



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY

# Úřad 21. století: vize a současné trendy

**Mgr. Filip Zavřel**

odbor strategického rozvoje  
a koordinace veřejné správy  
Ministerstvo vnitra ČR



**81 % českých domácností používá internet**

**65 % občanů má internet v mobilu**

- **Portál občana** – digitální samoobsluha, rozcestník eSlužeb veřejné správy
  - Nabídka technické podpory pro propojení portálu obce s Portálem občana
- **Princip once-only** (pouze jednou) – úřady obíhají data, ne lidé
- **Kybernetická bezpečnost**
  - Nabídka podpory a kurzů NÚKIB
- **Open data** (strojově čitelná data)
  - Podpora a školení pro otevírání dat ([opendata.gov.cz](https://opendata.gov.cz))
  - Příklady dobré praxe: „Data Brno“, „pražská datová platforma Golemio“
- **Chytré (SMART) technologie** – rozvoj 5G sítě – internet věcí, navigace autonomních vozidel
  - Chytré parkování, chytré osvětlení, chytrý svoz odpadu (např. MČ Praha 2)





## 3,5 milionu aplikací v obchodě Google Play (2021)

- **Aplikací a jejich uživatelů stále přibývá**
- Příklad dobré praxe – „**Kolín v mobilu**“ (chytré parkování, hlášení škod, poloha spojů MHD) – přes 7000 stažení
- **Další dostupné aplikace pro obce:**
  - Hlášení závad na majetku obce
  - Mobilní rozhlas
  - Rozklikávací rozpočet
  - Mapové portály
- **Webové stránky (dnes již standard)**
  - Jaké by ale měly být?
  - vizuálně líbivé, přehledné, intuitivní, uživatelsky přívětivé, přístupné, responzivní pro mobilní zařízení

## VIRTUÁLNÍ ÚŘAD

Úřad 21. století  
je digitální.



Petr Kuchař (MV ČR)

Obce a kraje,  
které zavedou  
chytrá řešení,  
zažijí rozkvět.



Rut Bízková (SMART Česko)



