

**Ceny Ministerstva vnitra za kvalitu a inovaci ve veřejné správě  
ročník 2010**

**ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA Z ŘEŠENÍ**

- ☐ bronzového stupně ceny  
☐ stříbrného stupně ceny  
☒ inovace

(zatrhněte cenu, o jakou soutěžíte)

**1. Název řešení:**

Komunikující město

**2. Autor zprávy:**

Jméno: Bc. Barbora Jeníčková  
Funkce: Manažerka kvality  
Organizace: Magistrát města Mostu  
Telefon: +420 448 434, internetový telefon: +420 474 771 434, mobil: +420 602 163 981  
E-mail: barbora.jenickova@mesto-most.cz

**3. Organizace, kde bylo řešení aplikováno:**

Magistrát města Mostu orgán statutárního města Mostu.

Magistrát města Mostu (dále jen „MmM“) v oblasti samostatné působnosti plní úkoly, které mu uložilo zastupitelstvo města nebo rada města. Pomáhá výborům a komisím v jejich činnosti. V oblasti přenesené působnosti vykonává státní správu, s výjimkou věcí, které patří do působnosti jiného orgánu města. MmM má celkem 18 odborů a cca 360 zaměstnanců.

**4. Popis řešení**

**4.1 Podstata řešení:**

Vedení statutárního města Mostu se dlouhodobě snaží o otevřenost k občanům-klientům města. Město systematicky rozšiřuje komunikační kanály mezi městem a občanem-klientem. Celé řešení nezahrnuje jen komunikační kanály, ale celou škálu komunikačních dovedností mezi městem a občanem-klientem. Námi popisované řešení není jedno konkrétní řešení SW, HW, služby apod., ale celý soubor činností a realizovaných projektů, které vyústily v celé řešení - KOMUNIKUJÍCÍ MĚSTO.

Statutární město Most - Magistrát města Mostu (MmM) otevřené občanům-klientům

- a) Snahu o otevřenost a **odstranění anonymity** vůči svým občanům ukázalo statutární město Most a magistrát v roce 2009 odstraněním nežádoucí anonymity úředníků zveřejněním jejich jmen a fotografií na jmenovkách jednotlivých pracovníků, na označení kanceláří i na webových stránkách města [www.mesto-most.cz](http://www.mesto-most.cz).

- b) V rámci odstranění anonymity jednání zavedlo **jednotný způsob ohlašování při telefonním hovoru**, a pro plynulost vyřizování agendy klientů, povinnost úředníků zajistit v době nepřítomnosti **přepojení telefonu** na zastupujícího kolegu nebo kolegyni.
- c) Podobná pravidla jsou nastavena i při **e-mail komunikaci**, kde je stanovena forma „podpisu“ vyřizujícího úředníka se všemi kontaktními údaji a zasílání zpětné informace v případě nepřítomnosti úředníka.
- d) Byl **sjednocen vizuální styl** veškerých písemností města, grafické používání různých symbolů města, jednotná prezentace, sjednocení označení kanceláří apod. (grafický manuál).
- e) Občané mají možnost na webových stránkách města vyjádřit svůj názor prostřednictvím anket a diskuzí. Vedení diskuzí a pokládání dotazů prostřednictvím webových stránek je umožněno v záložce **„diskuze, dotazy“**, kde může občan položit dotazy přes aplikaci e-úředník nebo se zapojit do připravených diskuzí na aktuální téma. Ankety jsou šířeny i rovněž prostřednictvím Mosteckých listů a Mosteckých listů on-line.
- f) Město má zřízen samostatný odbor interního auditu a kontroly, který koncepčně řeší vnitřní a veřejnosprávní kontroly, **stížnosti občanů-klientů**, ale i právnických osob, řeší petice a provádí interní audity na ostatních odborech.
- g) Pro zpětný **monitoring poskytovaných služeb** město využívá již zmiňované stížnosti a dále **ankety, průzkumy** apod.
- h) Na webových stránkách jsou zveřejněny kontakty na všechny zaměstnance úřadu včetně umístění jejich kanceláří. U vedoucích pracovníků jsou zveřejněny **fotografie úředníků**.
- i) Klienti MmM mají možnost využít komunikace v záložce **„úřad on-line“**, např. elektronickou podatelnu, on-line objednávkový systém na určené odbory magistrátu nebo objednávkou služby MmM prostřednictvím pojízdného úřadu.
- j) Za uplynulé 4 roky se podařilo městu Most zprůhlednit zadávání a průběh veřejných zakázek (VZ), a to prostřednictvím Pravidel pro zadávání a průběh veřejných zakázek malého rozsahu a **zveřejňováním maxima informací o VZ na webu města** (zveřejňuje se např.: vyhlášení VZ, výherce i informace o zúčastněných na VZ, smlouvách, cenách, více pracích, termínech atd. více na <http://www.mesto-most.cz/verejne-zakazky.asp?p1=1159>. Dalším krokem pro zprůhlednění VZ bylo zrealizování virtuální aukční síně pro VZ.
- k) V budovách MmM byla umístěna nová přehledná **navigace s barevným rozlišením odborů**, která se prolíná na označení jednotlivých kanceláří a na webové stránky města.
- l) Samozřejmostí jsou **pravidelné tiskové konference** organizované městem více než deset let minimálně dvakrát měsíčně a tiskové konference při mimořádných událostech.
- m) Dále **veřejná projednání**, která město pořádá nad rámec zákona (zasedání zastupitelstva, strategické dokumenty), např. pro projednání investičních akcí ve městě. Výsledkem projednání s občany se řídí rozhodnutí vedení města.
- n) **Přímé přenosy ze Zastupitelstva města Mostu na velkoplošnou obrazovku města**, která je umístěná na náměstí.

