okolí zámku, zámecké nádvoří nebo panorama města zachycené z blízkého vrchu.



Projekt vznikl na podporu přeshraniční spolupráce, oblíbili si ho ale i místní

Projekt byl podpořen Operačním programem cezhraničnej spolupráce SR/ČR. Hlavním cílem bylo podpořit rozvoj přeshraniční spolupráce mezi městem Bojkovice a partnerskou obcí Trenčianska Turná, která je příhraniční obcí na slovenské straně hranice. Sekundárním cílem bylo zprostředkovat občanům Bojkovic mapy města. Realizaci je možné rozdělit do dvou částí, a to softwarového a hardwarového vybavení projektu.

Mapový portál je oblíbený nejen u místních obyvatel, ale také u turistů. Za dva roky provozu město eviduje okolo 215 tisíc přístupů. Nynější snahou města je udržet zveřejněná data neustále aktuálními. Do budoucna ovšem není vyloučeno přidávání dalších vrstev.



Čelákovice: Transparentnost zasedání zastupitelstva města

Město Čelákovice se nachází v okrese Praha-východ ve Středočeském kraji. www.celakovice.cz

Materiály zastupitelstva nejsou pouze usnesení

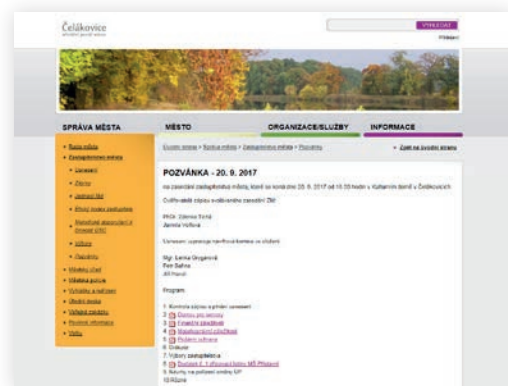
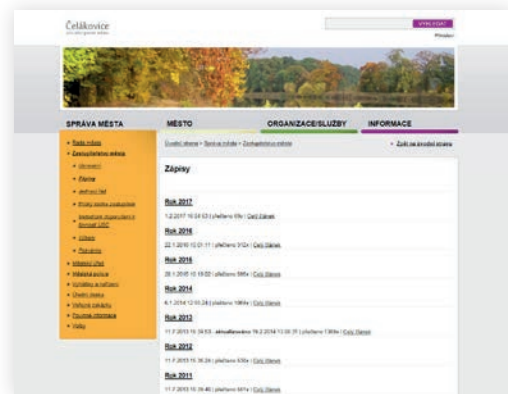
Vedení města Čelákovice na webových stránkách města zveřejňuje celou řadu materiálů spojených se zasedáním zastupitelstva. Samozřejmostí zde jsou pozvánky na zasedání, které obsahují program zasedání a podkladové materiály, dále zápisy ze zasedání, usnesení zastupitelstva a také zápisy výborů zastupitelstva. Cílem zveřejňování je dle města zvýšení informovanosti občanů o jednání zastupitelstva města a současně popularizace aktivit samosprávy.

Součástí transparentní politiky Čelákovice je také on-line přenos z probíhajících zasedání, který zajišťuje externí poskytovatel. Videozáznamy ze zasedání se rovněž ukládají a zveřejňují. Webové stránky města byly doplněny také o archiv materiálů ze zasedání zastupitelstva. Usnesení a zápisy zastupitelstva zde jsou jednoduše dohledatelné zpětně do roku 1999. Zápisy finančního, kontrolního a dvou osadních výborů je možné dohledat zpětně do roku 2011.

Před realizací je potřeba vše promyslet

Před realizací muselo město v případě zveřejňování materiálů sjednotit formuláře pro zpracování podkladových materiálů a zápisů, proškolení úředníky a předsedy výborů v platné legislativě (zejména v oblastech ochrany osobních údajů, kompetencí orgánů nebo dodržování lhůt) a připravit prostředí na webových stránkách města. V případě on-line přenosů bylo nutné vybrat vhodného poskytovatele vysílání, čehož bylo dosaženo veřejnou zakázkou malého rozsahu, stanovit podmínky pro zabezpečení přenosu (smluvní a platební) a zajistit AV techniku a hladký průběh přenosu.

V počátku se tedy město potýkalo s vyššími vstupními náklady a také s nepříliš velkým zájmem poskytovatelů. Nicméně nakonec se službu podařilo zavést k plné spokojenosti občanů, kteří si ji pochvalují. V současné době i do budoucna město plánuje dále podporovat snahy o elektronizaci a transparentnost úřadu.



Česká Kamenice: On-line rezervační systém městských sportovišť

Město Česká Kamenice se nachází v okrese Děčín v Ústeckém kraji. www.ceska-kamenice.cz

On-line rezervační systém zefektivňuje provoz sportovišť

V České Kamenici efektivně využívají svá sportoviště, dopomáhá jim k tomu on-line rezervační systém. Občané v systému vidí všechny termíny provozu městské sportovní haly, badmintonových kurtů, venkovních hřišť na nohejbal a volejbal a víceúčelového sportovního areálu. Rovněž je z přehledů na první pohled patrné, které termíny jsou již obsazené a které si lze stále zarezervovat.

