

**PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD**

# **PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD 2016**

**příklady dobré praxe**



## Úvodní slovo ministra vnitra

Vážení přátelé,

veřejná správa je jednou z nejdůležitějších oblastí, ve které dochází ke kontaktu mezi občany na jedné straně a státem na druhé straně. Chod a přístup městských úřadů působí jako vizitka schopností státu a ústředních správních úřadů zajistit kvalitní a efektivní veřejné služby pro občany. Proto se Ministerstvo vnitra rozhodlo provést průzkum přívětivosti městských úřadů obcí s rozšířenou působností, ve kterých dochází k nejčastějšímu a nejintenzivnějšímu kontaktu s občany.

Ministerstvo vnitra provedlo elektronické dotazníkové šetření, ve kterém se sledovaly čtyři desítky kritérií značících přívětivost úřadu. Při zpracovávání výsledků se navíc identifikovala řada příkladů dobré praxe, které se vymykaly obecným kritériím z dotazníku. Právě zmíněné speciální příklady jsou hlavním obsahem této publikace, která vznikla jako výsledek průzkumu přívětivosti městských úřadů.

V samotném průzkumu byl důraz kladen na kritéria zejména z oblastí využívání on-line služeb, webových stránek, transparentnosti a zvyšování komfortu pro občany přímo na úřadu. Výsledky ukázaly pozitivní trend navyšování komfortu, přesto zvláště v některých bodech je stále prostor pro zlepšení. K jeho zaplnění by, věřím, mohla přispět i tato publikace. O rozvoj přívětivosti a kvality se přitom bude i nadále aktivně zajímat také Ministerstvo vnitra.

Projekt byl ze strany Ministerstva vnitra doprovázen soutěží, ve které byly oceněny tři nejpřívětivější městské úřady z každého kraje republiky a tři celkoví vítězové. Získání ocenění „přívětivý úřad“ by do budoucna mohlo být silnou motivací, aby se také další obce snažily modernizovat své úřady a vytvářely z nich vstřícná kontaktní místa pro své obyvatele.

Na závěr bych rád poděkoval všem, kteří se na publikaci podíleli, a vyjádřil podporu do dalšího rozvoje maximální přívětivosti úřadů.

**Milan Chovanec**  
ministr vnitra





## Předmluva náměstkyně ministra vnitra

Pro mnohé občany je návštěva úřadu nevídanou povinností. Často si ji spojují s dlouhými frontami, byrokracií a nevlídností některých úředníků. Ve výsledku by řada lidí na úřad nejrady vůbec nechodila. Dlouhodobým cílem Ministerstva vnitra je úřady modernizovat a posílit jejich přívětivost a efektivitu. Proto nyní vydává tuto publikaci, která chce ukázat, že chod úřadu může vypadat i jinak.

V publikaci naleznete několik příkladů dobré praxe městských úřadů obcí s rozšířenou působností, které již nyní zpřijemňují obyvatelům daných měst kontakt s jejich úřadem. Základním středobodem příkladů přitom je vycházení obyvatelům co nejvíce vstříc. Cílem publikace je poskytnout přehled možností, které se obcím dnes nabízejí, a uvést jejich přínos, ale i možná úskalí při zřizování.

Pokud mám předestřít obsah publikace, vybrala bych několik příkladů, které by ideálně již dnes mohly být u obcí s rozšířenou působností běžnou praxí. Jedná se například o on-line objednávkový systém pro agendy občanských a řídicích průkazů a cestovních dokladů, který obyvatelům v různé míře umožňuje objednat se na jimi preferovaný termín a odstraňuje nutnost čekat ve frontách. Obdobně přínosná je funkce on-line sledování stavu obslužnosti přepážek.

On-line aplikace jako takové, a dnes již zcela dostupné, jsou aktuálně vůbec nejlepší cestou k rozvoji přívětivosti úřadů a transparentnosti správy obce. Zmíním jen několik dalších aplikací, jako jsou elektronické hlášení závad, on-line databáze map města, on-line databáze smluv, on-line územní plán nebo rozklikávací rozpočet.

Za velmi zásadní považuji prodlužování úředních hodin tak, aby byl úřad i pro pracující občany co nejvíce dostupný. Již tři čtvrtiny městských úřadů prodlužují minimálně jednou týdně úřední dobu, aby vyhovely pracujícím obyvatelům svých měst. Celkově polovina úřadů má dnes v úsecích správních agend přepážky otevřené více než 30 hodin týdně, přičemž u agend občanských průkazů a cestovních dokladů má osmina úřadů otevřeno 40 hodin a více.

Moderní úřad znamená také aktivní moderní komunikaci s občany. Dnes je již běžné, že obce spravují vlastní webové stránky, na kterých poskytují různé informace a kontakty na úředníky a vedení města. Nelze ovšem zůstat jen u webových stránek. Dnes se nabízí i další on-line způsoby efektivní komunikace a informování občanů, jako například přes sociální sítě, což si ovšem prozatím neuvědomily všechny obce.

Závěrem věřím, že i s pomocí této inspirativní publikace dojde k dalšímu rozvoji přívětivosti úřadů a stále více měst začne využívat moderní nástroje, které se již dnes úspěšně používají. Právě z nich jsou některé uvedeny na následujících stránkách.

### Mgr. Jana Vildumetzová

náměstkyně ministra vnitra pro řízení sekce veřejné správy

## Obsah

Celkové výsledky průzkumu mezi obcemi	6
Bohumín – Hlášení závad	11
České Budějovice – Systém publikace smluv na webových stránkách města	12
Děčín – Otevřená data města	13
Chomutov – Projekt Váš strážník	14
Jablonec – Přehled uzavřených smluv a objednávek nad 20 000 Kč	15
Jihlava – Aplikace PUPík – Připomínkování územního plánování	16
Kladno – Pracoviště Czech POINT v nákupním centru	17
Kopřivnice – Webové stránky „Potřebuji vyřídit“	18
Kroměříž – Aktuální informace na sociálních sítích	19
Lanškroun – Rozklikávací rozpočty příspěvkových organizací	20
Liberec – Počet úředních hodin	21
Liberec – Dashboard – město v číslech	22
Litoměřice – Potřebuji vyřídit – Návod na řešení Vašich životních situací	23
Most – Mostecké listy (tištěný měsíčník a internetový deník)	24
Most – Pojízdny úřad	25
Olomouc – Objednávkový systém nádob na komunální odpad	26
Opava – Mapový portál města	27
Plzeň – Mobilní aplikace Plzeň – občan	28
Praha 18 – Služba Zachraňte mne	29
Praha 18 – Počet úředních hodin	30
Prostějov – Rozklikávací rozpočet s fakturami	31
Přerov – Informace ze zastupitelstva města	32
Přerov – Přerovský rádce	33
Šumperk – Rezervační systém a monitoring obsazenosti přepážek	34
Šumperk – Mapová webová aplikace Volby Šumperk	35
Třebíč – Family Point – Místo pro rodinu	36
Zlín – Výroční zpráva Magistrátu města Zlína a Městské policie Zlín	37
Žďár nad Sázavou – Seznam kontaktů na jednotlivé úředníky	38

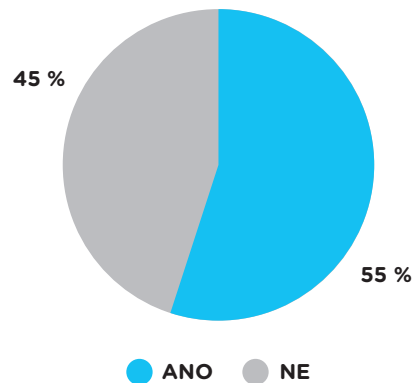
## Celkové výsledky průzkumu mezi obcemi

Průzkum přívětivosti úřadů byl veden formou elektronického dotazníku zasláného 205 obcím s rozšířenou působností a 22 městským částem Prahy, které mají charakter obcí s rozšířenou působností (dále jen „ORP“). Ministerstvo vnitra posléze obdrželo 190 vyplněných dotazníků, které sloužily jako dostatečný vzorek pro vytvoření ucelených celkových výsledků. Dotazník byl sestaven na základě čtyř desítek kritérií rozdělených do tří kategorií – otevřenost, transparentnost a komunikace.

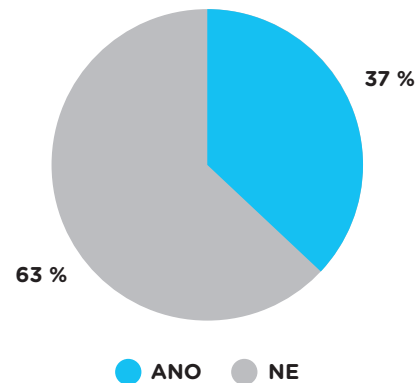
### Využívání dostupných on-line aplikací je pozvolné

V oblasti využívání již dostupných on-line služeb značná část úřadů stále zaostává. Například pouze okolo 55 % obcí používá elektronický objednávkový systém pro agendy občanských průkazů a cestovních dokladů, 51 % i pro agendu řídičských průkazů, ale například na úseku matrik je to pouze 19 % ORP. Nepříliš rozšířené je také on-line sledování stavu obslužnosti přepážek pro tyto agendy, které dosud zavedlo jen 37 % obcí.

Elektronický objednávkový systém - agenda občanské průkazy



Elektronický objednávkový systém - potvrzovací e-mail/SMS o vyhotovení požadavku



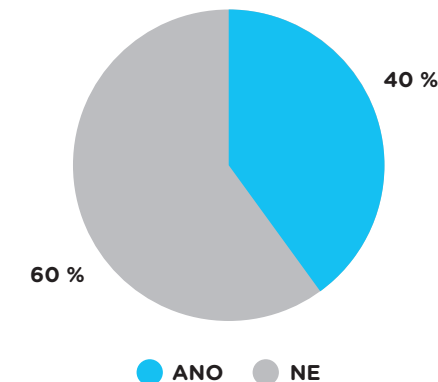
O stavu vyřízení osobních dokladů formou SMS zprávy nebo e-mailem občany informuje 37 % úřadů. U dalších on-line aplikací jsou výsledky lepší, například elektronické hlášení závad nabízí 60 % ORP, mapový portál s databází map města různého druhu provozuje 57 % ORP a komplexní aplikaci elektronického úřadu zatím jen 40 %.