- o) Komunikace s cílovými skupinami (rodiny, handicapovaní, senioři atd.) probíhá prostřednictvím koordinačních skupin, které působí v rámci **Komunitního plánu města Mostu** a v rámci zřízených komisí rady města.
- p) Dalším krokem je pořádání **exkurzí na magistrátu pro školy** a získávání názorů studentů na město a jeho vedení při **setkávání primátora s Mosteckým parlamentem mládeže**.
- q) Dostupnost městských služeb a budov MmM **městskou hromadnou dopravou**.
- r) **Bezbariérovost budov MmM** pro handicapované občany.
- s) Pro zvýšení kvality poskytovaných služeb se město Most rozhodlo k certifikaci dle **ISO 9001**. Město Most – MmM získal certifikát v dubnu 2010.
- t) Nové moderní webové stránky, zapojení města do sociální sítě **facebook**, denní aktuální informace o dění v celém Mostě **on-line Mostecké listy**, zdarma distribuované mostecké městské periodikum **Mostecké listy**, **velkoplošná obrazovka**, **televizní vysílání a on-line televizní** vysílání TV Most Expres.
- u) Samozřejmostí je vyřizování **poskytování informací dle zák. č. 106/1999 Sb.**, o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů. Odpovědný odbor za vedení a vyřizování těchto žádostí je odbor kancelář primátora a tajemníka.
- v) **Zveřejňování zápisů z Rady města Mostu**.

Podrobnější informaci ke komunikačním prostředkům, které město Most využívá pro kontakt s občanem-klientem:

### 1) Webové stránky města

Na webových stránkách města <http://www.mesto-most.cz/> jsou již od roku 1997 občanům podávány informace o chodu města a magistrátu. Vysoká profesionální úroveň webových stránek města je pravidelně oceňována více než 10 let v soutěži Zlatý erb. Možnosti webu se každý rok rozšiřují, nabízí se zde množství možností, jak občanům ušetří cestu na úřad. Problém lze vyřešit buď telefonicky, nebo e-mailem. Pro zasílání novinek z webových stránek města je možné využít službu RSS kanálu.

### 2) Město Most na Facebooku

V rámci rozšiřování dostupnosti informací pro co nejširší veřejnost byl v květnu roku 2010 založen profil města na sociální síti Facebook. Zde jsou zveřejňovány aktuální kulturní a sportovní události, příspěvky občanů, fotografie atd.

### 3) Měsíčník Mostecké listy

V říjnu roku 2000 zahájilo město Most vydávání tištěného měsíčníku Mostecké listy. Toto periodikum obsahující informace o událostech ve městě a činnosti magistrátu je zdarma k dispozici občanům města v budovách magistrátu a je zdarma distribuováno přímo do poštovních schránek občanům-klientům. V tomto měsíčníku mají občané města opět prostor k vyjádření svého názoru ve formě

pravidelných anket a diskuzí. Redakce měsíčníku spolupracuje se školními zařízeními a neziskovými organizacemi, které zde pravidelně uveřejňují příspěvky a fotografie. Kvalita tohoto periodika je již několik let oceňována v soutěži Zlatý středník vyhlašované PR klubem. Od roku 2004 získaly Mostecké listy každý rok Certifikát profesionální úrovně a od roku 2007 potom každý rok Certifikát vysoké profesionální úrovně. Informace z Mosteckých listů jsou běžně přejímány i ostatními médii. Výtisky Mosteckých listů jsou samozřejmě k dispozici kdykoliv a komukoliv v budově magistrátu. Celkem je každý měsíc distribuováno zhruba 30 tisíc kusů Mosteckých listů.

#### **4) Mostecké listy – on-line**

V říjnu roku 2009 vyvrcholil dlouhodobý záměr vedení města k otevřenosti a informovanosti občanů spuštěním webových stránek, kde je možné číst Mostecké listy i on-line s denní aktualizací a novými příspěvky, a to na stránkách <http://listy.mesto-most.cz/>. Za rok 2009 získala certifikát vysoké profesionální úrovně i on-line verze Mosteckých listů. I na těchto webových stránkách je k dispozici RSS kanál pro zasílání novinek.

#### **5) Velkoplošná obrazovka**

Dlouhodobá snaha o maximální otevřenost a informovanost byla v roce 2006 doplněna možností sledovat informace o dění ve městě Most na velkoplošné obrazovce umístěné na budově magistrátu, která vysílá denně. Zprostředkovává občanům informace o událostech ve městě, činnosti magistrátu, přenosy z jednání zastupitelstva města, informuje o veškerém kulturním a sportovním dění ve městě. Na velkoplošné obrazovce probíhá 4x do roka letní promítání pro děti i dospělé.

#### **6) Televizní vysílání a on-line televizní vysílání TV Most Expres**

V roce 2009 byl spuštěn Most Expres - regionální zpravodajský blok na kabelové televizi UPC Express a internetové televizní vysílání TV Most Expres. Zde mohou občané města Mostu denně, od 7:00 do 23:00 h, každou lichou hodinu, sledovat zpravodajství ze svého města. Občané, kteří upřednostňují internetovou televizi, mají možnost od počátku roku 2010 sledovat televizní vysílání on-line, na webových stránkách <http://tv.mesto-most.cz/>.

**Všechny uvedené typy médií, které město Most provozuje, jsou propojeny jak formálně, tak obsahově i virtuálně a vytváří pro občany bohatý výběr možností, jak získávat informace o dění ve svém městě a následně se zapojit do diskuzí na aktuální témata řešená ve městě.**

### **4. 2 Důvod a cíle řešení (včetně doložení jejich měřitelnosti):**

#### **Důvod řešení**

Jak bylo výše uvedeno, vedení statutárního města Mostu se dlouhodobě snaží o otevřenost k občanům-klientům města. Město systematicky rozšiřuje komunikační kanály mezi městem

a občanem-klientem. Celé řešení nezahrnuje jen komunikační kanály, ale celou škálu komunikačních dovedností mezi městem a občanem-klientem. Námi popisované řešení není jedno konkrétní řešení SW, HW, služby apod., ale celý soubor činností a realizovaných projektů, které vyústilo v celek popisovaného řešení - KOMUNIKUJÍCÍ MĚSTO.