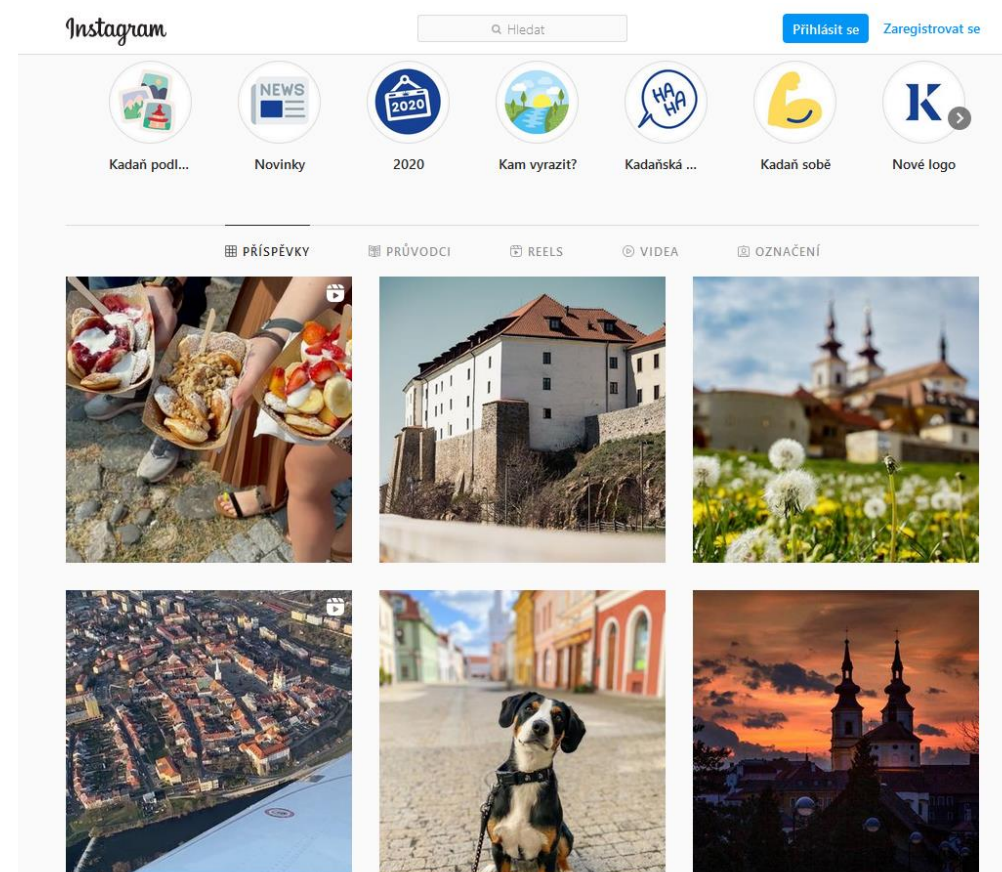
5,3 milionu Čechů je na Facebooku

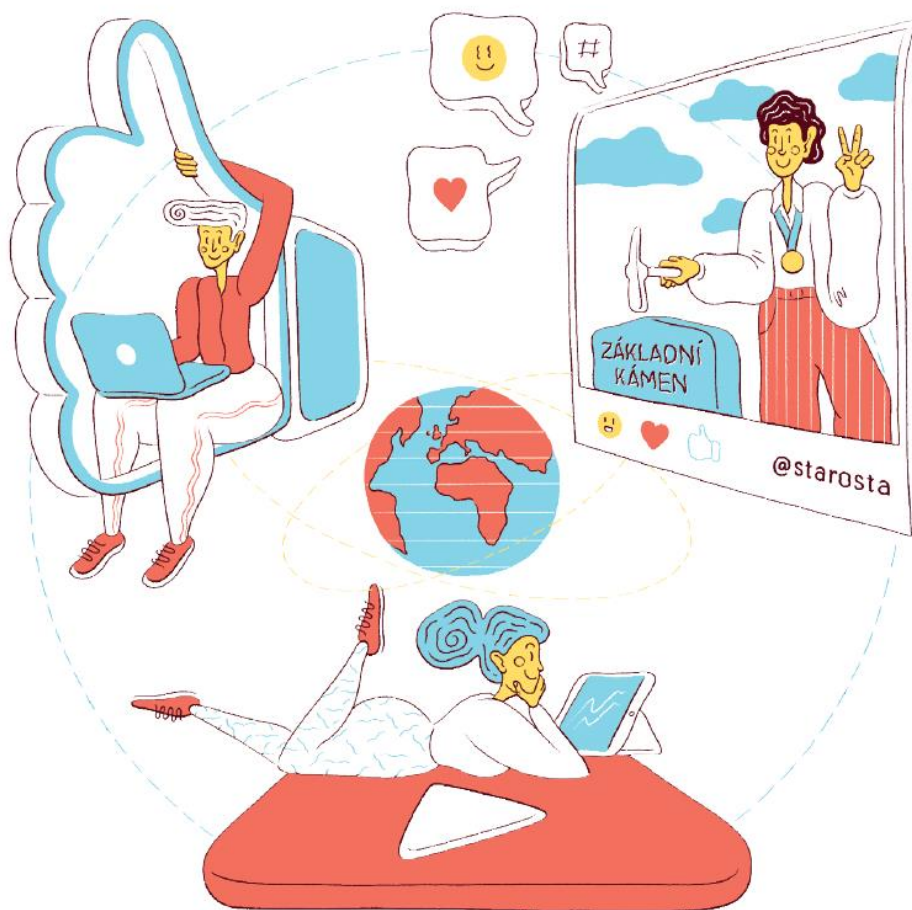
54 % populace Česka jsou aktivními uživateli některé sociální sítě

4,8 milionu Čechů používá sociální sítě přes mobil

## Sociální sítě

- **Mezi obcemi dominuje využívání Facebooku**
- **Aktivní profil** (zveřejňování příspěvků, péče o komunitu, profesionalita)
- Každá sociální síť má **jinou hlavní cílovou skupinu a vyžaduje jiný přístup**
- **Příklady dobré praxe:**
  - Instagram (Kadaň, Praha, Olomouc)
  - Facebook (Hustopeče, Chomutov, Třebíč, Praha, obec Ratiboř)





## Klientský přístup

- **On-line chat, chatbot** (např. Magistrát hl. m. Prahy)
- **Klientský servis na úřadě:**
  - **Profesionální pomoc** (úředník coby zkušený poradce)
  - **Zpětná vazba** (měření spokojenosti klientů)
  - **Srozumitelnost informací** (opuštění úředního žargonu)
  - **Zjednodušený jazyk** (easy-to-read) pro osoby se zvláštními potřebami
  - **Budování kultury organizace** (veřejná správa jako celek, plnění hodnot organizace)