### Úřady se snaží být přístupnější

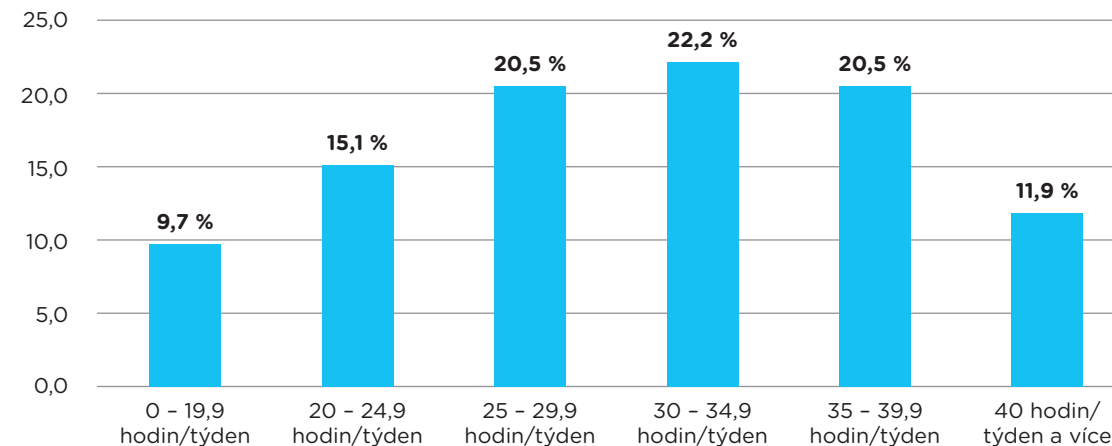
Důležitým kritériem je přístupnost, celých 78 % ORP prodlužuje minimálně jednou týdně úřední hodiny, aby pracující lidé snáze stihli zajít na úřad. Roste také počet úředních hodin, který zajišťuje dostupnost pro občany. Avšak tento počet se stále liší dle jednotlivých agend.

Na úseku agend občanských průkazů a cestovních dokladů se skoro u 36 % ORP počet úředních hodin pohybuje mezi 20 a 30 hodinami týdně, u téměř 43 % mezi 30 a 40 hodinami týdně a u 12 % dokonce nad 40 hodin týdně. Celkové rozložení otevírací doby je vidět na následujícím grafu. V případě agendy řídičských průkazů jsou přepážky otevřené po 20 až 30 hodin týdně u 40 % ORP, 30 až 40 hodin u 40 % ORP a nad 40 hodin u 8 % ORP. Vedle toho existuje ještě okolo 10 % ORP, kde jsou úřední hodiny pouze do 20 hodin týdně.

Existence aplikace elektronického úřadu (možnost přihlašování k vyřízení agend, aktuality, úřední deska, kontakty)



Počet úředních hodin za týden - agenda občanské průkazy



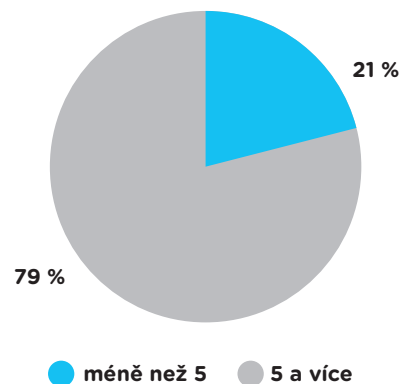
Také lze ocenit, že se již zaběhla praxe, kdy občané mohou platit správní poplatky platební kartou. Tuto možnost nabízí 73 % úřadů. Pozvolna úřady začínají podstupovat i další kroky ke zvýšení přívětivosti, jako například zřizování přebalovacích pultů či koutků pro matky (56 %) nebo pořizování nápojových a občerstvovacích automatů (66 %).

### Webové stránky – nástroj komunikace a zdroj informací

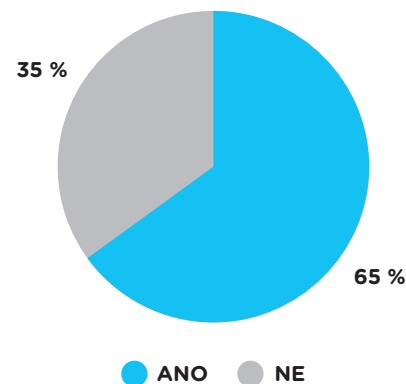
Používání webových stránek ke komunikaci s občany se již stalo zvykem, což samo o sobě nestačí, také je potřeba je pravidelně aktualizovat. 80 % ORP pravidelně aktualizuje a přispívá minimálně pěti příspěvky týdně. Města hledají také nové moderní způsoby komunikace s občany, kdy 65 % ORP si zřídilo a aktivně spravuje profil minimálně na jedné sociální síti (Facebook a Twitter).

Dnes je již samozřejmostí uvádění kompletních kontaktů na všechny úředníky úřadu (99 % případů), pokud se jedná o telefonní čísla a e-maily, nicméně čísla služebních mobilních telefonů řada úřadů stále neuvádí. Postupně se rozšiřuje také nabídka pravidelného odběru novinek a informací (například formou e-mailu, newsletteru či RSS kanálu), dnes tuto službu nabízí 69 % obcí.

**Pravidelně aktualizované webové stránky: počet příspěvků v týdnu 1. – 7. 2. 2016**



**Aktivní profil na sociálních sítích (přibližně 5 příspěvků týdně)**



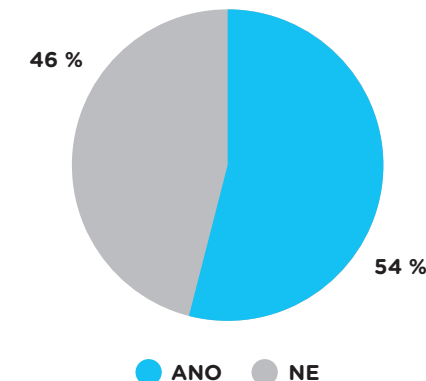
Městské úřady na webových stránkách také zveřejňují ke stažení různé formuláře, například k matrikám (79 %), agendě odpadů (87 %) a dalším agendám. Dále okolo 90 % obcí nabízí on-line verzi aktuálního územního plánu, 83 % sdílí také strategii rozvoje obce a 71 % občanů ulehčuje orientaci systémem životních situací. Některé stránky přímo odkazují na jednotlivé agendy a umožňují přímé propojení s objednávkovým systémem.

### Webové stránky – nástroj transparentního vedení obce

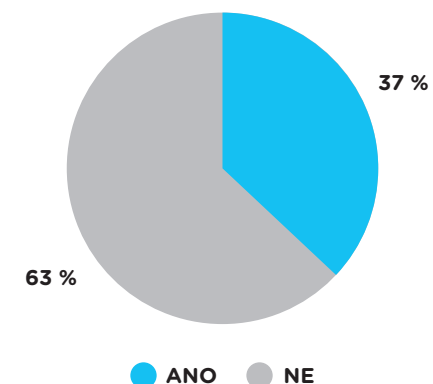
Webové stránky slouží také pro občany, kteří chtějí nahlížet například do smluv uzavřených městskými úřady. 54 % obcí na webu zveřejňuje alespoň smlouvy s hodnotou nad 50 000 Kč (bez DPH), přičemž 22 % ORP zveřejňuje všechny smlouvy bez rozdílu částky. Aplikaci rozklikávacího rozpočtu, poskytující on-line přehled příjmů a výdajů města, aktuálně nabízí 50 % obcí.

Už 37 % obcí předem zveřejňuje podklady pro jednání zastupitelstev, aby do nich mohli nahlédnout také občané, a tím získali přehled o jednání. Obdobné množství (39 %) zastupitelstev schválilo vysílání on-line přenosů z jednání. Zápisy ze zastupitelstva zveřejňuje na webu zatím jen 68 %.

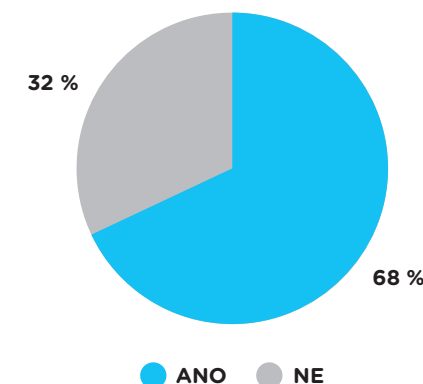
**Na webu zveřejňované veškeré smlouvy nad 50 000,- Kč (bez DPH)**



**Zveřejňované podklady pro jednání zastupitelstva**



**Zveřejňované zápisy z jednání zastupitelstva města**





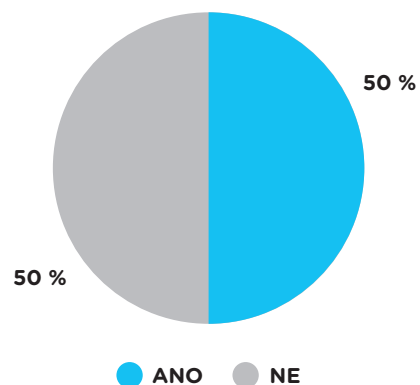
## Nedostatek zpětné vazby a měření kvality

Znakem přívětivého úřadu by mělo být i zjišťování zpětné vazby od občanů/klientů. Nyní ji zjišťuje alespoň dvakrát ročně 26 % ORP. Současně bychom byli rádi, kdyby obce více využívaly metody kvality, aktuálně je používá 50 % ORP. Převládá přitom metoda vzájemného srovnávání (tzv. benchmarking).

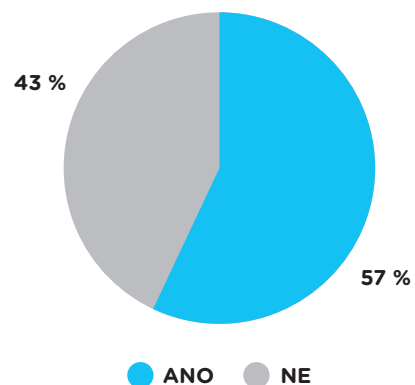
Z výzkumu tedy vyplynulo, že některé prvky přívětivého úřadu se mezi obcemi těší větší přízni než jiné. Celkově dochází k postupné modernizaci úřadů a zvyšování přívětivosti vůči občanům, což lze vnímat s velkým povděkem a nezbývá než doufat, že nadále bude docházet ke zvyšování přívětivosti úřadů pro občany a může tomu napomoci právě i sdílení dobré praxe.

Předkládaná publikace přináší vybrané příklady dobré praxe přívětivých úřadů, které jdou mnohdy nad rámec sledovaných kritérií. Cílem není postihnout kompletně všechny příklady dobré praxe, ale indikativně přinést inspiraci ve vybraných aktivitách měst v přenesené i samostatné působnosti. Jedná se tak pouze o vzorové příklady.

Rozklikávací rozpočet na webu



Existence mapového portálu s databází map města různého zaměření (min. 3 různé mapy)



## Bohumín - Hlášení závad

Město Bohumín leží na soutoku řek Odry a Olše v Moravskoslezském kraji. Nachází se v české části historického Těšínska v Českém Slezsku. Ve městě žije téměř 22 tisíc obyvatel. [www.mesto-bohumin.cz](http://www.mesto-bohumin.cz)

### Obyvatelé hlásí závady přes mobilní a webovou aplikaci

Když radnice města Bohumín hledala způsob, jak co nejrychleji a neefektivněji monitorovat a odstraňovat závady na území města, rozhodla se zapojit veřejnost. Pro tento účel si pořídila mobilní a webovou aplikaci hlášení závad, prostřednictvím které obyvatelé v reálném čase zasílají podněty.