Včasné informace mají vliv na spokojenost občanů i na kvalitu správních služeb, které veřejná správa zajišťuje. Mají také vliv na prevenci případných problémů. Smyslem komunikace není komunikace o procesech vedoucích k zajištění služeb občanům, ale komunikace o potřebách (orientace občana, správní služby, životní situace atd.) a informacích vedoucích k uspokojení těchto potřeb. Preventivní odstraňování problémů, ke kterým dochází při řešení nejrůznějších životních situací.

### Cíle řešení

- zvýšit informační kanály, z kterých mohou občané získávat informace,
- včasná a rychlá informovanost občanů,
- preventivní odstraňování problémů,
- zvýšení kvality poskytovaných služeb,
- odstranění anonymizace úředníků.

### 4.3 Implementace řešení:

- zainteresované strany

- vedení města
- zaměstnanci města zařazení do MmM
- dodavatelé jednotlivých SW, HW, služeb a ostatních dodávek

- odpovědnost za řešení

Hlavní odpovědnost leží na vedení města, které vycházelo vstříc inovativním nápadům ze strany magistrátu a umožnilo realizaci jednotlivých projektů. Vzhledem k tomu, že se jedná o dlouhý časový úsek a že projekty jsou z různých oblastí, odpovědnost za realizaci měly vždy určené organizační jednotky magistrátu. Od roku 2008 byla jmenována pracovní skupina magistrátu *Vnitřní systémy MmM a prezentace úřadu*. Pracovní skupina navrhuje inovativní myšlenky, projednává je na příslušných místech a spolupracuje následně s organizačními jednotkami na jejich realizaci. Odpovědné org. jednotky za jednotlivé realizované projekty:

- *odbor kancelář primátora a tajemníka a odbor vnitřní správy MmM* – odstranění anonymizace úředníků (body a až b, h, k)
- *odbor kancelář primátora a tajemníka* – jednotný vizuální styl, e-mailová komunikace, vyřizování žádostí o informace dle 106/1999 Sb. (body c až e, i, m, u, v),
- *odbor interního auditu a kontroly* – stížnosti, petice, interní audity (bod f)

- *odbor kancelář primátora a tajemníka – mediální oddělení* – ankety, monitoring zpětné odezvy od občanů, webové stránky, facebook, on-line Mostecké listy, tištěné Mostecké listy, velkoplošná obrazovka, televizní vysílání a on-line televizní vysílání (bod g, l, t)
- *odbor investic a údržby* – zprůhlednění veřejných zakázek (bod j)
- *odbor investic a údržby, odbor rozvoje a územního plánování, odbor strategií a dotací* - veřejná projednávání (bod m)
- *odbor sociálních věcí* – komunikace s cílovými skupiny prostřednictvím koordinačních skupin Komunitního plánu města Mostu (bod o)
- *primátor a odbor kancelář primátora a tajemníka* – exkurze škol, Mostecký parlament mládeže (bod p)
- orgány města a odbor dopravního úřadu – dostupnost městské hromadné dopravy (bod q)
- *vedení města a odbor vnitřní správy* – bezbariérovost budovy magistrátu (bod r)
- *manažer kvality* – ankety, implementace ISO 9001 – certifikace v dubnu 2010 (bod g, s)

- podpora řešení ze strany vedení

Podpora vedení je zřejmá, některé projekty byly natolik rozsáhlé, že bez poskytnutí finančních prostředků z rozpočtu města, a to nejen na krytí samotných projektů, ale i na mzdy nově zřízených funkcí, by nebyly možné. Zřízena byla například funkce manažera kvality a mediální oddělení, což nejsou právě obvyklé funkce na magistrátech o velikosti města Mostu.

- podpora řešení ze strany zaměstnanců

Podpora ze strany zaměstnanců probíhala bez problémů, pouze u projektů – zveřejňování fotografií úředníků na webu města a implementace normy ISO 9001, byla podpora ze strany zaměstnanců menší. V případě fotografií musí mít město souhlas se zveřejněním fotografie úředníka a bohužel ne všichni se ztotožnili s názorem vedení města a pracovní skupiny. Takže ještě dnes můžete najít na webu města kontakt na úředníka bez fotografie. Stejně tak při implementaci normy ISO 9001 se nejdříve tato novinka setkala s odporem a neporozuměním zaměstnanců, ale po školení a po jednání na samotných odborech se situace zlepšila.

- překážky

- finanční náklady,
- neochota a nepochopení zaměstnanců,
- důsledné proškolení zaměstnanců s novými záměry,
- uzpůsobení místním potřebám obyvatel.



- úspěchy

- některé projekty mohly být realizovány ve velmi krátkém časovém úseku a nevyžadovaly větší finanční náklady (pouze náklady na mzdy, pracovníků, kteří se dané problematice věnovali) – např. – odstranění anonymizace úředníků, pořízení fotografií úředníků vlastními zdroji, zřízení diskusí na novém webu, exkurze škol, emailová korespondence apod.,
- zavedení normy ISO - v relativně krátké době podpis smlouvy s poradenskou organizací 8. 6. 2009 a certifikace v dubnu 2010,
- široké spektrum sdělovacích prostředků, z kterých mohou klienti čerpat informace: - web města od r. 1997, Mostecké listy od r. 2000, velkoplošná obrazovka od r. 2006, on-line Mostecké listy od r. 2009, televizní vysílání od r. 2009 a on-line je dispozici na internetu od r. 2010.