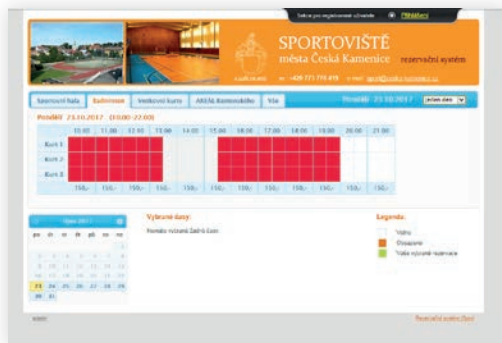
Rezervace je velmi snadná. Stačí si vybrat den a čas, přičemž rezervace fungují po půl hodinách, následně zadat kontaktní údaje a rezervaci odeslat. Vše je pohodlně vyřízeno během několika mála minut. Během provádění rezervace je uživatel seznámen také s celkovou cenou pronájmu.

O realizaci se postaral externí dodavatel

Během zavádění tohoto on-line nástroje se město nesetkalo s žádnými obtížemi. Prvním krokem bylo provedení průzkumu trhu u jiných měst, která podobné systémy užívají již delší dobu. Následně byl hledán dodavatel rezervačního systému. Ve finální

fázi muselo dojít k propagační kampani informující o zavedení a výhodách systému. V současné době je systém v plném provozu a je pouze průběžně udržován.

Občané jsou se službou spokojeni a využívají ji po celý rok. V rezervačním systému vidí moderní a především pohodlný způsob rezervací sportovišť, který rovněž zefektivňuje jejich provoz, jelikož se již nestává, že by občané přicházeli v době, kdy jsou sportoviště využívána jinými osobami.





Duchcov: Mobilní rozhlas

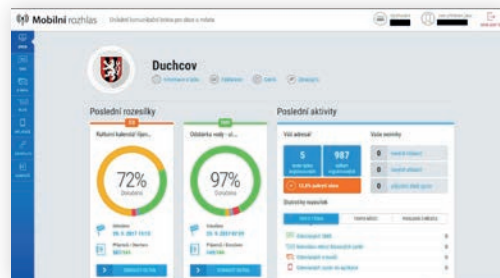
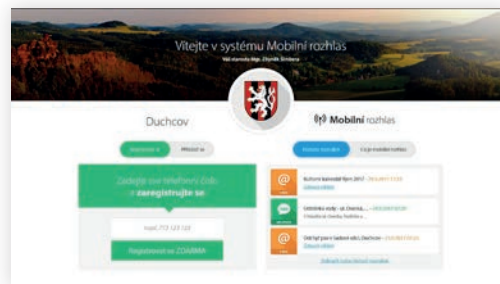
Město Duchcov se nachází v okrese Teplice v Ústeckém kraji. www.duchcov.cz

Mobilní rozhlas znamená možnost bezprostředního informování občanů

Město Duchcov dlouho postrádalo rychlý informační kanál, kterým by mohlo občany města bezprostředně informovat o důležitých záležitostech. Do ledna letošního roku město využívalo klasické komunikační kanály, jako webové stránky města, úřední desku nebo městský rozhlas. Ty ovšem nezaručovaly, že se zpráva k občanům vždy skutečně dostane. Od letošního roku proto město využívá službu Mobilní rozhlas.

Občané se ke službě registrovali buď vyplněním ústřížku, který byl součástí informačního letáku, jež byl občanům distribuován, nebo vyplněním elektronického registračního formuláře na webových stránkách města. Při registraci si občané můžou zvolit, jaké informace chtějí dostávat, a to ze tří oblastí: 1) krizové informace (plánované odstávky energií, havárie energií, výstražná hlášení Českého hydrometeorologického ústavu, krizová ohrožení), 2) Informace z radnice (dopravní uzavírky, pozvánky na zasedání zastupitelstva, změny úředních hodin, odchyt psů) a 3) informace o kulturních a sportovních akcích (měsíční přehled akcí, změny termínů).

Nastavení příchozích informací je přitom variabilní. Krizové informace chodí všem registrovaným SMS zprávou, přičemž zde funguje lokalizace pouze na dotčené obyvatele. Informace z radnice jsou volitelnou možností a jsou zasílány e-mailem. Informace o kulturních a sportovních akcích jsou také volitelné, přičemž měsíční přehled chodí e-mailem a změny termínů SMS zprávou.



Spuštění služby je vhodné podpořit propagační kampaní

Město se nejvíce obávalo nezájmu občanů, ale díky intenzivní propagační kampani je registrováno 987 odběratelů (z celkového počtu 8 390 obyvatel města). Informace o zavádění služby byla zveřejněná ve zpravodaji města, na úřední desce, webových stránkách a plakátovacích plochách. Dále běžela upoutávka v městském kině a byla natočena video reportáž. Letáky byly distribuovány prostřednictvím školských a kulturních zařízení města.