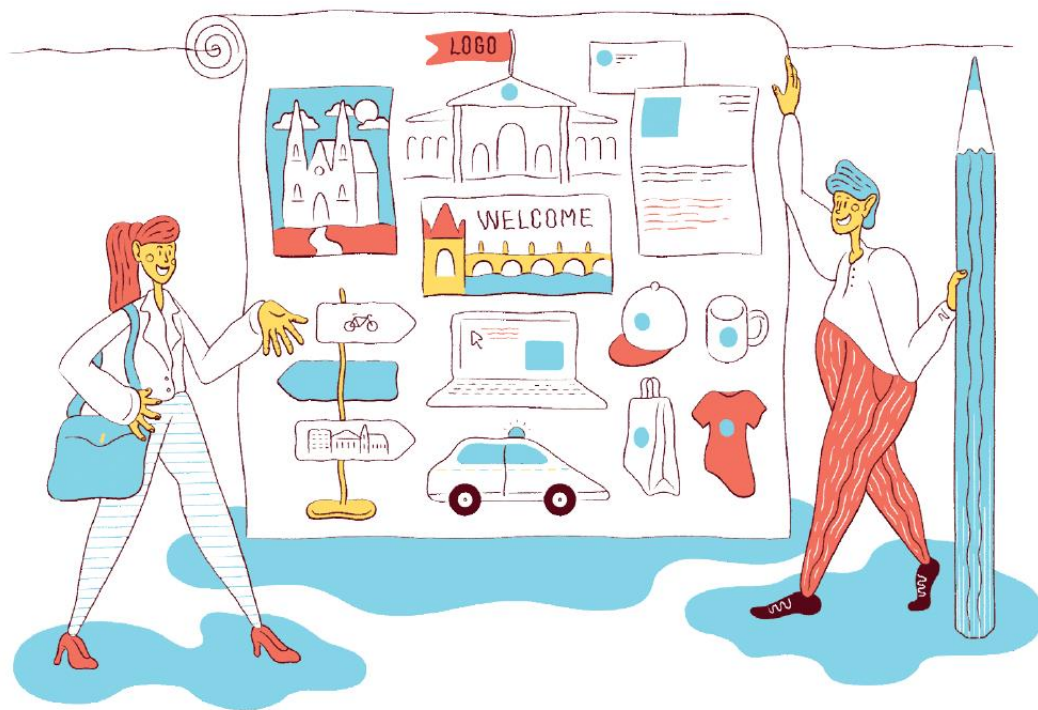
**Průzkum IPSOS pro MV ČR:** občané vnímají veřejnou správu jako málo přívětivou, špatně komunikující a neorientující se na klienta



# SEBEPREZENTACE = BUDOVÁNÍ ZNAČKY

## Branding (place/city branding)

- Jde o součást **marketingové strategie**
- **Cílem je vybudovat unikátní značku místa (obce)** – vnitřní historická tradice, vize budoucnosti, „místo pro: podnikání, sport, mladé rodiny, kulturu...), (př. kampaně Prague: Emotion, Prague: City of Romance, Plzeň: Evropské město kultury)



## Jednotná komunikace

- **Jednotný vizuální styl** (např. Ostrava, Chrudim, Humpolec, Kadaň, Frýdek-Místek, Luhačovice, MČ Praha 3, Nymburk, Litoměřice, Uherské Hradiště, Liberec...)
- **Strategický přístup ke komunikaci**
  - **Komunikační strategie** (plán komunikace, cílové skupiny, nástroje komunikace, měření a vyhodnocování)
  - **Centralizované útvary komunikace** (sjednocení komunikace, kontinuita, vyšší efektivita)



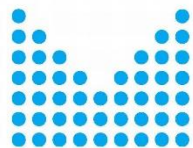
## Moderní interiér/exteriér

- **Otevřený prostor** (všechny časté agendy rychle přístupné a na jednom místě)
- **Bezbariérové**
- **Transparentní prostor**

## Vybavenost:

- **Chytrý úřad** (SMART technologie – řízení spotřeby energií, automatizace – robotizace – procesů, př. Moravskoslezský kraj, Říčany...)
- **Elektronický vyvolávací systém**
- **Bezkontaktní platby** (terminály)
- **Bezpečná a volně dostupná Wi-Fi síť pro klienty**
- **Vybavenost pro rodiče s dětmi** (dětský koutek, přebalovací pulty...)





MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY

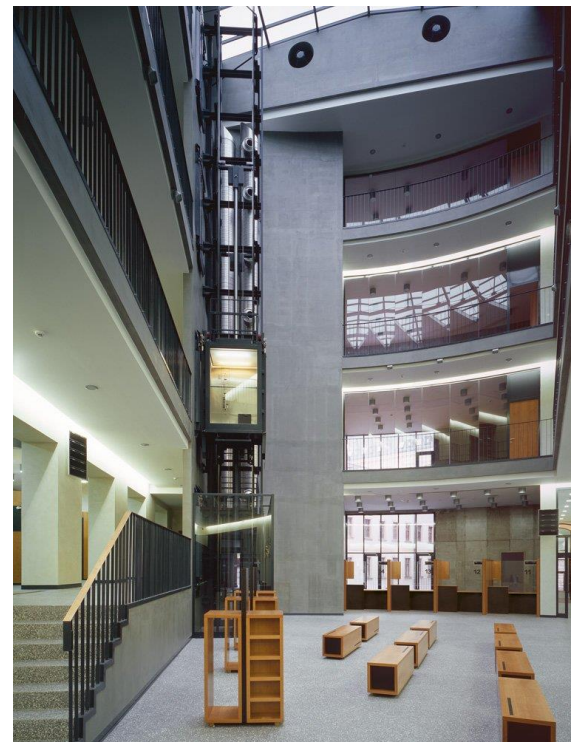
## Moderní úřad



Úřad MČ Praha 7 (rekonstrukce 2020)

Foto: Jan Hromádko

Zdroj: [www.archiweb.cz](http://www.archiweb.cz)



Magistrát Liberec (rekonstrukce 2006)

Foto: Jiří Jiroutek

Zdroj: [www.archiweb.cz](http://www.archiweb.cz)



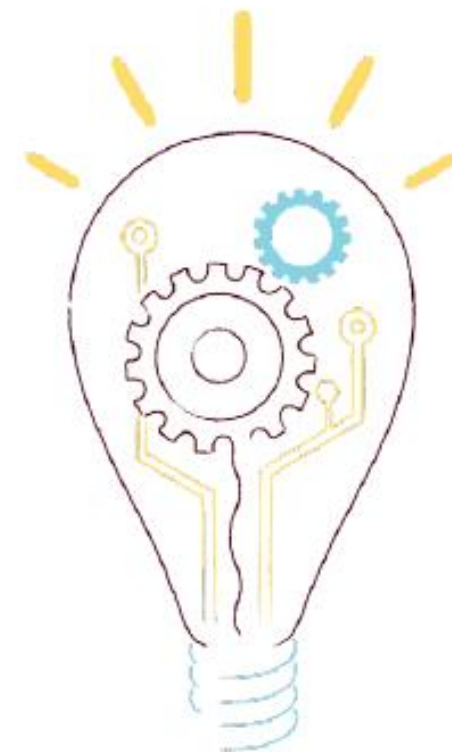


## Inovační management:

- Motivační nástroje pro navrhování a zavádění inovací
- Systém sběru inovačních podnětů (ankety, nástěnky, schránky)
- Proces vyhodnocení sesbíraných podnětů
- Informování zaměstnanců
- Vzdělávání zaměstnanců (kompetenční rozvoj)
- Rozvoj leadershipu vedení organizací

## Příklady dobré praxe:

- Inovační management (Chomutov, Praha: „nakopni Prahu“)
- Ideathony (MČ Praha 13)
- Hackathony