## 5. Výsledky řešení

- Jaké byly hlavní výsledky (uvést pokud možno kvalitativní i kvantitativní ukazatele)?

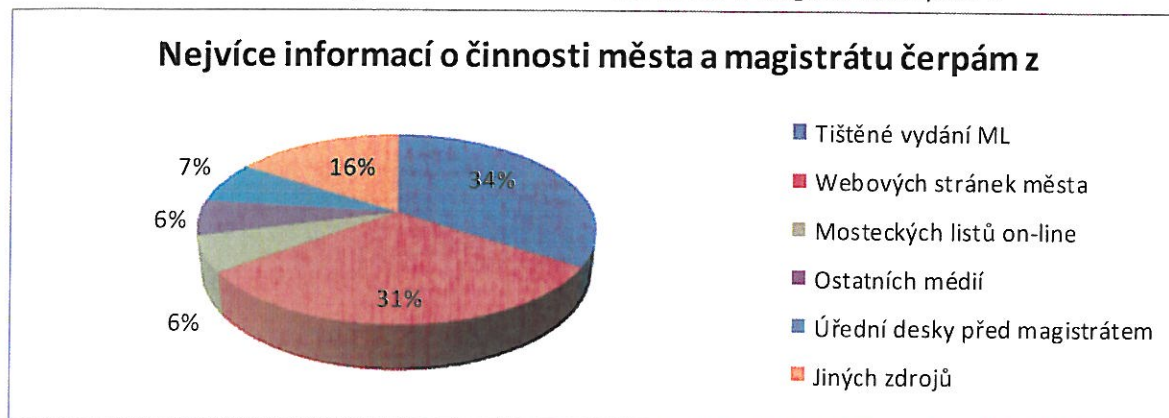
Všechny výše uvedené projekty, byly úspěšně realizovány. Jednotlivé důkazy jsou ve většině případů dohledatelné na webu města, další jednotlivé důkazy uvádíme níže v bodě 5.2 nebo jsou přílohou této zprávy. Samotné ověření výsledků spokojenosti klientů (občanů), tj. *zda mají dostatek informací o činnosti města a magistrátu, zda jsou spokojeni s přístupem zaměstnanců při vyřizování svých záležitostí a z jakého zdroje nejčastěji čerpají informace*, proběhlo v dubnu 2010 v rámci přezkoumání systému řízení ISO 9001. MmM provedl rozsáhlý průzkum, formou anket. Anketní lístky byly distribuovány do všech domácností s Mosteckými listy, ankety byly dále umístěné na web města a na on-line Mostecké listy.

### 5.1 Výsledky anket

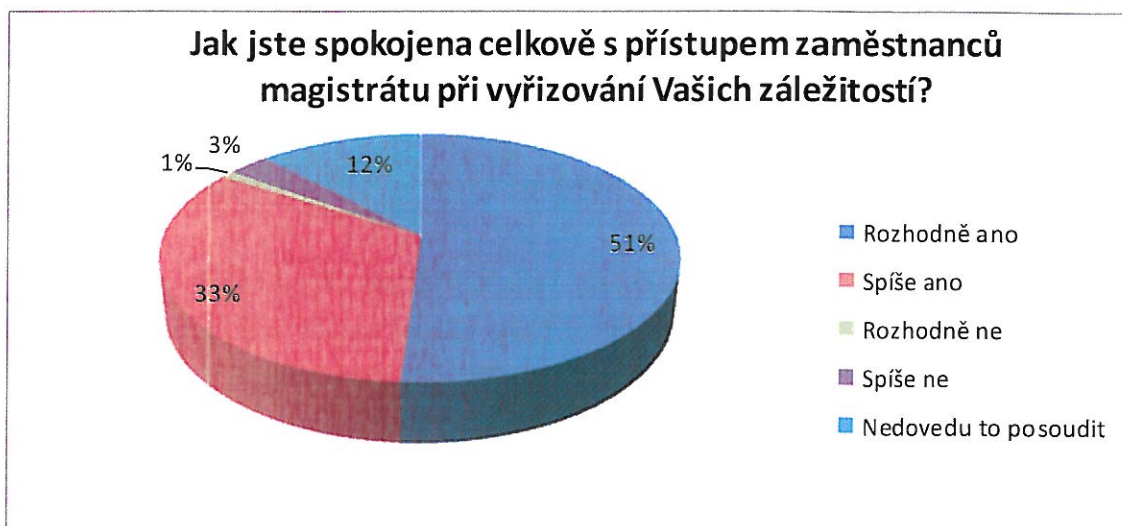
Celkem se ankety zúčastnilo 477 klientů MmM:

*Prostřednictvím anketních lístků odpovědělo celkem 197 občanů následovně:*

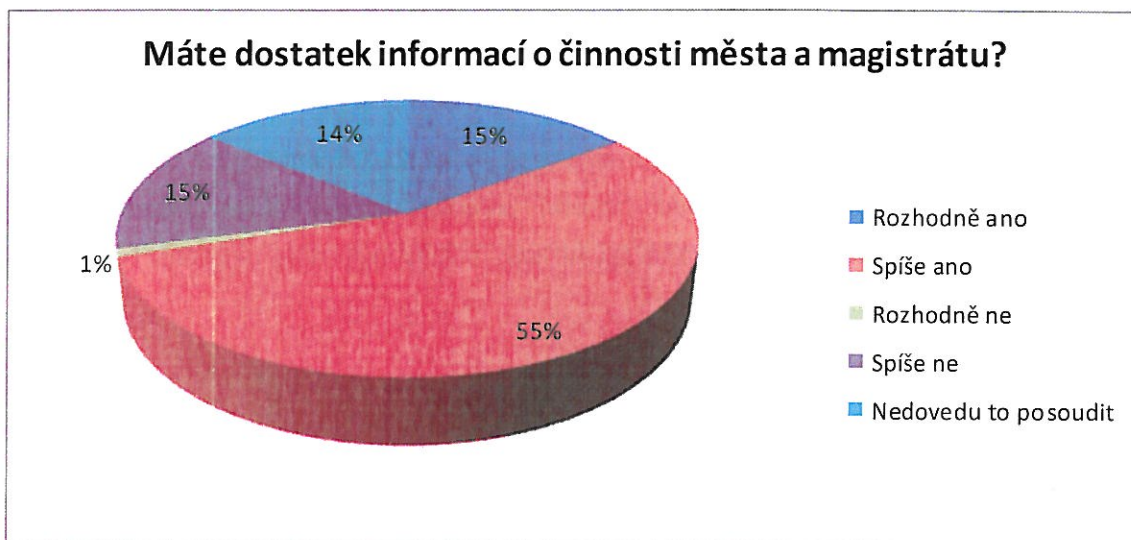
*Graf č. 1 - Nejvíce informací o činnosti města a magistrátu čerpám z*



Graf č. 2 - Jak jste spokojena celkově s přístupem zaměstnanců magistrátu při vyřizování Vašich záležitostí?



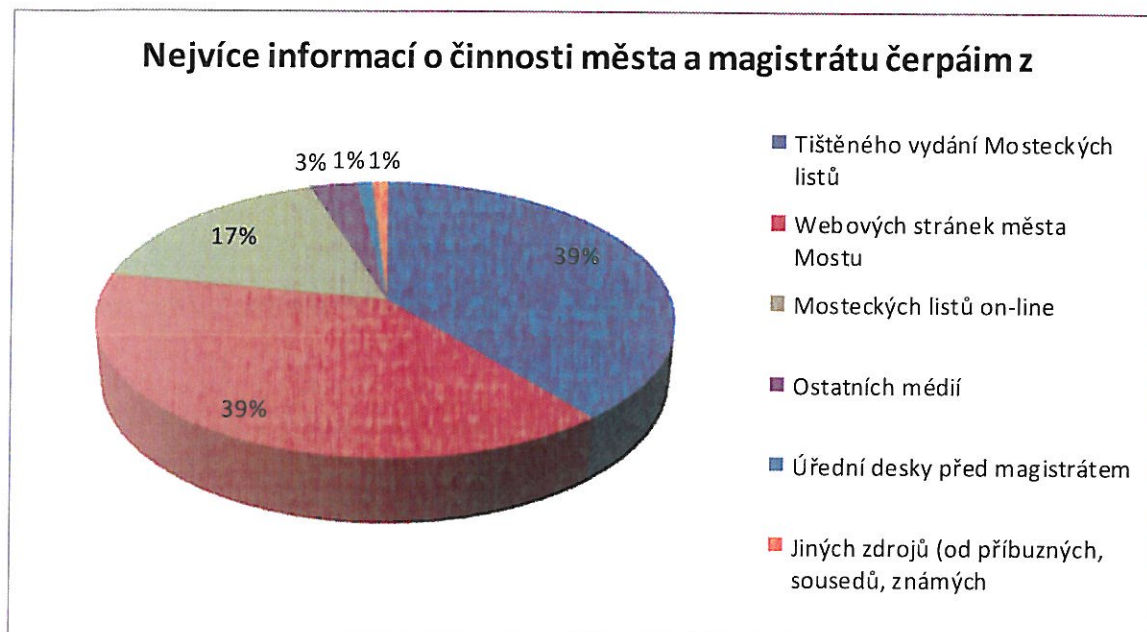
Graf č. 3 - Máte dostatek informací o činnosti města a magistrátu?





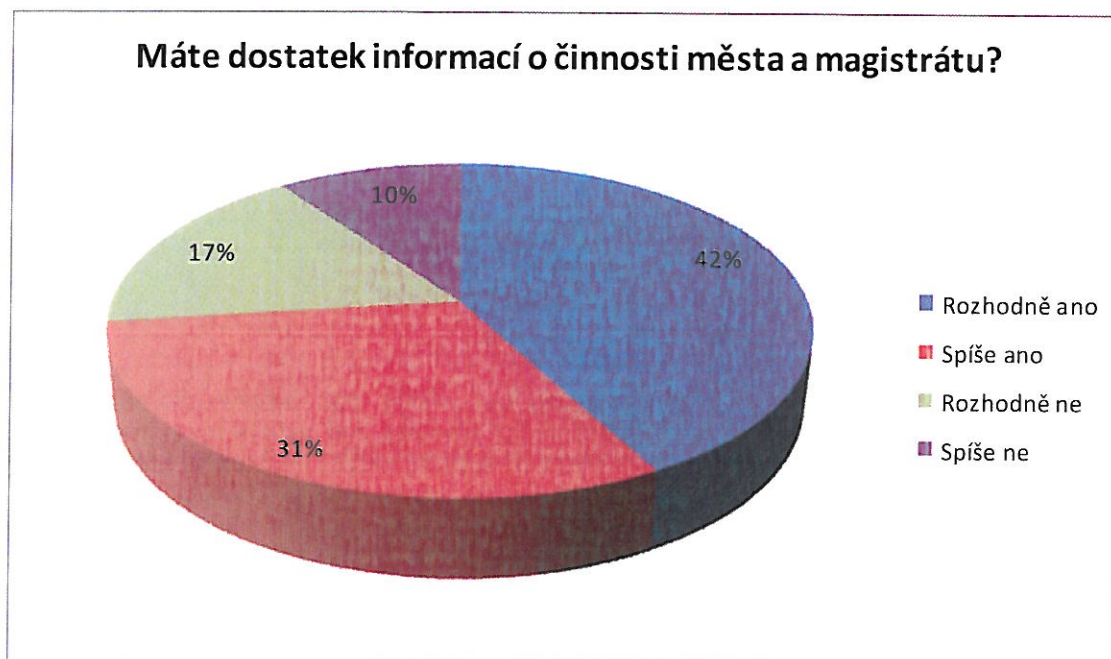
Prostřednictvím webu města odpovědělo 150 občanů následovně:

Graf č. 4 - Nejvíce informací o činnosti města a magistrátu čerpám z



Prostřednictvím on-line Mosteckých listů odpovědělo 130 občanů následovně:

Graf č. 5 - Máte dostatek informací o činnosti města a magistrátu?