Hlubočky: On-line interaktivní formuláře

Obec Hlubočky se nachází v okrese Olomouc v Olomouckém kraji. www.hlubočky.cz

On-line formuláře šetří čas i náklady

Obec Hlubočky se v rámci elektronizace svého úřadu rozhodla podpořit možnosti elektronického podání u vybraných agend. Občanům na svých webových stránkách zpřístupnila několik formulářů, které mohou vyplnit a odeslat odkudkoliv. K dispozici jsou elektronické formuláře pro žádost o poskytnutí informace dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, oznámení plátce za komunální odpad, podání námětu nebo stížnosti, přihláška na jednání orgánů obce (pro občany, kteří chtějí předložit návrh k projednání), žádost o poskytnutí dotace z rozpočtu obce, oznámení o konání shromáždění a zadání inzerce do obecního zpravodaje.

The screenshot shows a web browser window with the title 'Hlubočky obec v údolí řeky Bystřice'. The main heading is 'Oznámení plátce za komunální odpad'. Below the heading, there is a form with several input fields and checkboxes. The form is titled 'Oznámení plátce za komunální odpad' and includes fields for 'Oznámení plátce za komunální odpad', 'Plátce za komunální odpad', 'Město', 'Obec', and 'PSČ'. There is also a section for 'Oznámení plátce za komunální odpad' with a table for 'Oznámení plátce za komunální odpad'.

Fungování je jednoduché. Občané si na webových stránkách města zvolí příslušný elektronický formulář, do kterého pouze vyplní potřebné údaje a zmáčknou tlačítko odeslat. Formulář je poté v elektronické podobě doručen na příslušný odbor obecního úřadu, který ho vyřídí. Vyplnění je snadné a rychlé, znamená ale značné ušetření času pro občany. Po odeslání formuláře je odesílatel informován automatickou odpovědí o doručení formuláře obecnímu úřadu. V případě nejasností

uvedených ve formuláři je doplňující komunikace vedena ze strany úřadu k odesílateli. Občanům tak nevznikají žádné další náklady.

O nových službách je potřeba důkladně informovat

Zavedení on-line formulářů bylo bez větších problémů. Vedení obce se pouze obávalo, jestli si občané na nový nástroj zvyknou a budou ho užívat. Proto byla realizace služby doprovázena rozsáhlou informační kampaní vedenou všemi dostupnými komunikačními kanály.

Dnes si občané na on-line formuláře již zvykli a v on-line anketě, která byla zveřejněná na webových stránkách obce, je hodnotili kladně. Obec Hlubočky aktuálně připravuje žádost o dotaci na nákup nového informačního systému, jehož součástí bude rozšíření elektronického podání o další funkcionality.



Horní Slavkov: Víkendový provoz pracoviště Czech POINT

Město Horní Slavkov se nachází v okrese Sokolov v Karlovarském kraji. www.hornislavkov.cz

Zavedení víkendového provozu nemusí být nákladné

Městský úřad Horní Slavkov nabízí jako první úřad v kraji celoroční víkendový provoz pracoviště Czech POINT, a to včetně případů, kdy na víkendový den připadne státní svátek. Vedení města tím reaguje na přirozené společenské změny a zejména na změnu mobility svých občanů, kteří často za prací dojíždí i mimo region.

O víkendu je pracoviště Czech POINT otevřené v městském muzeu, a to od 9 do 17 hodin s půl hodinovou polední přestávkou. Budova muzea byla vybrána i proto, že zde již byl víkendový provoz zvykem. Zavedení služby neznamenal vyšší náklady, jelikož se město rozhodlo pro kumulaci funkcí pracovníka muzea / úředníka pracoviště Czech POINT v jedné osobě. Zprovoznění pracoviště je tedy velmi ekonomické a s vysokou přidanou hodnotou.



Důležité je zajistit technické fungování pracoviště

Zavedení služby předcházelo vybrání vhodné lokality pro umístění pracoviště Czech POINT. Město se rozhodlo pro prostory muzea, které je situováno v tzv. starém městě. Od vybrání této lokality si slibuje oživení zdejšího veřejného prostoru. Díky umístění pracoviště do budovy muzea je občanům také zpřístupněn historický interiér a čekající klienti si můžou zdarma prohlížet například zachovalou černou kuchyni, která je vystavena v blízkosti přepážky. Dále bylo potřeba zajistit technické podmínky pro připojení k systémům veřejné správy a softwarovým systémům městského úřadu se zajištěním bezpečnosti a stability připojení.

Občané města si službu velmi chválí a oceňují ji. Město v propagaci služby ale cílí také na okolní obce, kde dochází k opakované prezentaci. Vedení města uvádí, že dostává pozitivní ohlasy také právě od obyvatel okolních obcí, kteří za víkendovým provozem pracoviště Czech POINT do Horního Slavkova dojíždějí, což vede i k rozvoji života ve městě samotném.