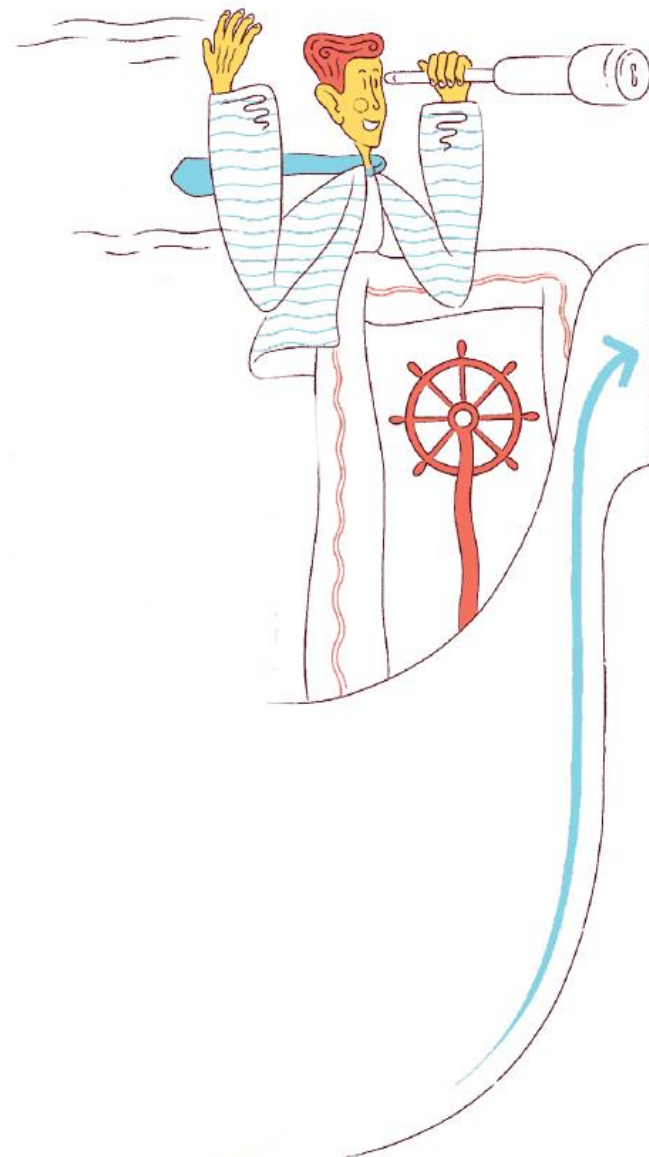




# Strategické řízení organizace

## Moderní řízení organizace

- **Strategické řízení** (rozvojové aktivity organizace i obce, zapojení občanů)
  - Pomůcky: Databáze strategií, aplikace ObcePro, Metodika přípravy veřejných strategií
- **Řízení kvality** (CSR, CAF, normy ISO, model excelence EFQM, místní Agenda 21)
- **Procesní řízení** (hodnocení chodu procesů a jejich zlepšování, např. i automatizace procesů)
- **Krizové řízení** (připravenost, důležitost nejen živelné pohromy, ale i pandemie)
- **Environmentální řízení** – systém EMAS, ISO 14001 – udržitelný rozvoj
- **Energetický management** (funkce energetického manažera – Litoměřice, Praha, Žďár nad Sázavou...)
- **Inovační management**





MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY

# Péče o zaměstnance



## Péče o zaměstnance

- Oceňování, motivace, rozvoj zaměstnanců
- Nabídka moderních benefitů
- Smysluplnost práce, poselství
- Budování hodnot organizace (image, brand)



Milan Čigáš (Krajský úřad  
Středočeského kraje)

Lidé jsou naším  
největším  
bohatstvím.



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY

## Dostupný úřad

- **Prívětivé úřední hodiny pro pracující**
- **Rušení místní příslušnosti agend**
- **Detašovaná pracoviště** (např. v hypermarketu (Kladno), matrika či Czech POINT v porodnici/nemocnici (Olomouc, Litoměřice))