## 5.2 Dále uvádíme namátkově další měřitelné kvantitativní či kvalitativní ukazatele jednotlivých realizovaných projektů:

a) a h) odstranění anonymity úředníků, kontakt a fotografie úředníka

V příloze zasíláme kopii vizitky z označení kanceláře, otisk obrazovky s fotografií zaměstnanců z webu města, kopii visačky zaměstnanců - *příloha č. 4, 5 a 6.*

b) až d) jednotné ohlašování zaměstnance v telefonu, přepojování hovorů, e-mailová komunikace, sjednocení vizuálního stylu

MmM vydal příslušné interní dokumenty nebo byly vydané příslušné úkoly. Ve věci sjednocení grafické úpravy byl vydán „grafický manuál“ a „tvorba písemností“. V příloze zasíláme výňatek z interního dokumentu MmM ID\_ST\_50 Tvorba písemností - *příloha č. 7.*

e) moderované diskuse, dotazy

Lze dohledat na webu města [www.mesto-most.cz](http://www.mesto-most.cz). V příloze zasíláme *přílohu č. 17 – web Města – Úřad on-line – Diskuse, dotazy.*

f) zřízení odboru interního auditu a kontroly

Existenci odboru, náplň jeho činnosti je uvedena na webu města [www.mesto-most.cz](http://www.mesto-most.cz).

Na magistrátu bylo zaevidováno v r. 2009 celkem 130 stížností, ze kterých bylo 5 opakovaných a 16 anonymních. Ve srovnání s rokem 2008, kdy bylo přijato celkem 183 stížností, jejich počet poklesl o téměř 29 %. Oproti poklesu celkového počtu stížností však došlo k velkému nárůstu petic, a to z počtu 3 v roce 2008 na počet 8 v roce 2009, což je zvýšení o 166,66 %. Rok 2010 není dosud uzavřen.

g) monitoring, zpětná vazba

V příloze zasíláme některé ankety za rok 2010, které byly zveřejněny v tištěných Mosteckých listech, on-line Mosteckých listech a na webu města. Jak již bylo jednou zmíněno, Mostecké listy jsou zdarma distribuovány do všech domácností ve městě Mostu.

Příloha č. 8 - Ankety zveřejněné na Mosteckých listech on-line

Příloha č. 9 - Ankety zveřejněné na webu města

Příloha č. 10 - Pro ověření kvalitativních výsledků poskytovaných služeb MmM (viz bod 5.1)

i) úředník on-line, objednávkový systém, pojízdný úřad atd.

Lze dohledat na webu města [www.mesto-most.cz](http://www.mesto-most.cz). V příloze zasíláme *přílohu č. 17 – web Města – Úřad on-line*, kde lze vidět objednávkový systém MmM, pojízdný úřad, diskuse, dotazy atd. a *přílohu č. 11 - Pojízdný úřad.*

POJÍZDNÝ ÚŘAD - využívání pojízdného úřadu:

1 měsíc provozu 30 návštěv úředníků v terénu u klientů.

3 měsíce provozu 82 návštěv úředníků v terénu u klientů.

6 měsíců provozu 115 návštěv úředníků v terénu u klientů.

9 měsíců provozu 187 návštěv úředníků v terénu u klientů.

Od 1. dubna 2009 došlo ke zprovoznění Pojízdného úřadu pro občany. Požadavky občanů jsou soustředěny na Czech POINT a dle druhu služby jsou pak buď vyřizovány přímo z pracoviště Czech POINT nebo jsou předány k vyřízení na příslušné odbory. Služby Pojízdného úřadu jsou rovněž realizovány pro obce spadající do územního obvodu našeho města. Jsou to Bělušice, Braňany, Havraň, Korozluky, Lišnice, Lužice, Malé Březno, Obrnice, Patokryje, Polerady, Skršín a Želenice. Občané města Mostu tyto služby do konce r. 2009 využili celkem 187 krát.

OBJEDNÁVKOVÝ SYSTÉM

Jako kvalitativní ukazatel uvádíme ocenění, které tato služba získala v krajském kole Zlatý erb v r. 2010 - 1. místo (*příloha č. 19 - Ocenění objednávkový systém*), r. 2009 - 2. místo, r. 2007 - 3. místo, r. 2006 - 1. Místo. V celorepublikové soutěži služba získala uvedené ocenění v r. 2006 - 1. Místo.

j) veřejné zakázky

Jako kvalitativní ukazatel uvádíme získané ocenění za zveřejňování informací o veřejných zakázkách v soutěži Otevřeno x Zavřeno, za 1. místo v pozitivní kategorii Otevřeno. Podrobnosti na webu města [www.mesto-most.cz](http://www.mesto-most.cz) – sekce Kvalita poskytovaných služeb (logo ISO) nebo na webu [www.otevreno.cz](http://www.otevreno.cz). Ocenění je v příloze této zprávy č. 18.