Horní Slavkov: Úhrada všech služeb úřadu platební kartou

Město Horní Slavkov se nachází v okrese Sokolov v Karlovarském kraji. www.hornislavkov.cz

Platební karta je pohodlný a moderní nástroj platby

V Horním Slavkově se rozhodli umožnit občanům moderní způsob placení poskytnutých služeb, když zpřístupnili možnost placení veškerých služeb úřadu prostřednictvím platební karty. Občané tímto způsobem můžou uhradit pokuty, místní a správní poplatky, nájmy, splátky dluhu, plnění z kupních smluv nebo služby Czech POINTu. Městský úřad přijímá všechny běžné značky platebních karet a umožňuje také rychlou bezkontaktní platbu.

V budově úřadu jsou platební karty přijímány jak na pracovišti recepce, kde si lze vyřídit služby Czech POINT včetně vidimace a legalizace, tak i v pokladně úřadu, kde lze zaplatit všechny služby poskytované úřadem. Způsob platby se přitom nijak neliší od používání platebních karet v soukromém sektoru.

Zavádění je bez komplikací

Dle vedení města bylo před zavedením této služby nutné jednat o podmínkách poskytnutí platebních terminálů a dohodnout výši poplatků za provedení transakce. Město jednalo s více poskytovateli a nakonec vybralo nejvhodnější nabídku. Poté již bylo potřeba pouze nastavit účetní software. Celé zavádění bylo dle představitelů města bez bariér.



Umožnění úhrady všech služeb městského úřadu platební kartou přineslo Hornímu Slavkovu zvýšení efektivity práce, kdy odpadá manipulace s hotovostí a jejím fyzickým odvodem do banky, a automatizaci účtování většího množství úhrad.

Obyvatelé města službu velmi často využívají, což dokládá meziroční výrazný nárůst počtu úhrad provedených platebními kartami.



Klášterec nad Ohří: Společně pro Klášterec – participativní rozpočet

Město Klášterec nad Ohří se nachází v okrese Chomutov v Ústeckém kraji. www.klasterec.cz

Participativní rozpočtování je nástroj pro zapojení občanů do rozvoje města

Společně pro Klášterec je název projektu participativního rozpočtování města Klášterce nad Ohří. Projekt funguje na principu spolupráce s občany. Veřejnost navrhne projekty, které by se mohly ve městě realizovat, a poté také hlasuje o tom, které se skutečně realizují. Podmínkou je, že navržené projekty musí být realizovány na pozemcích a budovách patřících městu. Jeden projekt má nést maximální náklady ve výši 250 tisíc Kč. Město se zavazuje, že vítězné projekty realizuje ihned v následujícím roce po prosincovém hlasování veřejnosti.

Město v roce 2017 zahájilo realizaci pilotního projektu. Na následující rok byla v rozpočtu vyčleněna částka 1 milion Kč. Dle výsledků hlasování se realizují všechny projekty do výše 1 milionu Kč. Při maximálních nákladech 250 tis. Kč/projekt se tak realizují min. 4 projekty.

Oproti obavám vedení města se veřejnost do projektu aktivně zapojila a bylo navrženo několik projektů. Ty prošly prvotní kontrolou, zda splňují všechny náležitosti a podmínky. V současné době probíhá prezentace projektů, a to všemi komunikačními kanály města – Klášterecké noviny, webové stránky města, facebookový profil, elektronický newsletter, místní televize a proběhne také veřejné setkání, kde si každý navrhovatel svůj projekt odprezentuje. V prosinci proběhne 14denní hlasování veřejnosti metodou D21. Ta funguje na principu 2:1 – kladné vs. záporné hlasy. Hlasování proběhne na webu města a pro ty, kteří nemají internet, bude možné hlasovat i formou ústřížku v radničních novinách, které každý dostává zdarma do schránky.



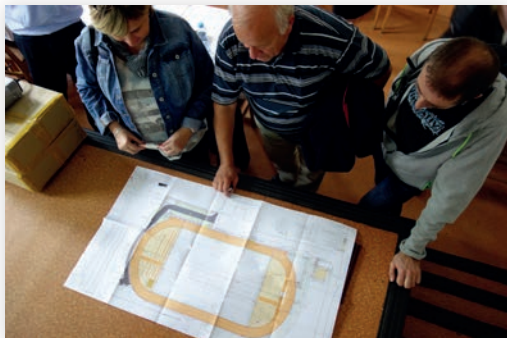
Při podpoře vedení města je průběh realizace hladký

Impulem pro vytvoření participativního rozpočtu byla řada zajímavých nápadů obyvatel města, které zaznívaly na veřejných setkáních nebo na sociálních sítích. Před realizací se zástupci města zúčastnili několika seminářů na téma participativního financování, čerpali také zkušenosti z měst, kde již participativní rozpočet zavedli. Při samotném zavádění projektu se město nesetkalo se žádnými bariérami. Projekt byl jednohlasně podpořen všemi zastupiteli. S jeho pokračováním se počítá i do dalších let. Letošní první ročník poslouží také k vyhodnocení nedostatků projektu.



Klášterec nad Ohří: Komunikace s veřejností

Město Klášterec nad Ohří se nachází v okrese Chomutov v Ústeckém kraji. www.klasterec.cz



Možností a nástrojů komunikace je dnes mnoho

Webové stránky, profil na sociální síti Facebook, otevřené dveře starosty, on-line chat se starostou, mobilní rozhlas nebo veřejná setkání, to je jen několik z komunikačních akcí a nástrojů města Klášteřce nad Ohří. Společným cílem těchto aktivit je přiblížení vedení města jeho obyvatelům a otevřená komunikace radnice s veřejností.