Od jejího spuštění v únoru 2013 s ní bylo do konce dubna 2016 nahlášeno 2 087 závad, z nichž bylo napraveno celkem 2 074. 75 % závad bylo nahlášeno přes webové stránky, zatímco zbylých 25 % obyvatelé nahlásili přes mobilní aplikaci.

### Jak aplikace funguje? Stačí vyfotit a poslat

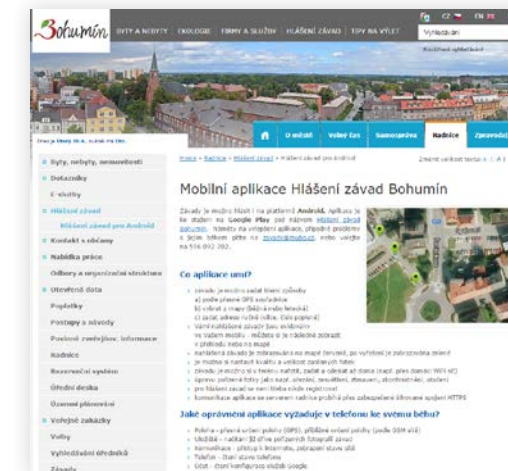
Fungování aplikace je jednoduché. Poté, co občan zjistí závadu, má možnost ji přes chytrý telefon vyfotit a prostřednictvím aplikace přímo z místa nahlásit. Další možností je závadu vyfotit a poslat ji nahlásit přes webové stránky města, a to z libovolného zařízení. Informaci o závadě okamžitě obdrží příslušní úředníci radnice, vedení radnice a technické služby města.

O konkrétním převzetí nahlášené závady a jejím odstranění je ohlašovatel informován SMS zprávou a e-mailem, pokud oba kontakty uvede, a tím potvrdí, že chce být se stavem řešení závady obeznámen. Vedle veřejnosti jsou v praxi častými uživateli aplikace také policisté.

### Hlavní je zajistit funkčnost aplikace a informovat veřejnost

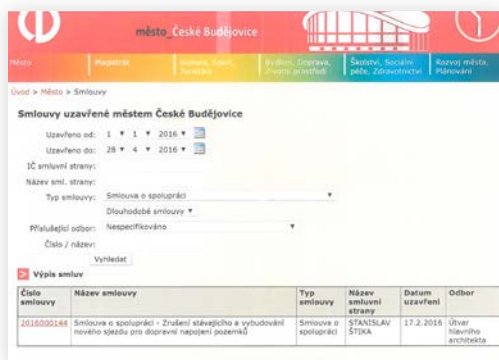
Zavedení aplikace předcházely diskuse vedení města, na kterých se dohodlo, kdo se bude závadami zabývat a jak se bude financovat jejich náprava, přičemž závady operativně řeší jednotlivé odbory radnice dle svých činností. Ve finančně náročnějších případech je řešení závady zařazeno do rozpočtu následujícího roku.

Hlavní překážkou úspěšného zavedení se zdálo být odstranění počáteční neinformovanosti veřejnosti o existenci aplikace a jejích možnostech. Informační kampaň proto proběhla v městských novinách, místní televizi a přes elektronickou službu města E-info formou hromadných SMS zpráv a e-mailů.



## České Budějovice – Systém publikace smluv na webových stránkách města

České Budějovice jsou statutárním městem ležícím v Jihočeském kraji. S více než 93 tisíci obyvateli se jedná o jedno z nejlidnatějších měst Česka. [www.c-budejovice.cz](http://www.c-budejovice.cz)



### Vyhledávání smluv města rychle a přehledně díky webovému systému

Již před pěti lety se ve statutárním městě České Budějovice vedení města rozhodlo pro vytvoření transparentní webové databáze smluv uzavřených městem. Systém nabízí intuitivní vyhledávání jednotlivých smluv nad 20 000 Kč dle různých kritérií, jako jsou datum uzavření, příslušný odbor či typ smlouvy.

V systému se jakýkoliv návštěvník webových stránek dozví předmět smlouvy, jméno smluvní strany, datum uzavření a v elektronickém formátu PDF je také přiložené plné znění smlouvy. Systém tedy nabízí přehledný vyhledávací nástroj, díky kterému se uživatel rychle dostane k hledané smlouvě.

### Systém funguje automaticky na bázi informační evidence smluv

Na webových stránkách jsou zveřejněny všechny smlouvy, kterým v tom nebrání právní předpisy, případně se provádí zákonem vyžadovaná anonymizace, zejména s ohledem na zákonnou ochranu osobních údajů fyzických osob.

Po uzavření smluv městem dochází k jejich digitalizaci a následnému vyvěšení v systému smluv na webových stránkách města. Postup zveřejňování je automatizován skrze vnitřní informační systém evidence smluv, který město používalo již dříve.

### Před zveřejněním je třeba zajistit právní ochranu osobních údajů

Zavedení systému předcházela jednání samosprávných orgánů města a následně technická a právní analýza publikování smluv. Vyjma vyřešení právní a technické otázky týkající se anonymizace některých údajů obsažených ve zveřejněných smlouvách a zprovoznění technické stránky systému (nastavení rozhraní mezi integrovanými systémy a zajištění rutinního provozu) se město nesešlo s výraznějšími překážkami.

Do budoucna začalo město uvažovat o další podobě systému smluv, a to zejména s ohledem na zákon č. 340/2015 Sb., o registru smluv, který nabyde účinnosti v červenci 2016. V současnosti však město odstranění svého vlastního systému smluv neplánuje.

## Děčín – Otevřená data města

Děčín – jedno z novějších statutárních měst leží na soutoku řek Labe a Ploučnice v Ústeckém kraji. Město proslulé jako významná dopravní křižovatka má okolo 50 tisíc obyvatel, a tím je jedním z největších v Česku. [www.mmdecin.cz](http://www.mmdecin.cz)

### Otevřená data všem

Město Děčín se v roce 2013 připojilo k iniciativě Nadace Open Society Fund a Fondu Otakara Motejla a rozhodlo se začít zpřístupňovat svá data. Termín otevřená data (Open data) přitom označuje poskytnutí elektronických dat k volnému sběru, strojovému zpracování, sdílení a šíření.

Město, jako průkopník, také zřídilo svůj vlastní katalog. Ten postupně upravovalo dle jiných vzorů tak, aby vývojářům co nejlépe zpřístupňovalo otevřené sady dat. Mezi sadami dat lze nalézt nejrůznější statistické údaje o činnosti města a městského úřadu, například počet obcí ve správním obvodu, počet zaměstnanců obce, počet přihlášení k trvalému pobytu, počet žádostí o vydání občanského průkazu, přehledy o poskytnutých sociálních dávkách atd.

V budoucnu město plánuje svůj katalog rozšířit o další typy datových sad. Současně zástupci města jednají s dodavateli informačních systémů města, aby umožnili publikování dat přímo z těchto systémů. V neposlední řadě plánují propojení katalogu s Národním katalogem otevřených dat (NKOD).

### Katalog otevřených dat běží i na open source systémech

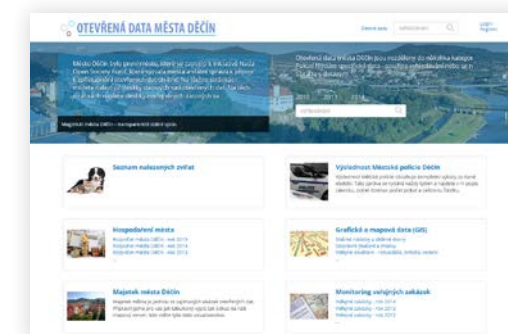
Katalog otevřených dat města Děčín je postaven na open source redakčním systému Drupal a nástroji DKAN. Oba produkty jsou k dispozici zdarma včetně zdrojových kódů a jsou tak využitelné pro kohokoliv.

Datové sady nejsou primárně určeny občanům města, ale spíše zájemcům z řad vývojářů softwaru, případně analytikům. Město Děčín se za dobu provozu otevřených dat setkalo již s řadou pozitivních ohlasů.

### Publikování dat je třeba právně ošetřit

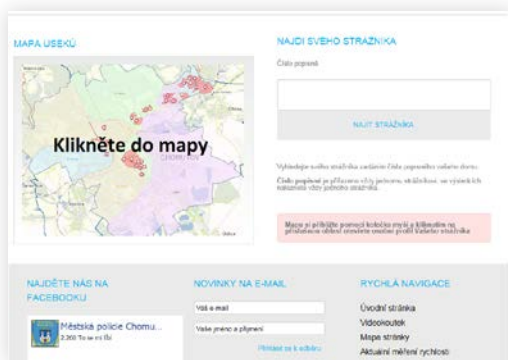
Prvním krokem k publikování otevřených dat bylo vytvoření přehledu dat, která byli na radnici schopni jednoduše shromáždit a publikovat. Následovala analýza legislativy a vlastnických práv k jednotlivým sadám dat.

V době, kdy město projekt připravovalo, ještě neexistovala metodika otevřených dat a chyběl dostatek zkušeností. Objevily se tak drobné překážky, které se musely postupně dořešit. Zdrojem zkušeností se tak pro město stalo zahraničí. Trvalou komplikací zveřejňování dat dle města zůstává zákon na ochranu osobních údajů.



## Chomutov – Projekt Váš strážník

Chomutov je jedno z novějších statutárních měst, které se nachází v Ústeckém kraji nedaleko hranice s Německem. S téměř 50 tisíci obyvateli patří mezi největší města Česka. [www.chomutov-mesto.cz](http://www.chomutov-mesto.cz)



### Každý má mít svého kontaktního strážníka

Projekt městské policie Chomutov garantuje obyvatelům města, že každý z nich má svého vlastního územního strážníka, s nímž může řešit jakýkoliv podnět týkající se veřejného pořádku a bezpečnosti ve městě. Na svého strážníka se obyvatelé města mohou obracet prostřednictvím webových stránek, telefonu nebo e-mailu.

Cílem projektu je zvýšit pocit bezpečí obyvatel města a s jejich zapojením zmapovat negativní faktory veřejného pořádku, a tím zlepšit kvalitu života. Díky projektu se zvýšil počet podnětů od občanů a snížil se výskyt závadových jevů a počet majetkových deliktů.

### Základem fungování je pocitová mapa bezpečí

Na webu projektu byla zřízena pocitová mapa, do které obyvatelé města ukládají hodnocení, jak se cítí být v bezpečí v té které lokalitě města. Městská policie poté reagovala rozdělením města na devět lokalit, kterým přidělila územní strážníky, kteří se pohybují zejména v oblastech s negativním hodnocením bezpečnosti.

Z výsledků uvedených v pocitové mapě městská policie vychází rovněž při plánování zabezpečování místních záležitostí veřejného pořádku a zaměření preventivních opatření.