k) navigace

Každý odbor magistrátu má přidělenou svoji barvu. V budovách ji najdete jako barevný pruh na dveřích, na webu je pro usnadnění orientace odbor označen stejnou barvou. Barevné rozlišení odborů na webu se prolíná celým navigačním systémem od webu po posledního pracovníka a po chodby úřadu. Na webu [www.mesto-most.cz](http://www.mesto-most.cz) je rovněž vidět barevné rozlišení kanceláří. *Příloha č. 21 - navigace – Otisk obrazovky z webu města – barevné rozlišení.*

l) tiskové konference

Tiskové informace lze nalézt na úvodní stránce webu města [www.mesto-most.cz](http://www.mesto-most.cz). Tiskové informace zajišťuje tisková mluvčí ve spolupráci s mediálním oddělením. Tiskové informace jsou vydávány pravidelně po každém jednání Rady města Mostu a pak samozřejmě při mimořádných příležitostech.

m) veřejná projednávání

Veřejná projednávání se konají nejen tam, kde to ukládá zákon (zastupitelstvo města, strategické dokumenty), ale i tam, kde by se konat nemusely. Vedení města se tak snaží předcházet problémům. Projednávají se investiční a projektové záměry.

Jako příklad uvádíme veřejná projednávání z 21. 6. 2010 a března 2010, výstavba dětských hřišť v ul. Fibicha a Lidická v Mostě.

*Příloha č. 22 – Veřejné projednávání centrálního dětského hřiště ul. Lidická*

*Příloha č. 23 – Veřejné projednávání centrálního dětského hřiště ul. Fibicha*

n) přímé přenosy ze zastupitelstva

Přímé přenosy lze doložit pouze při přímém přenosu a poté na vyžádání z archivu města, na webu města nejsou uchovávány z důvodů velkého objemu dat.

o) komunikace v rámci Komunitního plánování

Komunitní plán sociálních služeb sdružuje poskytovatele služeb orientované na tuto oblast v rámci koordinačních skupin. Skupiny jsou zastřešeny vedoucím koordinační skupiny, se kterým je městem uzavřena dohoda o provedení práce. Členy koordinační skupiny jsou zaměstnanci úřadu a dobrovolníci z řad poskytovatelů a uživatelů. *Zástupce koordinační skupiny je členem komise rady města pro danou problematiku.*

Komunitní plán lze nalézt na webu města [www.mesto-most.cz](http://www.mesto-most.cz) – sekce Komunitní plán města Mostu.

p) exkurze škol + Mostecký parlament mládeže

Exkurze škol organizuje odbor kancelář primátora a tajemníka dle požadavků škol. Setkání primátora s Mosteckým parlamentem mládeže (<http://smmost.webnode.cz/>) se pravidelně koná cca 1x za půl roku.

q) a r) dostupnost budovy MmM městskou hromadnou dopravou a bezbariérovost budov MmM

Budovy magistrátu se nacházejí v ul. Radniční (u 1. náměstí) a v ul. Pionýrů. Obě budovy jsou v docházkové vzdálenosti od zastávek městské hromadné dopravy (MHD), jak je patrné ze schématu linek MHD – příloha č. 12. V MHD jsou používány u vybraných spojů bezbariérové dopravní prostředky. Obě budovy mají bezbariérový přístup zvenčí, uvnitř jsou výtahy. V případě potřeby chodí úředníci za handicapovanými klienty do přízemí budova MmM.

s) zavedení ČSN EN ISO 9001:2009

Prokázání dokládáme získaným certifikátem, *příloha č. 13.*

t) komunikační prostředky

Jako kvantitativní ukazatele uvádíme návštěvnost webových stránek.

- návštěvnost on-line Mosteckých listů - 1 710 369 – *příloha č. 2*

- návštěvnost televizního on-line vysílání 1 161 (návštěvnost nejvyšší reportáže) – *příloha č. 3*

- návštěvnost webu města Mostu – 374 500 návštěv - *příloha č. 1*
- tištěná verze Mosteckých listů je k vidění na on-line Mosteckých listech, tištěná verze je vydávána každý měsíc a zdarma distribuována do každé domácnosti v Mostě

Jako kvalitativní ukazatele uvádíme ocenění, které tyto prostředky získaly:

#### MOSTECKÉ LISTY

- tištěná verze Mosteckých listů získala certifikát vysoké profesionální úrovně TOP RATED pravidelně od r. 2004 do 2009 v soutěži Zlatý středník;
- on-line Mostecké listy, které fungují od r. 2009, rovněž získaly za r. 2009 certifikát vysoké profesionální úrovně TOP RATED v soutěži Zlatý středník;

Získaná ocenění Mosteckých listů a on-line Mosteckých listů v soutěži Zlatý středník lze najít na webu města [www.mesto-most.cz](http://www.mesto-most.cz). V *příloze č. 15 a 16* jsou kopie těchto ocenění za r. 2009.

#### WEB MĚSTA

Dlouhodobou kvalitu webových stránek města Most a kvalitu poskytovaných služeb můžeme prokázat řadou ocenění, která web města obdržel v soutěži Zlatý erb na celorepublikové i krajské úrovni rok: 1999, 2000, 2001, 2003, 2005 a 2010 – viz *příloha č. 14*.

Webové stránky města získaly ocenění i na soutěži EuroCrest Aw@rd v r. 2002.

u) poskytování informací dle zákona č. 106/1999 Sb.

Všechny žádosti a odpovědi na žádosti o poskytování informací dle zákona č. 106/1999 Sb. jsou zveřejňovány na webu města.

V roce 2009 vyřízeno 27 žádostí o poskytnutí informace.

V roce 2010 (dosud neuzavřeno) vyřízeno 9 žádostí o poskytnutí informace.

v) zveřejňování zápisů z Rady města Mostu

Zápisy jsou zveřejňovány na webu města – sekce město a rada města, zároveň jsou vyvěšovány na chodbách magistrátu, kde jsou volně přístupné.