Oficiální facebookový profil města byl založen již v roce 2015 při příležitosti modernizace webových stránek města, kdy rovněž došlo k sjednocení vizuálního stylu, a to i v oblasti komunikace. Zveřejňování informací na webové a facebookové stránce města má na starosti odbor komunikace a cestovního ruchu, který zde vede aktivní komunikaci. Každé první pondělí v měsíci odpovídá na facebookové stránce města starosta při on-line chatu. Občané chatu využívají, zpravidla se ptají na investice v lokalitě svého bydliště, ale i na další aktuální otázky.

Vedle klasických úředních hodin má starosta také vyčleněno vždy první pondělní odpoledne v měsíci pro návštěvy občanů bez nutnosti objednání. Cílem této aktivity je otevřít radnici občanům a usnadnit jim získání informací.

Další podobou otevřené komunikace jsou veřejná setkání, která probíhají v lokalitách, kde se připravuje studie proveditelnosti na určitý záměr nebo v místních částech, kde město chce slyšet připomínky tamních obyvatel, co by se mohlo zlepšit. O konání

setkání jsou občané dopředu informováni, například rozesláním pozvánek nebo prostřednictvím mobilního rozhlasu. Veřejná setkání jsou využívána hojně. Veřejnost často kvituje možnost zapojení se do přípravy např. rekonstrukce jejich ulice. Vedení města také pořádá setkání se zástupci sportovních klubů nebo místními podnikateli.

Město chce v rozvoji komunikace i nadále pokračovat. Například k mobilnímu rozhlasu nyní zavádí také mobilní aplikaci, která kromě důležitých zpráv obsahuje i veškeré zprávy z webových stránek města, které zasílá pomocí kanálu RSS. Současně začne vkládat hlášení městského rozhlasu na webové stránky města, aby si je občané mohli v klidu přehrát.



Kouřim: Prorodinná a proseniorská politika města

Město Kouřim se nachází v okrese Kolín ve Středočeském kraji. www.mestokourim.cz

Obec přátelská rodině a seniorům

Kouřim patří mezi města, která se dlouhodobě intenzivně věnují prorodinné a proseniorské politice. Za své úsilí bylo vedení města již několikrát oceněno v různých soutěžích včetně soutěží Obec přátelská rodině a Obec přátelská seniorům, které vyhlašuje Ministerstvo práce a sociálních věcí. Za poslední tři roky si Kouřim odnesla z těchto cen celkem tři ocenění, která jsou spojena s účelovou dotací určenou na aktivity pro rodiny a seniory.

Například v roce 2016 získalo město dotaci ve výši 900 000 Kč, které investovalo do 26 aktivit. Mezi ně patřily: mezigenerační setkání, rodinný festival, sportovní aktivity pro celou rodinu, amatérská fotografická soutěž, drákiáda, akce na Mezinárodní den seniorů, plánovací setkání vedení města s občany, dobrovolnické akce a další akce města, které byly směřovány na aktivní zapojení rodin a seniorů. Aktivity byly realizovány ve druhé polovině roku 2016 pod společným mottem „Společně se umíme bavit i tvořit“.

Aktivity jsou výsledkem společného komunitního plánování

O plánu všech akcí byli občané informováni na webových stránkách města a v Kouřimském informačním servisu, příloze Kouřimského zpravodaje. V informačním materiálu byly jednotlivé akce rozepsány tak, že se čtenáři dozvěděli program akcí, cílové skupiny, pro které byly určeny a finanční náklady. Informace byly zveřejněny v září 2016.

Město se prorodinným a proseniorským aktivitám věnuje již několik let. Každoročně pořádá desítky akcí a setkání s občany. Akce jsou plánovány v rámci Plánu rodinné politiky města Kouřim na období let 2014 – 2020. Pro tyto aktivity má město také zřízenou pracovní skupinu. Vedení města uvádí, že aktivity plánuje spolu se zapojením občanů, kdy plně využívá možností komunitního plánování. Celý projekt je dle města bez bariér a přínosný pro širokou veřejnost.



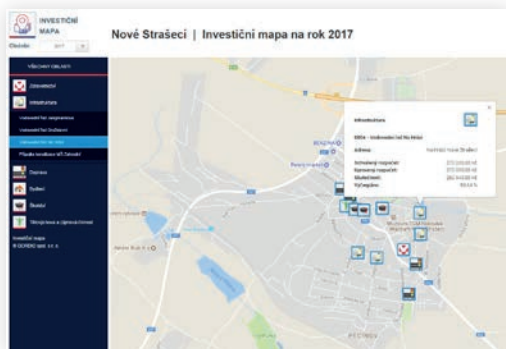
Nové Strašecí: Investiční mapa

Město Nové Strašecí se nachází v okrese Rakovník ve Středočeském kraji. www.novestraseci.cz

Interaktivní mapa přináší přehled o investičních akcích města

Město Nové Strašecí nabízí na svých webových stránkách webovou aplikaci názorně zobrazující investiční akce města – tzv. Investiční mapu. Po otevření aplikace je zobrazena mapa města, na které jsou umístěny piktogramy, jež odpovídají jedné ze šesti tematických oblastí (zdravotnictví, infrastruktura, doprava, bydlení, školství a tělovýchova a zájmová činnost).