Do budoucna se město rozhodlo posílit tým územních strážníků na osm policistů a chystá také modernizaci webových stránek projektu.

### Problémem může být nezájem obyvatel

Spuštění projektu předcházelo oslovení zainteresovaných stran strážníků, obyvatel města, orgánů samosprávy a orgánů státní správy, aby se skloubily jednotlivé představy. Bylo také nutné vypracovat komunikační strategii městské policie, vybudovat dynamické webové stránky a pro územní strážníky zřídit facebookové profily, e-mailu a pořídit mobilní telefony.

Základem projektu bylo zapojení obyvatel města do vytvoření pocitové mapy bezpečí. Bylo tedy nezbytné o projektu dostatečně informovat a obyvatele nalákat na webové stránky. Město Chomutov se ovšem v tomto ohledu setkalo i s otevřeným nezájmem obyvatel o dění v jejich bydlišti i celém městě.

## Jablonec – Přehled uzavřených smluv a objednávek nad 20 000 Kč

Statutární město Jablonec nad Nisou leží v údolí řeky Nisy v Libereckém kraji. Žije v něm přibližně 45 tisíc obyvatel. [www.mestojablonec.cz](http://www.mestojablonec.cz)

### Všechny smlouvy nad 20 000 Kč veřejně dostupné

Ve statutárním městě Jablonci nad Nisou obyvatelé naleznou zveřejněné na webových stránkách města nejen veškeré smlouvy, ale dokonce i objednávky s hodnotou nad 20 000 Kč. Město poskytuje smlouvy pravidelně od roku 2013.

Vedle plného znění smluv a objednávek město zveřejňuje také další podklady, které pomáhají k transparentnosti hospodaření. K nalezení konkrétní smlouvy či objednávky slouží přehledný vyhledávač, který nabízí hledání dle různých kritérií.

### Přehledné vyhledávání s množstvím kritérií a informací

Zájemce si tak může vyhledat všechny smlouvy a objednávky týkající se určitého tématu, konkrétní smluvní strany či v rozmezí udané ceny. Mimo to je možné vyfiltrovat smlouvy a objednávky týkající se vybraného odboru nebo uzavřené v některém z nabízených roků. Možností je také vyhledávání dle typu smluv či kombinací zmíněných kritérií.

Z dat uvedených na webových stránkách se zájemci dozvědí také jména předkladatelů a zpracovatelů smluv. Dokumenty jsou přehledně vloženy ke stažení a přečtení ve formátu PDF.

### Budoucí použití vedle registru smluv je otázkou

Zavedení předcházelo rozhodnutí vedení města a následně usnesení rady města v této věci. Před spuštěním bylo nutné připravit webové prostředí na stránkách města a zaškolení jednotlivé pracovníky úřadu, kteří data nyní publikují.

Problematickým se stalo jednoznačné určení limitu hodnoty zakázky, zvláště s ohledem na rozdíly mezi plátcí a neplátcí daně z přidané hodnoty. Jako budoucí otázka vyvstává, jak vlastní databázi smluv dále využívat ve vztahu k registru smluv.



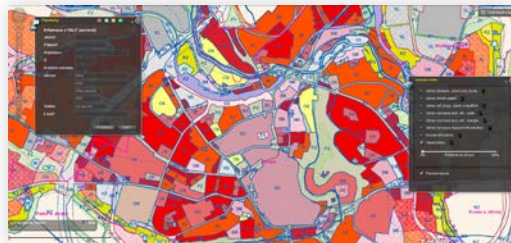


## Jihlava – Aplikace PUPík – Připomínkování územního plánování

Statutární město Jihlava leží na někdejší česko-moravské zemské hranici v dnešním Kraji Vysočina. Jedná se o krajské město s 50 tisíci obyvateli. [www.jihlava.cz](http://www.jihlava.cz)

### Přehledná a jednoduchá aplikace

V Jihlavě vtáhli občany města do tvorby územního plánu. Vedle veřejného projednávání konceptu zavedli internetovou aplikaci připomínkování územního plánování. Základním cílem bylo vytvořit jednoduchou a časově nenáročnou aplikaci, která by občany neodrazovala svou složitostí a nepřehledností.



Jihlava, jako obec s rozšířenou působností, má přitom na starosti nejen svůj vlastní územní plán, ale i dalších 78 obcí spadajících do jejího správního území. Úřad územního plánování v Jihlavě tak pořizuje i jejich územní plány.

### Připomínkování prostřednictvím elektronického formuláře

Aplikace vznikla na GIS platformě, kterou město mělo již k dispozici. Na ní byl spuštěn mapový prohlížeč, k němuž byl vyvinut

pouze nástroj umožňující sběr připomínek. Ten probíhá vyplněním krátkého formuláře, přičemž uživatel své návrhy zakresluje přímo do mapy.

Po odeslání se připomínky uloží do geodatabáze, která je automaticky propojená se spisovou službou. Následně je uživatel informován e-mailem o přijetí požadavku na změnu územního plánu. Mapová aplikace nabízí i řadu možností, jak si nově vznikající plán prohlížet a jak s ním dále pracovat. Jsou zde možnosti pro vyhledávání parcel, měření, tisk nebo uložení zobrazené mapy.

### Stačí využít geografický informační systém

Na začátku byla vize úřadu zpřístupnit proces připomínkování co nejširšímu okruhu lidí v libovolném čase a místě. Magistrát přitom přistoupil k připomínkování koncepčně a stanovil metodiku pro tvorbu a digitální grafické zpracování plánů, aby v celém jeho správním obvodu byly do budoucna tyto plány díky webovým GIS aplikacím jednotné a dostupné.

O existenci aplikace bylo také nutné informovat veřejnost, proto se rozjela masivní propagační kampaň vedená všemi dostupnými prostředky (např. články v radničním periodiku, informační letáky, plakáty v MHD a na zastávkách nebo příspěvky na webu města a na sociálních sítích).

## Kladno – Pracoviště Czech POINT v nákupním centru

Kladno je statutární město a dřívější průmyslové centrum. Nachází se ve středních Čechách a s 66 tisíci obyvateli je největším městem Středočeského kraje. [www.mestokladno.cz](http://www.mestokladno.cz)

### Mezi nákupy na Czech POINT

Obyvatelé Kladna si letos již pátým rokem můžou při nákupu opatřit i výpisy z vybraných rejstříků či si nechat úředně ověřit různé dokumenty. Tyto možnosti jim nabízí pracoviště Czech POINT komfortně zřízené přímo v nákupním centru v nejlidnatější čtvrti Kročehlavy.

Jen za rok 2015 pracoviště provedlo přes třináct tisíc úkonů, a je tedy obyvateli města hojně využívané a oceňované. Důkazem je i narůstající zájem u občanů, kteří si na vyřízení úřední záležitosti během nákupu již zvykli. Za poslední čtyři roky se totiž počet úkonů provedených na tomto pracovišti zdvojnásobil.

### Pracoviště zvládne obsluhovat jeden schopný zaměstnanec

Provoz pracoviště Magistrátu města Kladna v nákupním centru zajišťuje jeden zaměstnanec, poskytující veřejnosti služby Czech POINT, vidimaci a legalizaci, jakož i kopírování dokumentů. Služby pro veřejnost zajišťuje od pondělí do pátku mezi desátou hodinou dopolední a pátou odpolední, v sobotu mezi desátou a druhou hodinou.

Pracoviště je napojené na optickou síť zřízenou městem a díky tomu je zajištěna dostupnost všech potřebných dat a aplikací. Při zařizování pracoviště samozřejmě došlo i k elektronickému zabezpečení.

Již při návrhu pracoviště se počítalo s možností budoucího navýšení personálního obsazení na dva zaměstnance, v případě, že by došlo k vysokému nárůstu požadavků obyvatel. Město se výhledově nebrání ani zprostředkování dalších služeb.

### Je dobré vše promyslet předem

Město si před výstavbou pracoviště nechalo zpracovat architektonický návrh podoby pracoviště, který musel zohledňovat důstojnou prezentaci města a respektovat platný grafický předpis, ale současně splňovat požadavky vedení nákupního centra.

Pro pracoviště byli speciálně zaškoleni zvolení zaměstnanci tak, aby samostatně zvládali všechny agendy a dokázali také vyřešit potenciální drobné technické problémy. Samozřejmě bylo nutné vybavit pracoviště informačními technologiemi a řešit s tím související technické záležitosti.



## Kopřivnice – Webové stránky „Potřebuji vyřídit“

Kopřivnice je město v Moravskoslezském kraji ležící nedaleko od Ostravy. Město s 22 tisíci obyvateli je známo svým automobilovým průmyslem. [www.koprivnice.cz](http://www.koprivnice.cz)



### Orientace občana na úřadu v moderní a srozumitelné podobě

Různé životní události, jako jsou například narození dítěte, uzavření manželství nebo přistěhování se do města, pro občany často znamenají spletné kolečko po úřadech, odborech a po několika kancelářích. V Kopřivnici se rozhodli svým obyvatelům celou cestu zásadně zprůjemnit.

Město Kopřivnice přistupuje k obyvatelům jako ke svým klientům, a proto na svých webových stránkách zřídilo návod „Potřebuji vyřídit“, díky kterému se obyvatelé s využitím přehledných odkazů a infografiky rychle dozvědí, jaká úřední místa musí navštívit, kde je naleznou a co si mají vzít s sebou. To vše v moderní podobě a popsané jazykem běžného občana.

### Všechny informace na jednom místě

Cílem bylo poskytnout přehledný, logický a intuitivní systém, který by obyvatelům umožnil proklikat se ke všem informacím, jež potřebují v určité úřední záležitosti. Samozřejmostí je poskytování kontaktů na úředníky městského úřadu i na další instituce, které v dané záležitosti hrají svou roli.

Webové stránky „Potřebuji vyřídit“ jsou také přímo propojené s rezervačním systémem, díky kterému se lidé mohou objednávat na konkrétní termín, a tím stránky slouží jako komplexní systém umožňující snazší orientaci občanů na úřadu. Také nabízejí odkazy na všechny formuláře, se kterými se tak žadatelé mohou předem seznámit.

### Potřeby občana na prvním místě

Základem pro zavedení bylo zmapování potřeb občanů a jejich nejčastějších otázek. K tomu se využily zkušenosti pracovníků informační přepážky úřadu a často kladené dotazy. Samotné zavedení nebylo problematické, jelikož se jedná o běžnou úpravu webových stránek.

Stránky jsou přitom hojně navštěvované, měsíčně sekce „Potřebuji vyřídit“ zaznamenává okolo 500 návštěv. Od občanů znějí také jen pozitivní ohlasy a město již nyní chystá i informační kartičky s úředními náležitostmi k různým životním situacím.