- Jaké nástroje pro jejich měření jste použili a jak hodnověrné jsou důkazy?

K měření byly použity ankety, které byly distribuovány několika způsoby - tištěné městské periodikum – Mostecké listy, on-line Mostecké listy, web města. Mostecké listy jsou pravidelně distribuovány zdarma do všech domácností ve městě Most, internet je přístupný komukoliv. Proto považujeme předložené důkazy za hodnověrné. K měření jsme dále použili statistické údaje k různým službám, které se uvádějí ve výroční zprávě, návštěvnost webových stránek apod. Získaná ocenění a certifikát ISO 9001 prokazují kvalitativní stránku poskytovaných služeb.

- Vyskytly se nějaké specifické faktory, které mohly ovlivnit úspěch tohoto řešení?

Specifickým faktorem u tohoto řešení je jeho rozsah, tj. od samotných zaměstnanců úřadů, přes poskytované služby, získané komunikační prostředky, způsob prezentace informací v komunikačních prostředcích a komunikační dovednosti.

- Projevil se nějaký vedlejší negativní či pozitivní účinek?

Šířka sdělovacích prostředků a ostatních médií si již vyžádala navýšení pracovních míst.

## 6. Inovativnost a přenositelnost dobré praxe<sup>1</sup>

- V čem spočívá inovativnost tohoto řešení? Jak se liší od jiných či podobných aplikací/přístupů?

Inovativnost spočívá zejména v rozsahu řešení tj. kombinace komunikačních prostředků a komunikačních dovedností. Inovativnost spatřujeme i v doplnění tradičního tištěného periodika a aktuální (denně aktualizovaný) internetový deník s velkým množstvím fotogalerií, doplněno navíc i videozpravodajstvím. Vzájemná propojenost webu, Mosteckých listů on-line, internetové TV Most Expres, Facebooku, tištěných Mosteckých listů a TV Most Expres vysílání na kabelové televizi.

- Může být/bylo již toto řešení přeneseno/aplikováno v jiné organizaci či sektoru? Pokud ano, které jeho základní prvky? Nebo jste v tomto případě sami využili dobrou praxi od jiných organizací?

Může být použito a převzato kdekoli jinde, stačí jen respektovat místní specifika a možnosti.

Komplexní řešení nebylo převzato jak, bylo výše uvedeno, řešení bylo realizováno postupně v jednotlivých letech, ale například služba „pojízdny úřad“ byla použita z „dobré praxe“ v Městské části Praze 10.

- Jaké nejdůležitější poznatky/zkušenosti jste při realizaci řešení získali?

K realizaci některých uváděných projektů je nutná profesionalita, čas, nadšení, zájem o věc, bez kterého by výsledek nebyl tak podařený.

- Jaké je Vaše doporučení pro ty, kteří se zajímají o implementaci tohoto řešení ve své organizaci?

Jako krok správným směrem se ukázalo zřízení uváděné pracovní skupiny, kde vznikaly různé tvůrčí nápady. Proto těm, co se chystají na velké změny, doporučujeme dát dohromady obdobný tým tvořivých lidí.

- Souhlasíte s prezentací Vašeho řešení na nadcházející Národní konferenci kvality ve veřejné správě a v časopise Veřejná správa jakožto s prezentací dobré praxe?

Ano

## 7. Přílohy

Příloha č. 1 - Částečný otisk obrazovky webu města Mostu

Příloha č. 2 - Návštěvnost on-line Mostecké listy (za rok)

Příloha č. 3 - Otisk obrazovky TV Most Expres

Příloha č. 4 - Vizitka na označení každé kanceláře MmM

Příloha č. 5 - Fotka zaměstnance města na webu

Příloha č. 6 - Visačka zaměstnance

Příloha č. 7 - Výňatek z interního dokumentu

Příloha č. 8 - Ankety zveřejněné na Mosteckých listech on-line

Příloha č. 9 - Ankety zveřejněné na webu města

Příloha č. 10 - Pro ověření kvalitativních výsledků poskytovaných služeb MmM

Příloha č. 11 - Pojízdny úřad

---

<sup>1</sup> Vyplní pouze uchazeč o cenu MV za inovaci ve veřejné správě



Příloha č. 12 - Schéma linek MHD  
Příloha č. 13 - Certifikát + příloha certifikátu  
Příloha č. 14 - Ocenění webu město Mostu  
Příloha č. 15 - Ocenění Mostecké listy  
Příloha č. 16 - Ocenění ON-LINE MOSTEC\_LISTY  
Příloha č. 17 - Web města Mostu – Úřad on-line – Diskuse, dotazy  
Příloha č. 18 - Ocenění veřejných zakázek  
Příloha č. 19 - Ocenění objednávkový systém 2010  
Příloha č. 20 - Ocenění webu - město pro byznys  
Příloha č. 21 - Navigace – otisk obrazovky z webu města – barevné rozlišení  
Příloha č. 22 – Veřejné projednávání centrálního dětského hřiště ul. Lidická  
Příloha č. 23 – Veřejné projednávání centrálního dětského hřiště ul. Fibicha

Datum: 29. 10. 2010

Podpis: Bc. Barbora Jeníčková

**Pozn.:** V případě ceny udílené za implementaci modelu CAF musí být přílohou závěrečné zprávy sebehodnotící zpráva CAF a na ni navazující akční plán zlepšování. Sebehodnotící zpráva musí obsahovat popis naplnění minimálních kritérií pro udělení daného stupně Ceny MV za model CAF.

Pokud jsou výše uvedené informace součástí sebehodnotící zprávy, lze na ně pouze odkázat.