Po kliknutí na piktogram se zobrazí informační okno, které přehlednou formou uvádí výstižný název investiční akce, adresu (místo akce), schválený a případně upravený rozpočet, skutečnou cenu a procentuální stav čerpání rozpočtu. Oproti klikacímu rozpočtu jsou zde lépe a rychleji dohledatelné jednotlivé akce, což je přívětivé nejen vůči občanům, ale například také pro kontrolní orgány. Investiční mapa slouží jako doplnění klikacího rozpočtu, který má město na svých webových stránkách také.



Technickou stránku zajistí poskytovatel

Cílem vytvoření interaktivní investiční mapy byla snaha o co nejlepší a nejpodrobnější informování veřejnosti o investičních akcích ve městě. Dle vedení města se realizace obešla bez problémů. Aplikaci dodal externí softwarový poskytovatel. Ze strany města šlo pouze o zajištění organizačních opatření v rámci příslušných odborů městského úřadu a postupné doladování technických záležitostí ve spolupráci s dodavatelem.

Občané města aplikaci využívají a město se dosud nesetkalo s žádnou negativní reakcí. V současné době je mapa aktualizována v měsíčním intervalu, což by město chtělo do budoucna zlepšit. Také pracuje na vytvoření archivu investic, respektive doplnění investic proběhlých před zavedením aplikace.



Postoloprty: Přístupnost úřadu pro rodiče s dětmi

Město Postoloprty se nachází v okrese Louny v Ústeckém kraji. www.postoloprty.cz

Dětský koutek, přebalovací pult, bezbariérový úřad

Vedení městského úřadu v Postoloprtech se snaží vycházet vstříc občanům/klientům, kteří přicházejí na úřad s dětmi. Nejčastěji navštěvují úsek matričního úřadu a dále využívají služeb sociálních pracovníků. Do blízkosti těchto pracovišť byl proto umístěn dětský koutek a přebalovací pult. Obě opatření mají rodičům s dětmi zpříjemnit návštěvu úřadu.

Návštěvník s malým dítětem může kdykoliv dle potřeby využít přebalovací pult bez nutnosti požádat o asistenci jakéhokoli pracovníka úřadu. Přebalovací pult i dětský koutek jsou veřejnosti zpřístupněny bez omezení po celou provozní dobu městského úřadu. Čistota pultu i dětského koutku je hlídána po celý den.

Přístupnost úřadu je rovněž doplněna bezbariérovým přístupem do prvního patra úřadu. Klient si zazvoní na pracovníci podatelny, která ho doprovodí k plošině, pomocí níž se dostane do prvního podlaží. K pořízení a instalaci plošiny přistoupil městský úřad po rekonstrukci budovy, aby úřad splňoval veškeré platné normy.

Realizace se obešla bez problémů

Dle vedení městského úřadu byl proces zpřístupňování úřadu bezproblémový. Prvním krokem byl nápad zřídit dětský koutek a přebalovací pult, druhým nákup potřebných věcí a třetím samotná instalace. V současné době již úřad pouze doplňuje vybavení dětského koutku a stará se o údržbu. V případě nákupu plošiny se jednalo o vyšší částku, která však byla nakonec v rozpočtu města schválena. Občané si zavedené služby chválí.





Příbor: Výroční zpráva města

Město Příbor se nachází v okrese Nový Jičín v Moravskoslezském kraji. www.pribor.eu



Správná výroční zpráva je studnicí informací o městě

Ve městě Příbor již od roku 2003 pravidelně vydávají komplexní výroční zprávu města. Za dobu vydávání se město snaží neustále přidávat obsah, a tím se po čtrnácti letech existence z brožury o 19 stranách stala publikace s téměř 100 stránkami plnými zajímavých statistik a informací o městě a pořádaných akcích, včetně informování o důležitých výročích. Zpráva je dostupná na webových stránkách města.

Základním obsahem výroční zprávy jsou pochopitelně statistiky a přehledy. Každý zájemce se tak může podívat na vývoje počtu obyvatel, nezaměstnanosti, počtu pracovních míst, bytové výstavby, městského bytového fondu či odpadového hospodářství. V publikaci je dále zahrnuto názorné organizační schéma města a základní údaje o orgánech města (údaje o zastupitelích, komisích a výborech). Samozřejmostí jsou také statistiky a přehledy o městském úřadu, městské policii, zvláštních orgánech města, organizačních složkách města nebo příspěvkových a obchodních organizacích města.

Všechny informace na jednom místě

Ve výroční zprávě města Příbora čtenář nalezne také přehledy platných obecně závazných vyhlášek a nařízení s vyznačením těch přijatých v daném roce, vnitřních řádů a směrnic městského úřadu, cen místních poplatků nebo veřejnoprávních smluv. Součástí jsou i hlavní rozvojové dokumenty města. Nedílnou částí jsou také přehledy o výročním hospodaření, obecním majetku a hlavních investičních akcích města. Rovněž zde lze naléznout přehled vývoje spotřeby energií u vybraných objektů, organizací a zařízení města.