## Dostupný úřad



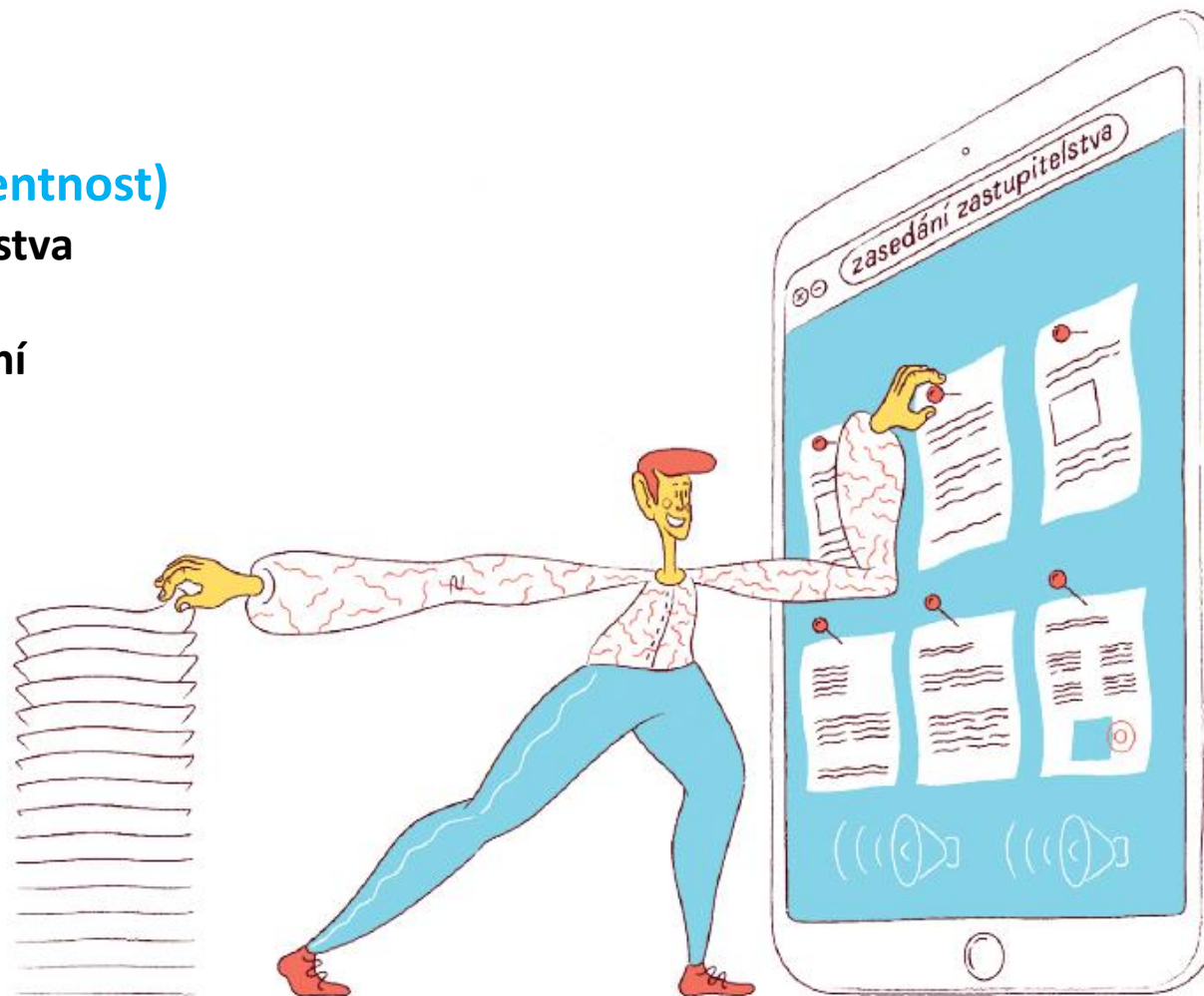
## Přístupný úřad

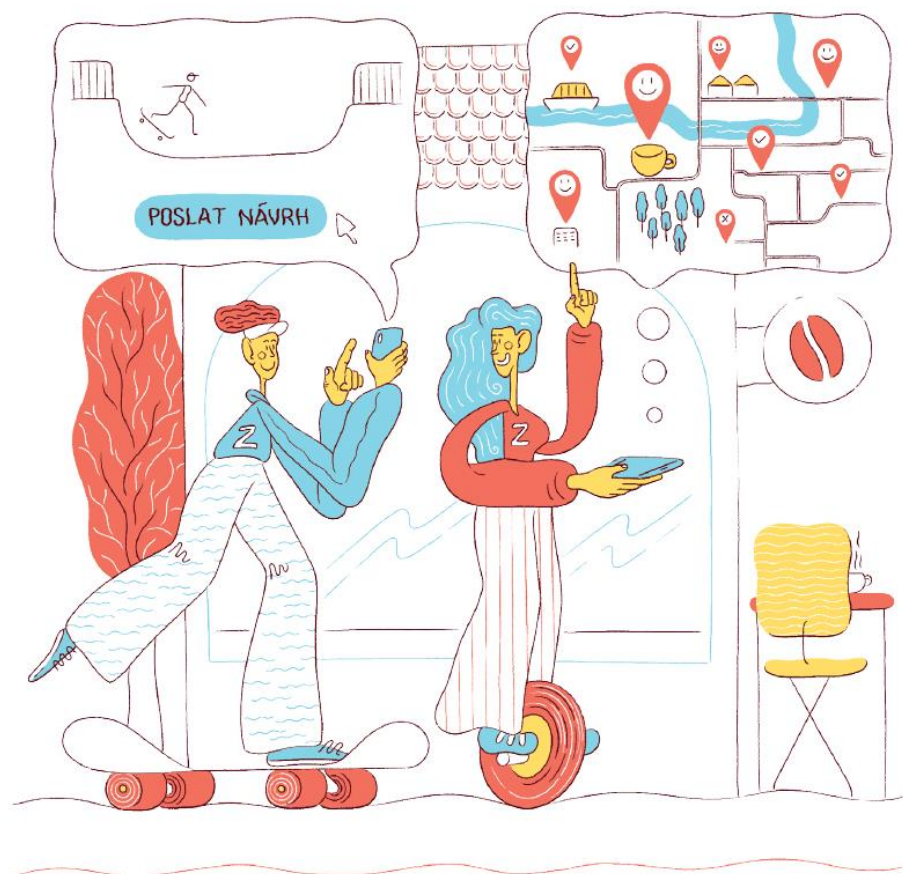
- **Bezbariérovost**
- **Orientační systém pro nevidomé**
- **Tlumočnicko do znakového jazyka pro neslyšící**
- **Zjednodušené návody životních situací (easy-to-read)**
- **Přístupnost webových stránek dle zákona**



## Informovaný občan (otevřenost, transparentnost)

- Zveřejněné materiály ze zasedání zastupitelstva (nejen usnesení či zápis)
- Zveřejněné audio/video záznamy ze zasedání zastupitelstva
- Zveřejněné smlouvy (registr smluv)
- Transparentní účty obce
- Transparentní veřejné zadávání
- Rozklikávací rozpočet
- Otevřená data
- Výroční zprávy o činnosti úřadu a obce





## Zapojování občanů

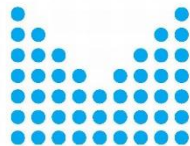
- **Participativní strategické plánování** (př. dobré praxe Praha, Ostrava, Brno, Jihlava)
  - Pocitové mapy, setkávání s občany, digitální online ankety, sbírání zpětné vazby)
- **Participativní rozpočet** (občané nominují projekty, odborníci je zhodnotí a udělají předvýběr, občané hlasují, obec realizuje) – Př. Tvoříme Zlín, Překvapte Říčany, Nápad pro Šestku (MČ Praha 6)