## Kroměříž – Aktuální informace na sociálních sítích

Město Kroměříž, pro své památky přezdíváné „Hanácké Athény“, najdeme na řece Moravě ve Zlínském kraji. Město s památkami zapsanými na seznamu UNESCO má téměř 30 tisíc obyvatel. [www.mesto-kromeriz.cz](http://www.mesto-kromeriz.cz)

### Moderní komunikace města na Facebooku a Twitteru

V Kroměříži se rozhodli jít s dobou a pro komunikaci se svými obyvateli začali využívat i nová média, především sociální sítě Facebook, Twitter a Google+. Tyto platformy jim nabízejí moderní způsob vedení komunikace a masové sdílení kulturních akcí, stejně jako aktivit radnice.

Na v České republice nejrozšířenější sociální síti Facebook se město Kroměříž těší přízní více než 3 200 fanoušků, na Twitteru 240 sledujících a na Google+ sice jen 98 fanoušků, ale s půl milionem zobrazení profilu. Zvláště na Facebooku počet fanoušků neustále roste a město tak hodnotí zájem obyvatel velmi kladně.

### Na sociálních sítích stačí zřídit běžný účet

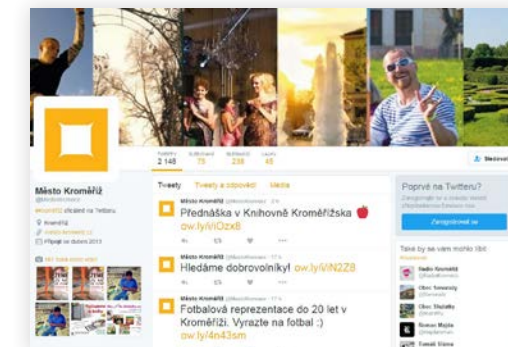
Impuls k vytvoření profilů na sociálních sítích vznikl během odborné diskuse o modernizaci městského webu, kdy se mluvilo i o dalších moderních komunikačních kanálech. Z diskuse vzešel také návrh zřízení profilů na třech nejužívanějších sociálních sítích.

Sociální sítě fungují na svých vlastních webových stránkách a serverech, zřizovací cena tedy není žádná. Město Kroměříž využívá sociální sítě především k aktuálnímu informování o dění ve městě i na městském úřadu. Za velmi oblíbené považuje sdílení fotogalerií z akcí pořádaných ve městě.

### K úspěchu je ale nezbytné být aktivní a sledovat trendy

Nutným předpokladem, aby bylo zřízení profilů smysluplné, je schopnost napsat na každou sociální síť alespoň dva příspěvky denně. Na všechny sítě je přitom možné psát stejné příspěvky a zveřejňovat je všechny najednou. Jediným, za to ale zásadním problémem se tak stalo nikdy nekončící zajišťování dostateku zajímavých příspěvků k publikování.

Komunikace na sociálních sítích tedy vyžaduje aktivní správu profilů a relativně rychlou odezvu na komentáře a zprávy fanoušků či dalších uživatelů. Nutností je také zájem o trendy na sociálních sítích a aktuálnost, tj. pravidelné vkládání příspěvků. Sociální sítě rovněž představují významnou diskusní platformu občanů, s čímž je potřeba vždy počítat, a být tedy schopen aktivně do diskusí vstupovat a diskusi v některých případech i usměrňovat.

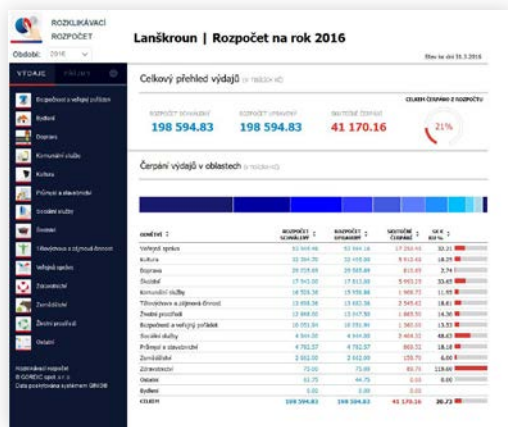


## Lanškroun – Rozklikávací rozpočty příspěvkových organizací

Lanškroun leží v podhůří Orlických hor na východě Čech v Pardubickém kraji nedaleko někdejší zemské hranice s Moravou. Město má 10 tisíc obyvatel. [www.lanskroun.eu](http://www.lanskroun.eu)

### Přehled hospodaření města on-line a líbivě

Město Lanškroun pro větší transparentnost hospodaření s prostředky města nechalo zřídit zvláštní microsite <http://rozpocet.lanskroun.eu>, na které návštěvníkům nabízí v moderní a přehledné formě mj. on-line přehled o aktuálních příjmech a výdajích města (pravidelně aktualizovaný).



Aplikace rozklikávacího rozpočtu zřídilo nejen pro rozpočet města, ale také pro rozpočty příspěvkových organizací – městského kina, knihovny, muzea, kulturního centra a základní školy (<http://rozpocet-po.lanskroun.eu>). Do budoucna plánuje zřízení aplikace i pro své další příspěvkové organizace.

### Systém čerpá již existující data

Systém rozklikávacího rozpočtu funguje automaticky. Data čerpá z již dříve používaného účetního softwaru města a příspěvkových organizací. Veškerá vstupní data tak jsou k dispozici již před zavedením, což spuštění systému velmi ulehčuje.

Na webu se zájemce dozví aktuální čerpání zdrojů z rozpočtu, dále jaké jsou příjmy a výdaje u jednotlivých oblastí (například doprava, sociální služby, veřejná správa, kultura, školství nebo veřejný pořádek), ale také celkovou roční bilanci, a to i zpětně. Město Lanškroun na webu umožňuje prohlížení rozpočtů za posledních pět let.

V rozpočtech pěti příspěvkových organizací jsou uvedeny náklady na jejich provoz a výnosy, včetně přehledu fondů a majetku. Rozklikávací rozpočet byl pro příspěvkové organizace města spuštěn pro rok 2015.

### Zavedení je bezproblémové

Rozklikávací rozpočty byly zavedeny z iniciativy členů samosprávných orgánů města, kteří chtěli občanům zpřístupnit konkrétní informace o hospodaření města a příspěvkových organizací. Zavádění se obešlo bez problémů a systém funguje spolehlivě. Z návštěvnosti webových stránek město usuzuje, že obyvatelé aplikaci využívají, a proto její zavedení hodnotí kladně.

## Liberec – Počet úředních hodin

Liberec je statutární město situované na severu Čech v kraji pod vrcholem Ještědu. S více než 100 tisíci obyvateli je pátým nejlidnatějším českým městem. [www.liberec.cz](http://www.liberec.cz)

### Na úřad po celý týden, a dokonce i v sobotu

I v Liberci se magistrát města dříve setkával s obvyklými stížnostmi obyvatel na nevyhovující úřední dobu a nedostatečný počet úředních hodin. Vedení města se proto rozhodlo vyjít obyvatelům maximálně vstříc.

V pracovním týdnu má úřad otevřeno každý den v celkovém rozsahu 40 hodin, po které jsou úředníci k dispozici občanům a vyřizují jejich potřeby. Nejvíce vítanou zprávou, zvláště u pracujících obyvatel, bylo zahájení sobotního provozu úseků vybraných agend, například oddělení správních agend, odbor dopravy nebo pracoviště Czech POINT mezi osmou a dvanáctou hodinou. Občané si tak v sobotu mohou vyřídit například osobní doklady nebo registraci vozidla.

V Liberci tedy úřední záležitosti obyvatel vyřizují po 44 hodin týdně. Občané mimo to oceňují možnost objednat se na konkrétní termín přes elektronický rezervační systém na webu města, čímž odpadá nutnost stát ve frontách.

### Nezbytné je posoudit provozní možnosti úřadu

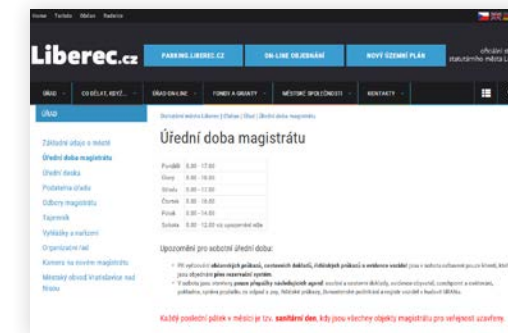
V úředních hodinách musí být zaměstnanci magistrátu k dispozici občanům na svém pracovišti a být schopni telefonického, e-mailového i osobního kontaktu. Proto se nejdříve důkladně posuzovaly možnosti zaměstnanců a provozní možnosti úřadu tak, aby byl zajištěn plynulý chod.

Na schvalování finální podoby provozu úřadu se podílelo nejen vedení města, ale také příslušná odborová organizace. Po schválení bylo nutné zapracovat změny do příslušných vnitřních předpisů úřadu, zejména pracovního řádu, organizačního řádu a oběžníků tajemníka magistrátu.

### Na konec efektivně informovat

Následně probíhalo seznámení zaměstnanců s novou pracovní dobou a úkoly. Objevily se také obavy, zda zaměstnanci budou po navýšení počtu úředních hodin, ve kterých se musí věnovat klientům/občanům, zvládat i svou administrativní agendu a případně práci v terénu.

V závěru došlo k informování občanů o nové úřední době prostřednictvím webových stránek města, na úřední desce magistrátu, v městských novinách a na infopultech budov úřadů.



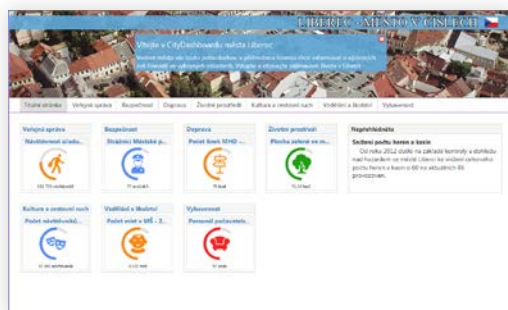


## Liberec – Dashboard – město v číslech

Liberec je statutární město situované na severu Čech v kraji nesoucím jeho název. S více jak 100 tisíci obyvateli je pátým nejlidnatějším českým městem. [www.liberec.cz](http://www.liberec.cz)

### Interaktivní aplikace město v číslech

Statutární město Liberec se inspirovalo v zahraničí a svým obyvatelům nechalo vytvořit interaktivní a zajímavostmi nabitý přehled města v číslech (dashboard). Návštěvníci microsite <http://dashboard.liberec.cz>, jsou okamžitě vtaženi do minimalistického a dynamického přehledu statistik.



Stránka funguje jako informační nástroj města, jehož prostřednictvím prezentuje výsledky své činnosti a s návštěvníky sdílí i řadu zajímavých číselných údajů z oblastí veřejné správy, bezpečnosti, dopravy, životního prostředí, kultury, vzdělávání a vybavenosti.