I přes náročnější koordinaci je výsledkem obsahově bohatá publikace o městě, kterou lze dále využívat pro statistiky a například ke studijním účelům.



Studénka: Starosta odpovídá

Město Studénka se nachází v okrese Nový Jičín v Moravskoslezském kraji. www.mesto-studenka.cz

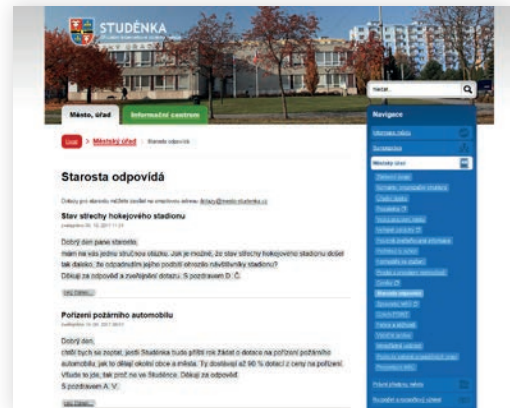
Čím více komunikačních kanálů, tím lépe

Ve městě Studénce přemýšleli, jak se ještě více přiblížit občanům v oblasti komunikace úřadu a vedení města. Na webových stránkách města proto připravili rubriku s názvem Starosta odpovídá, ve které jsou občanům veřejně zodpovídaný jejich dotazy.

Služba funguje tak, že občané napíší e-mail na adresu zřízenou městem pro tyto účely. Město poté zprávu za pomoci věcně odpovědných pracovníků zpracuje a správce webových stránek následně vyvěsí jak dotaz, tak odpověď na příslušné části webových stránek města. Služba zvyšuje transparentnost radnice, rozšiřuje počet komunikačních kanálů města a v neposlední řadě láká občany na webové stránky města.

Občané se zde většinou ptají na stav či výsledek realizace různých oprav a výstaveb. Dotazy směřují také na plán budoucího rozvoje města nebo investičních akcí. Dále se objevují otázky spojené s údržbou veřejných ploch nebo vlastnictvím nemovitostí.

Město rubriku zavedlo již v roce 2014, ale plně ji rozvinulo až v letech 2016 a 2017, kdy je na dotazy odpovídáno zpravidla několikrát týdně. Díky aktivitě v této rubrice ji občané začali více používat a dnes už si na ni zcela zvykli. Letos město zřídilo také profil na sociální síti Facebook, od čehož si rovněž slibuje posílení komunikace s občany.



Se zavedením nejsou spojeny žádné náklady

Vedení Studénky se při realizaci služby nesetkalo s žádnou překážkou. Stačilo založit speciální e-mailovou adresu, přidat novou rubriku na webové stránky a následně aktivně připravovat a zveřejňovat odpovědi na došlé dotazy.



Zruč nad Sázavou: Senior taxi

Město Zruč nad Sázavou se nachází v okrese Kutná Hora ve Středočeském kraji. www.mesto-zruc.cz

Přívětivý přístup k dopravě seniorů

Město Zruč nad Sázavou nemá vlastní systém hromadné dopravy, nicméně občanům starším 65 let a držitelům průkazu ZTP a ZTP/P s trvalým pobytem na území města, v odlehlějších městských částech Želivec, Dubina, Nesměřice a osadě Domaňhoř, je poskytována služba tzv. senior taxi. Jejím hlavním účelem je zabezpečit základní dopravní obslužnost – využití služeb ve městě, návštěva lékaře, pošty, úřadů, nákupních center, hřbitovů apod.

Jízdu si občané objednávají telefonicky minimálně den předem. Cena za jednu jízdu činí 20 Kč a je hrazena přímo dopravci při nástupu do vozidla. Osoby, které seniora, nebo osobu se ZTP a ZTP/P, doprovází, platí rovněž 20 Kč. V ceně jedné jízdy jsou započteny nástup občana, odvoz na místo určení, čekací lhůta max. 30 minut a odvoz zpět na místo bydliště. Při delší čekací lhůtě je účtováno dalších 20 Kč.

Aby bylo senior taxi efektivní, musí být pro občany dostupné

Služba byla zavedena v březnu 2015 a v současnosti ji využívá průměrně 200 zákazníků za měsíc. Senior taxi je provozováno externím poskytovatelem, který byl vybrán na základě výběrového řízení. Občané platí 20 Kč za jízdu a město doplácí 90 Kč za cestu po Zruč nad Sázavou, 120 Kč na jízdy z Dubiny a Nesměřic a 180 Kč ze Želivce. Tyto odlehlé části jsou součástí katastrálního území Zruče nad Sázavou.



Během spuštění služby se nevyskytly žádné problémy, a to i díky inspiraci u jiných měst, která s realizací a provozem služby již měla zkušenosti. O existenci služby senior taxi bylo samozřejmě nutné informovat občany a cílovou skupinu. Senior taxi dnes patří mezi oblíbené doplňkové služby města.