- **Zapojování mládeže** – školské parlamenty, setkání se studenty



## Udržitelný úřad

- **Klimatická změna** (zelené střechy, pasivita stavby, zadržování vody v obci a krajině, využívání dešťové vody, rozvoj parků a zeleně, zero waste, zero energy, třídění odpadů, péče o lesy)
- Iniciativa „**Dost bylo plastu**“ – MŽp – konec jednorázových plastů (zálohované kelímky, brčka, nádobí a talíře, biologicky rozložitelné ubrousky, látkové tašky, udržitelné propagační předměty...)
- **Sociálně a environmentálně odpovědné veřejné zadávání**
- **Příklady dobré praxe:**
  - Litoměřice (služební elektrovozy, udržitelné propagační předměty, třídění odpadu na úřadu)
  - Chytré Líchy – Židlochovice (plán trvale udržitelné čtvrti)
  - Žďár nad Sázavou (zelené střechy veřejných budov, hospodaření s dešťovou vodou, energetický management)





MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY

# DĚKUJI ZA POZORNOST!

**Mgr. Filip Zavřel**

odbor strategického rozvoje  
a koordinace veřejné správy

Ministerstvo vnitra ČR

[filip.zavrel@mvcz.cz](mailto:filip.zavrel@mvcz.cz)

[www.mvcz.cz/verejna-sprava](http://www.mvcz.cz/verejna-sprava)

[www.kvalitavs.cz](http://www.kvalitavs.cz)