### Všechny statistiky na jednom místě bez zahlcení daty

Na veřejně dostupné webové stránce se návštěvníci na jednom místě dozvědí hodnoty sledovaných parametrů ze života ve městě. Čísla jsou zobrazena přehledně na jednom místě a v časové ose.

V sekci o kultuře se například doví, kolik lidí navštívilo divadlo, zoo nebo skiareál. V sekci dopravy kolik lidí cestovalo v MHD,

kolik je ve městě dopravních linek či nasazených vozidel. U životního prostředí jsou k dispozici výměry plochy městské zeleně nebo statistiky týkající se komunálního odpadu.

Za oblast veřejné správy město Liberec například informuje o návštěvnosti úřadu, která dosáhla přes 150 tisíc občanů, z nichž 18 % využilo možnost objednání přes internet. Občané mohou také zjistit například průměrné ceny bytů a domů či kapacitu pečovatelských domovů.

### Do budoucna možný nástroj vzájemného srovnávání měst

Dashboard je pro Liberec novinkou, jelikož byl spuštěn na konci března 2016. Proto se prozatím nejedná o finální verzi a město se snaží neustále přidávat nové sledované parametry.

Zavedení předcházelo záměr realizace projektu, definice sledovaných parametrů a po schválení finální implementace. Nutností bylo především shromáždit data pro sledované parametry pro prvotní naplnění stránek. S žádnými problémy se ale město prozatím nesetkalo.

Liberec si od projektu také slibuje, že by do budoucna mohl poskytnout možný nástroj pro srovnávání napříč českými městy (tj. nástroj benchmarkingu).

## Litoměřice – Potřebuji vyřídit – Návody na řešení Vašich životních situací

Město Litoměřice leží na soutoku řek Labe a Ohře v Ústeckém kraji a žije v něm 24 tisíc obyvatel. [www.litomerice.cz](http://www.litomerice.cz)

### Rychlé vyhledávání informací a orientace na úřadu

Městský úřad v Litoměřicích pro webové stránky města vytvořil na bázi svých zkušeností přehledný nástroj pro orientaci občanů na úřadu. Vznikl tak přehled „Potřebuji si vyřídit“, který obyvatele města srozumitelně naviguje k podrobnostem vyřízení úředních záležitostí.

Ve výsledku se tak občan jednoduše prokliká ke konkrétnímu místu, kde si svou úřední záležitost vztahující se ke konkrétní životní události vyřídí. Cíl jeho hledání na webu mu prozradí místo vyřízení, kontaktní osoby a kontakty na ně, náležitosti, které je třeba zařídit, jaké si přinést dokumenty či jaké jsou správní poplatky, lhůty vyhotovení a podobně.

### Přehledná navigace mezi životními situacemi

Navigační přehled je veřejně dostupný na webových stránkách města všem zájemcům. Titulní strana je rozdělena do jednotlivých sekcí s názvy, jako jsou doklady, rodina, senioři, sociální služby, poplatky, Czech POINT, stavba, podnikání a další. Pod nimi se nachází konkrétní nabídka příkladů, které může občan potřebovat zařídit.

Ty následně občana přesměrují na finální stránku, která již poskytuje kýžené informace. Přes sekci doklady se navíc jde rovnou přímo elektronicky objednat na určitý termín, který návštěvníkovi bude vyhovovat.

### Základem je týmová práce a zapojení veřejnosti

Důležitým krokem radnice byl přístup městského úřadu v Litoměřicích směrem k vytvoření otevřené komunikace v rámci úřadu samotného, ale i směrem k občanům. Cílem vytvářeného systému životních událostí byla především rychlost získání informací a srozumitelnost jejich podání.

Veřejnost byla do projektu aktivně zapojena i po jeho spuštění. Městský úřad dále občany vyzýval, aby sdělovali, jaké životní situace a informace jim v přehledu chybí. Úřad jejich podněty následně zapracoval a webové stránky tím dále vylepšoval.



## Most – Mostecké listy (tištěný měsíčník a internetový deník)

Statutární město Most, ležící na Mostecké hnědouhelné pánvi, se nachází na severozápadu Čech v Ústeckém kraji. S 67 tisíci obyvateli patří mezi patnáctku největších měst Česka. [www.mesto-most.cz](http://www.mesto-most.cz)

### Vedle tištěného zpravodaje také internetový deník

Již od roku 2000 vydává statutární město Most radniční měsíčník Mostecké listy, který vznikl pro informování veřejnosti o činnosti města a magistrátu, ale také k informování o práci příspěvkových či neziskových organizací, které neměly dostatečné finanční zdroje pro placenou komerční sebe prezentaci.



V roce 2009 z důvodu nárůstu poptávky po informacích spojené s rozvojem nových médií se město rozhodlo začít spravovat i vlastní internetový deník, který je stejnojmennou elektronickou mutací tištěného měsíčníku. Ten dle průzkumu ze začátku roku 2016 pravidelně čte 26 % respondentů, obyvatel Mostu.

### Internetový deník je práce na každý den

Tištěná verze Mosteckých listů vychází jako měsíčník a plní funkci dnes již zcela běžného periodického tisku města, který má za cíl informovat občany města o aktivitách magistrátu, dění ve městě a historii regionu. Vychází zdarma a je distribuován do všech mosteckých domácností.

Mostecké listy on-line jsou aktualizované každý den, a to včetně víkendů a svátků. O jejich chod se stará oddělení vnějších vztahů magistrátu. Zájem o spolupráci však projevuje i široká veřejnost, zejména v oblastech sportu, kultury a školství.

Dnes jsou Mostecké listy on-line prakticky multimediální platformou, protože se na nich mimo textů nachází také například televizní reportáže. Webové stránky jsou rovněž propojené s facebookovým profilem, na kterém je možné sdílet zprávy z on-line deníku.

### Vše je otázkou dostatku času

Před spuštěním vydávání bylo nutné naplnit náležitosti tiskového zákona. Následovalo vyhlášení výběrového řízení na zhotovitele (grafiku, předtiskovou úpravu a tisk), personální zajištění redakce a výběr vhodného typu distribuce. V případě spuštění on-line deníku bylo nutné zavést redakční systém.

Jako základní překážka se ukázal nedostatek času. V počátcích Mosteckých listů totiž leželo veškeré organizační a technické zajištění na jediném člověku. Hledání dostatečně zajímavého obsahu tak bylo občas obtížné. V případě on-line deníku se ale redaktoři sami naučili vkládat články a obrázky na web.

## Most – Pojízdny úřad

Statutární město Most, ležící na Mostecké hnědouhelné pánvi, se nachází na severozápadu Čech v Ústeckém kraji. S 67 tisíci obyvateli patří mezi patnáctku největších měst Česka. [www.mesto-most.cz](http://www.mesto-most.cz)

### Úřad přijede za občanem domů

V mosteckém správním obvodu nabízí úředníci magistrátu speciální službu pro občany, kteří jsou držitelé průkazů TP nebo ZTP, nebo jsou v tíživé životní situaci, anebo například ve výkonu trestu. Jedná se o službu pojízdného úřadu, kdy úředníci na objednání zajedou přímo k občanovi.

Služba se setkala s velkým úspěchem. Přestože je limitovaná jistými podmínkami, jen za rok 2015 město Most přes pojízdný úřad evidovalo 848 požadavků. Jde navíc o vzrůstající tendenci, za posledních pět let se počet požadavků více jak ztrojnásobil.

### Služba je pro indisponované občany zdarma

Služba pojízdného úřadu je zpřístupněna občanům, kteří se z různých důvodů nemohou na úřad dostavit osobně. Jedná se například o seniory starší 70 let, držitele výše zmíněných průkazů, pacienty upoutané na lůžko nebo vězně.

Objednání je možné provést přes telefon, elektronicky (e-mailem, datovou schránkou nebo přes on-line formulář na webu města) či osobně. Pojízdny úřad nabízí především služby pracoviště Czech POINT a odboru správních činností, vyřizuje tedy například žádosti o občanské průkazy, ověřování dokumentů nebo vyřízení příspěvku na péči.

Po obdržení objednávky se pracovníci magistrátu spojí s žadatelem a dopředu připraví žádosti tak, aby za žadatelem přijeli s již vyhotoveným požadavkem. Služba je poskytována zdarma, občané platí pouze běžně stanovené správní poplatky. Požadavky jsou vyřizovány pracovníky úřadu, kteří za občany dojíždí do jejich domovů nebo na jiná smluvená místa.

### Problémem může být nalezení dostatečné ochoty zapojit se

Cílem projektu bylo zjednodušit přístup ke službám úřadu pro vybranou skupinu občanů města. Realizaci předcházela analýza možností a potřeb, které by byli úředníci schopni vykonat u občana doma.

Kvůli nedostatku předchozích zkušeností se službou pojízdného úřadu při jejím utváření město občas tápalo a hledalo zcela nové cesty. Úskalím byla i snaha o vtažení do řešení projektu starosty obcí ležících ve správním obvodu města, ale i samotné úředníky magistrátu města Most.





## Olomouc – Objednávkový systém nádob na komunální odpad

Statutární město Olomouc je centrem Olomouckého kraje, metropolí Hané a jedním z center Moravy. Se 100 tisíci obyvateli je šestým největším městem Česka. [www.olomouc.eu](http://www.olomouc.eu)

### On-line objednávání nádob na odpad

Statutární město Olomouc na svých webových stránkách nabízí občanům města on-line formuláře na objednání nádob na komunální odpad. Krátké a přehledné formuláře, doplněné o nápovědu, mají obyvatelům poskytnout jednoduchý elektronický způsob, jak mohou nádoby objednat.

Přes formuláře si obyvatelé mohou objednávat nádoby na směsný komunální odpad, bioodpad a za jistých podmínek i na tříděný odpad. Jednu nádobu na směsný a bioodpad získají občané zdarma. V případě nádob na tříděný odpad jde prozatím o pilotní projekt, který se týká lokality centra města.

Objednávkový systém je doplněn mapovou aplikací [olomouctridi.cz](http://olomouctridi.cz), která přehlednou formou zprostředkovává informace o odpadovém hospodářství města. Občané si díky ní například zjistí rozmístění kontejnerů na jednotlivé druhy odpadů či lokality sběren. Mapa také ukazuje, kam s nebezpečným, objemným nebo kovovým odpadem.

### Stačí vyplnit elektronický formulář

Na webových stránkách města si žadatelé zvolí jeden ze tří formulářů, který na webu vyplní. Formuláře mají přitom maximálně deset kolonek, takže se jedná o rychlou a přehlednou záležitost. Žádost se po potvrzení automaticky odesílá na odbor životního prostředí Magistrátu města Olomouce. Příslušný pracovník odboru žádost zpracuje a žadatele informuje o způsobu vyřízení.

Přes obdobný elektronický formulář město nabízí také možnost oznámení platby za komunální odpad prostřednictvím společného zástupce, kterého je možné v tomtéž formuláři ustanovit. Vedle formuláře na webu informuje i o dalších způsobech zaplacení poplatku.