Kritéria soutěže

Přístupnost úřadu	1	Úřední doba obecního/městského úřadu.
	2	Úřední doba pracoviště Czech POINT.
	3	Nabízí Váš úřad službu on-line objednání se na konkrétní hodinu (on-line objednávkový systém)? (např. pro stavební nebo matriční úřad)
	4	Poskytujete formuláře na viditelném dostupném místě?
	5	Jaké nabízíte možnosti platby (poplatků apod.)?
	6	Máte v budově úřadu volně přístupnou toaletu pro veřejnost?
	7	Disponuje úřad prostorem s přebalovacím pultem?
	8	Je na úřadu zřízen dětský koutek?
	9	Je úřad bezbariérový?
	10	Je na úřadu volně přístupné bezdrátové připojení k internetu pro veřejnost (Wi-Fi)?
Transparentnost úřadu	11	Zveřejňuje Váš úřad materiály ze zastupitelstva na webových stránkách města?
	12	Zveřejňuje Váš úřad záznamy ze zasedání zastupitelstva, případně přenáší zasedání on-line?
	13	Je na webových stránkách dostupný archiv materiálů z proběhlých zasedání zastupitelstva?
	14	Zveřejňuje Váš úřad na internetu také smlouvy do 50 000 Kč?
	15	Máte na webových stránkách města rozklikávací rozpočet?
	16	Je na webových stránkách dostupný archiv zveřejněných rozpočtů obce?
	17	Zveřejňuje váš úřad na webových stránkách obce oficiální strategii rozvoje obce?
	18	Zveřejňuje váš úřad na webových stránkách obce oficiální strategii úřadu?
	19	Zveřejňuje váš úřad na webových stránkách obce územní plán v dostatečné kvalitě a rozlišení pro čtení?
	20	Umožňuje Váš úřad stažení územního plánu v dostatečné kvalitě pro čtení v běžně dostupných formátech (např. PDF)?
	21	Poskytuje Váš úřad sady otevřených dat (Open Data)?
Komunikace úřadu	22	Uveřejnili jste na webových stránkách obce min. 10 nových příspěvků (aktualit) za poslední měsíc?
	23	Má Vaše obec oficiální stránku/profil na sociálních sítích?
	24	Uveřejnili jste na profilu Vaší obce min. 15 nových příspěvků za poslední měsíc? (primárně na Facebooku nebo na Twitteru)
	25	Vydává Vaše obec (úřad, příspěvková organizace...) zpravodaj o dění v obci a na úřadě? (alespoň měsíčník)



Komunikace úřadu	26	Vydává Vaše obec pravidelně ročenku nebo výroční zprávu obce? (není myšlena zpráva o podaných informacích)
	27	Máte elektronickou úřední desku (elektronický kiosek)?
	28	Nabízí Váš úřad vlastní mapový portál s mapami obce na webových stránkách obce?
	29	Nabízí Váš úřad občanům komplexní přístup k webu/aplikacím úřadu/obce přes smartphony (mobilní telefony)?
	30	Nabízí Váš úřad aplikaci hlášení závad na majetku obce?
	31	Nabízí Váš úřad na webových stránkách obce systém životních situací?
	32	Zveřejňuje Váš úřad na webových stránkách obce kontakty na všechny úředníky?
	33	V jakém rozsahu zveřejňujete kontakty na úředníky?
	34	Umožňuje Váš úřad pravidelný odběr novinek z činnosti úřadu a obce?
	35	Informuje Váš úřad občany v krizových situacích formou SMS zpráv?
Řízení kvality a zapojení občanů	36	Využívá Váš úřad některou z metod kvality?
	37	Využívá Váš úřad některý z nástrojů řízení kvality?
	38	Máte aktuální akční plán, do kterého se promítají zlepšovací aktivity vyplývající z využívání metod a nástrojů kvality?
	39	Provádí úřad pravidelná zjišťování spokojenosti občanů/klientů s výkonem úřadu a jeho službami?
	40	Provádí úřad pravidelná zjišťování spokojenosti občanů/klientů s rozvojem obce?
	41	Pořádá Váš úřad pravidelná plánovací setkání s občany, na kterých mohou občané participovat na rozvoji obce a předkládat své návrhy? (min. 2x ročně - za poslední kalendářní rok)
Další aktivity	42	Vyčleňuje vedení obce část rozpočtu, o jejímž využití rozhodují občané (tzv. participativní rozpočtování)?
	43	Kterým dosud nejmenovaným aktivitám, jejichž cílem je stát se úřadem přívětivým pro občany, se Váš úřad věnuje?



KONTAKTY

Ministerstvo vnitra
odbor strategického rozvoje a koordinace veřejné správy
náměstí Hrdinů 1634/3, 140 21 Praha 4

www.mvcr.cz/verejna-sprava

www.kvalitavs.cz

osr@mvcr.cz

ID datové schránky: 6bnaawp



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Ministerstvo vnitra
Nad Štolou 3, 170 34 Praha 7

www.mvcr.cz

I. vydání, listopad 2017
účelová publikace, není určena k prodeji