### Zavedení je bezproblémové

Celý elektronický objednávkový systém nádob na odpad si vyžádal pouze zpracování elektronických formulářů a jejich vhodné podoby pro webové stránky. Nutností bylo samozřejmě následně provést informační kampaň pro veřejnost o možnosti elektronického objednání nádob.

S žádnými bariérami se město Olomouc při vytváření elektronického objednávkového systému nesetkalo. Naopak si pochvaluje zájem občanů o tuto službu.

## Opava – Mapový portál města

Opava je statutární město ležící v Moravskoslezském kraji a historické centrum české části Slezska. Téměř 60 tisíc obyvatel dělá z Opavy jedno z největších měst Česka. [www.opava-city.cz](http://www.opava-city.cz)

### Všechny mapy města na jednom portálu

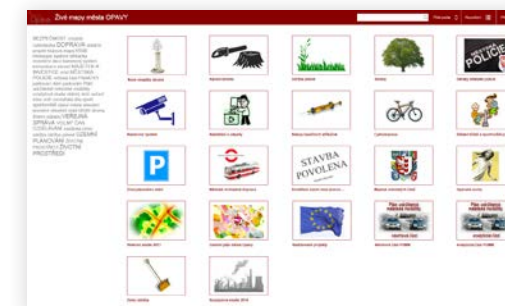
Mnohdy složité statistiky zveřejňované v podobě textu se ve statutárním městě Opavě rozhodli zjednodušit a převést do názorných živých map, které jsou na pohled přehlednější a srozumitelnější.

Návštěvníci webových stránek města tak mají možnost si na jednom místě prohlédnout celou řadu zajímavých map od aktuálního územního plánu přes zóny placeného stání a síť městské hromadné dopravy až k městským hnízdištím rorýse obecného.

### Důležitá je interaktivita map a jejich aktualizace

Součástí mapového portálu města je pestrá nabídka živých map. Tyto tematicky zaměřené mapové aplikace přitom mají za úkol prezentovat různorodá data, která jsou on-line propojena s dílčími evidencemi vedenými správci geografické informační služby města.

Aplikace například umožňuje vyhledávat různé prvky zobrazené na dané mapě, dotazovat se na ně v konkrétních ulicích města, upravovat mapu a tisknout ji. Mapový portál také obsahuje předpřipravené tematické mapy ke stažení.



Do budoucna město plánuje rozšíření počtu map a jejich možností. Aplikace také bude převedena do nového designu a mapy budou přetvořeny do více responzivního formátu, aby byly využitelné také na mobilních zařízeních. Vybraná zdrojová data map se rovněž plánují nabízet jako otevřená data, tedy data volně ke stažení ve strojově čitelném formátu.

### Portál je propojený s geografickou informační službou města

Impulsem pro vytvoření mapového portálu byla snaha města o zefektivnění komunikace mezi úřadem a občany města a zlepšení informovanosti a povědomí občanů o službách, které jim město nabízí.

Základem správného fungování portálu bylo technické a technologické vytvoření systému a především správné nastavení všech procesů zajišťujících správu a aktualizaci publikovaných dat. Živé mapy tak jsou vrcholem pyramidy celého geografického informačního systému města.

## Plzeň – mobilní aplikace Plzeň – občan

Plzeň, statutární město proslavené průmyslem, a zejména pivovarnictvím, se nachází na západě Čech v Plzeňském kraji. Se 170 tisíci obyvateli je čtvrtým největším městem Česka. [www.plzen.eu](http://www.plzen.eu)

### Po webu je dalším krokem mobilní aplikace

Statutární město Plzeň ve své snaze o zjednodušení komunikace mezi občany a úřadem nechalo vyvinout mobilní aplikaci Plzeň – občan, která občanům nabízí celou řadu možností, jak přes chytré telefony aktivně a moderně komunikovat s úřadem.



Aplikace sklidila velký úspěch, dosud si ji stáhlo okolo 2 000 uživatelů. V případě vnořené aplikace Plzni.to, která slouží k hlášení závad na městském majetku, bylo za rok 2015 přes aplikaci či její webovou mutaci evidováno okolo 1 000 hlášení.

### Možnosti aplikace jsou velmi široké

Mobilní aplikace Plzeň – občan obyvatelům města nabízí rezervační systém na návštěvy úřadu, praktické návody na řešení životních situací, aktuální dopravní informace včetně mapy parkovacích zón, informace o MHD a adresář důležitých míst včetně kontaktů.

Do aplikace byla vnořena také další městská mobilní aplikace s názvem Plzni.to, která uživatelům umožňuje hlásit závady a poškození na městském majetku. Uživatel závadu vyfotí a z místa přes aplikaci zašle úřadu. Ten poté občanovi poskytuje zpětnou vazbu o stavu vyřízení závady.

### Obtíž lze být strach z aktivity veřejnosti

Spuštění aplikace předcházela procesní analýza, nastavení kompetencí, aplikační a webová analýza, tvorba grafiky a sjednocení postupů řešení životních situací a formulářů v úrovni městských obvodů.

Město Plzeň přitom muselo čelit neochotě sjednotit postupy řešení životních situací a formulářů. U vnořené aplikace Plzni.to byla akcentována počáteční obava z nárůstu počtu hlášených případů.

Aplikace ovšem funguje a sklízí úspěch, jak již bylo uvedeno výše. Do budoucna se město Plzeň rozhodlo optimalizovat proces řešení závad a provádět více analýz a statistik, které lze z dat aplikace čerpat.

## Praha 18 – Služba Zachraňte mne

Městská část Praha 18 neboli Letňany se nachází na severu hlavního města Prahy. V městské části žije více než 20 tisíc obyvatel. [www.praha18.cz](http://www.praha18.cz)

### Záchranáři mají přehled o ohrožených osobách

Projekt Zachraňte mne je výjimečnou službou v oblasti bezpečnosti seniorů a tělesně postižených. Služba má zvláště v krizových situacích, jakými jsou například povodně, požáry, úniky plynu nebo teroristické útoky, upozornit záchranáře, že se v ohrožené oblasti vyskytují lidé, kteří potřebují zvláštní zacházení, například tedy zdravotně postižení občané. Záchranáři se tak mohou na jejich záchranu předem speciálně vybavit.

Projekt byl iniciován Národní radou osob se zdravotním postižením České republiky a je financován z Evropského sociálního fondu, státního rozpočtu České republiky a rozpočtu hlavního města Prahy z programu JPD 3.

### Registrátory jsou osoby se zdravotním postižením

Ohrožené osoby, zejména zdravotně postižení a senioři, se mohou zdarma registrovat u kontaktních registrátorů, kteří registraci na vlastní žádost žadatele zařadí do pražského integrovaného záchranného systému, aby záchranáři věděli o jejich přítomnosti v dané lokalitě.

Většina registrátorů má sama zdravotní postižení, a tak dobře rozumí obtížím, které z tohoto stavu plynou. Registrátoři poté žadatelům poskytují rady, jak jednat při krizových událostech, pomáhají vytvořit nouzový seznam úkonů nutných k provedení během evakuace a věcí, které je nezbytné si při evakuaci vzít s sebou.

Na webových stránkách městské části Praha 18 jsou poté k dispozici kontakty na registrátory, ale také ke stažení například příručky pro případ ohrožení. Rovněž je na stránkách možné získat kontakty na tísňová volání a hlášení poruch.

### Projekt je zatím bez závad

Městskou částí nebyly vysledovány žádné překážky pro zavedení projektu. Samotnému spuštění předcházelo pouze projednání na Bezpečnostní radě městské části Praha 18 a organizační aktivity na odboru sociální péče a zdravotnictví.

Městská část Praha 18 prozatím nemá od občanů zpětnou vazbu na fungování služby, nicméně do budoucna chystá pořádat diskusní akce s občany, zejména se seniory a školáky, a tak šířit osvětu o chování při krizových událostech.

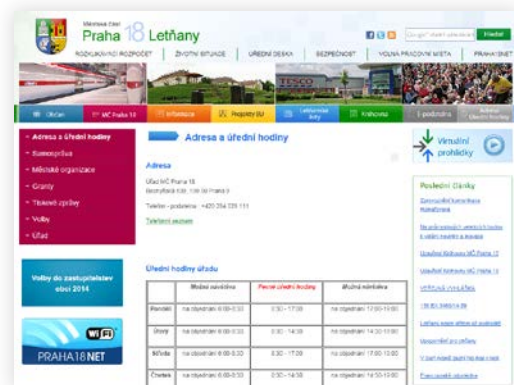


## Praha 18 – Počet úředních hodin

Městská část Praha 18 neboli Letňany se nachází na severu hlavního města Prahy. V městské části žije více než 20 tisíc obyvatel. [www.praha18.cz](http://www.praha18.cz)

### Na úřad zajdete v klidu před prací nebo po ní

I městská část Praha 18 se často setkávala s požadavky veřejnosti na rozšíření úředních hodin nad rámec běžné pracovní doby, především tedy o ranní a večerní hodiny. Úřad městské části se jim proto rozhodl vyjít absolutně vstříc.



K pevným úředním hodinám úřad přidal i další hodiny, ve kterých je možné úřad navštívit po telefonickém objednání. Úřad tím v praxi nabízí od pondělí do čtvrtka možnou úřední dobu od 6 do 19 hodin a v pátek od 6 do 15 hodin.

Aktuálně městská část plánuje rozšířit způsob objednání o elektronický rezervační systém, který bude umístěn na webových stránkách městské části po jejich modernizaci, na niž se právě pracuje.

### Počet úředních hodin činí 61 hodin za týden

Pevné úřední hodiny úřadu městské části se od pondělí do čtvrtka v součtu pohybují mezi šesti až osmi a půl hodinami, v pátek činí dvě hodiny, celkově jich za pracovní týden úřad poskytuje

31. S dalšími možnými hodinami, na které je nutné se objednat, to však činí již celých 61 hodin za týden.

Všichni občané městské části tak mohou pohodlně, před nebo po práci, vyřídit své úřední záležitosti. Nejvíce je přitom využívána agenda občanských průkazů a cestovních dokladů. Tamní zaměstnanci se během dne střídají tak, aby zajistili pokrytí směn.

### Základem systému je zavedení pružné pracovní doby

Zavedení takového systému úředních hodin předcházelo zřízení daktyloskopické evidence docházky a především byla aplikována pružná pracovní doba. Celý systém byl rovněž projednán s vedením městské části.

Největší bariérou se jevílo přesvědčit zaměstnance úřadu a politické vedení městské části o výhodnosti pružné pracovní doby. Naopak u občanů se systém zavedl okamžitě a je, spolu s ochotou zaměstnanců, často chválen.

## Prostějov – Rozklikávací rozpočet s fakturami

Statutární město Prostějov se nachází na západním okraji Hané, v severní části Hornomoravského úvalu, v Olomouckém kraji. Je domovem pro téměř 44 tisíc obyvatel. [www.prostejov.eu](http://www.prostejov.eu)

### Rozklikávací rozpočet zlepšil přehlednost

Statutární město Prostějov na svých webových stránkách dříve zveřejňovalo seznamy dodavatelských a odběratelských faktur vedle dalších dokumentů a rozpočtu města.

Pro zjednodušení práce s těmito dokumenty se nakonec rozhodlo vše sloučit do jedné aplikace rozklikávacího rozpočtu.

Pro aplikaci nechalo zřídit microsite <http://rozpocet.prostejov.eu/>, na které se zájemce dozví detailní informace o příjmech a výdajích města, včetně rozdělení na jednotlivé oblasti a graficky vyobrazené podíly. Velkou výhodou prostějovského rozpočtu je ovšem možnost proklikat se až k prvotním dokumentům.



### Zájemci se mohou proklikat až k fakturám

Aplikace je umístěna na veřejně dostupných webových stránkách města. Před spuštěním aplikace město návštěvníkům nabízí krátký popis možností a návod na zacházení s rozklikávacím rozpočtem.

V samotné aplikaci dodavatel zřídil klasické zobrazení příjmů a výdajů s podíly na jednotlivá odvětví. Město Prostějov ovšem přidalo ještě požadavek, aby se zájemci v rozpočtu dostali až k prvotním údajům, tedy fakturám s popisem plnění, názvem a IČ dodavatele. Možností tak je i funkce vyhledávání na základě subjektu a dokladu.

### Důležitá je komunikace s dodavatelem a testování návrhů

Za zřízením rozklikávacího rozpočtu stojí iniciativa zastupitelů města Prostějova za zvýšení transparentnosti v oblasti výdajů města. Základním zadáním byla srozumitelnost pro občany. Veškerá podoba se diskutovala s dodavatelem, aby výsledek plně odpovídal představám města.

Návrhy byly navíc testovány zaměstnanci magistrátu, kteří hodnotili jejich srozumitelnost. Díky tomuto testování se zpřesňovaly body zadání pro dodavatele, další se doplňovaly, jiné rušily. Rovněž se díky testování objevily požadavky na doplnění rozpočtů příspěvkových organizací nebo začlenění dotací.

Vzhledem ke vstřícnosti dodavatele a schopnostem zaměstnanců magistrátu pracovat s elektronickými dokumenty nedošlo během zavádění k žádným komplikacím. Velká pozornost však byla věnována dodržení zákona o ochraně osobních údajů. Spuštění aplikace doprovázela informační kampaň.



## Přerov – Informace ze zastupitelstva města

Přerov – jedno z nejnovějších statutárních měst najdeme v Olomouckém kraji. Město má 44 tisíc obyvatel. [www.přerov.eu](http://www.přerov.eu)



### Multimediální informování o jednání zastupitelstva

Ve městě Přerov se zastupitelé rozhodli jít cestou maximální transparentnosti vůči občanům města. Na webu města zveřejňují veškeré dokumenty týkající se jednání zastupitelstva, a navíc poskytují on-line přenos z jednání, videozáznamy a hlasové záznamy.

Každý občan se tak rychle a z pohodlí domova seznámí se všemi body ve stejné míře jako zastupitelé a díky multimediálním záznamům má pocit, jako by byl na jednání zastupitelstva přítomen. Informace poskytnuté na webových stránkách také ukazují, jak který zastupitel hlasoval, a nabízí k přečtení mj. podněty a připomínky z jednání.

### Vedle dokumentů také on-line přenos a audio/video záznamy

Veškeré informace o zastupitelstvu a jeho jednání se občan dozví na jednom místě na webových stránkách města Přerova. V sekci „Samospráva“ a části „Zastupitelstvo města“ se mu nabízí databáze předloh, usnesení, zápisů a podnětů a připomínek vznesených v průběhu jednání.

Mimo to jsou k dispozici videozáznamy pořizované z on-line přenosů jednání. Ty město archivuje s pomocí webových stránek Televize Přerov. Upozornění na konání on-line přenosů je umístěno také na titulní straně webu města. V neposlední řadě jsou k dispozici zvukové záznamy, které město nabízí v celkové délce ve formátu ZIP, ale také rozčleněné na jednotlivé body jednání (ve formátu MP3).

### Občané transparentnost vítají

Cílem vedení města bylo zlepšit informovanost občanů o zastupitelstvu a jeho práci. Realizaci předcházely zejména diskuse, technická příprava prostředí webových stránek a zajištění on-line přenosů. Zveřejněné dokumenty také musí být v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů, proto je město upravuje, na což návštěvníky webu předem upozorňuje.

Město Přerov dosud nezaznamenalo žádnou vážnou překážku v zavedení a fungování transparentních jednání zastupitelstva v takto dané míře. Naopak své kroky hodnotí velmi kladně, jelikož od občanů slyší jen příznivé reakce.

## Přerov – Přerovský rádce

Přerov – jedno z nejnovějších statutárních měst najdeme v Olomouckém kraji. Město má 44 tisíc obyvatel. [www.přerov.eu](http://www.přerov.eu)

### Každý občan může být Přerovský rádce

Radní města Přerova se rozhodli zajímat o názory občanů města i novou formou elektronických dotazníků, které na webových stránkách města mohou vyplňovat všichni občané registrovaní jako „Přerovští radci“. Těch je nyní 188 a počet stále roste.

V poslední době se tak radnice ptala na názory občanů například ve věci přístupu psů do městského parku, kvality trhů, mapování zájmu o farmářské trhy, budoucí podoby měsíčníku Přerovské listy, míry hluku ve městě nebo podoby vánočních dekorací města.

### Názory se sbírají přes elektronický dotazník na webu města

Na webových stránkách města byla zřízena sekce s možností vyplňování předpřipravených elektronických dotazníků. Přerovským rádcem se může stát každý obyvatel města, který zašle na kontaktní e-mailovou adresu své jméno. Poté má již možnost začít vyplňovat dotazníky. Každý dotazník má přitom i prostor pro vlastní sdělení, občané tak mají možnost individuálně doplnit své odpovědi.

Dotazníky primárně fungují v elektronické podobě, ale pro obyvatele, kteří například nemají přístup k internetu, jsou k dispozici k vyplnění i v tištěné podobě v městském informačním centru. Tato varianta je ovšem využívána jen minimálně.

Po ukončení šetření jsou všechny dotazníky zpracovány a vyhodnoceny. S výsledky jsou seznámeni radní, ale také všichni obyvatelé prostřednictvím webových stránek a radničního periodika.

### Registrace rádců jako pojistka proti zneužití

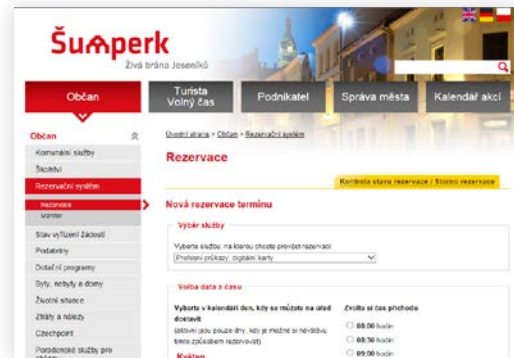
Hlavním cílem zavedení projektu Přerovského rádce bylo zlepšení a zrychlení komunikace mezi vedením města a občany. Díky dotazníkům mohou občané sdělovat své názory k aktuálním tématům přímo vedení města.

Realizaci předcházela především technická příprava, kdy město zvažovalo, jakým způsobem budou dotazníky fungovat na webových stránkách a jak zabezpečit, aby nedošlo ke zneužívání, proto se také zavedla registrace, která je ovšem zdarma a sbírá jen malé množství údajů o registrující se osobě.



## Šumperk – Rezervační systém a monitoring obsazenosti přepážek

Šumperk, označován také jako „brána Jeseníků“, leží v Olomouckém kraji. Ve městě žije téměř 27 tisíc obyvatel. [www.sumperk.cz](http://www.sumperk.cz)



### Trend on-line rezervačních systémů

Trendem úřadů v odstraňování nutnosti čekat ve frontách je on-line rezervační systém umístěný na webových stránkách města, zřídili ho také v Šumperku. Systém nabízí rezervaci jednoho přednostního klienta na půl hodiny, a to pro agendu odboru dopravy a oddělení osobních dokladů.

Vedle tohoto nástroje v Šumperku užívají i on-line monitoring obsazenosti přepážek, který je aktualizovaný každou minutu. Občan se tak předem doví, které přepážky jsou otevřené, kolik je aktuálně klientů čekajících ve frontě a také jaká je odhadovaná doba čekání.

### Domovem on-line nástrojů jsou webové stránky města

V případě rezervačního systému si občané na webových stránkách města vyberou, jaký úkon potřebují vyřídit, a následně si zarezervují konkrétní termín, který jim vyhovuje. Systém přitom umožňuje rezervaci vždy na dva týdny dopředu. Po zarezervování lidé obdrží speciální čtyřmístný PIN kód, který na úřadu zadají do terminálu a vyvolávací systém je poté upřednostní před ostatními čekajícími.

Monitoring obsazenosti přepážek je dostupný také na webových stránkách města. Pro tytéž agendy jako rezervační systém ukazuje počet čekajících klientů a orientační dobu čekání, a to v reálném čase.

### Zájem je obrovský

Cílem zavedení zmíněných on-line nástrojů bylo zvýšení kvality služeb poskytovaných občanům. Před spuštěním bylo nutné zajistit technické vybavení, propojit on-line systém s vyvolávacím zařízením na úřadu a vytvořit webové aplikace.

Během zavádění se řešilo, zda on-line rezervační systém neznevýhodní občany bez přístupu k internetu. Nakonec byl časový úsek, který je možný on-line rezervací vytvořit, stanoven půl hodiny na jednoho klienta. Služba je hojně užívaná a zvláště na oddělení osobních dokladů jsou často všechny termíny rezervací rychle rozebrané.

## Šumperk – Mapová webová aplikace Volby Šumperk

Šumperk, označován také jako „brána Jeseníků“, leží v Olomouckém kraji. Ve městě žije téměř 27 tisíc obyvatel. [www.sumperk.cz](http://www.sumperk.cz)

### Výsledky voleb zajímavou formou interaktivní mapy

Město Šumperk hledalo cestu, jak občany přitažlivou formou seznámit s podrobnými výsledky voleb tak, aby nemuseli pročítat textové statistiky. Výsledkem je webová aplikace volební mapy.

Z interaktivní volební mapy, umístěné v mapovém portálu na webových stránkách města, se občané dozvědí polohu volebních místností, rozložení volebních okrsků, a především grafické výsledky voleb.

### S mapou si musí jít hrát

Mapová aplikace je dostupná na webových stránkách a představuje řadu dat a možností, jak s nimi pracovat. Občanům nabízí celkové i dílčí (okrskové) výsledky voleb za všechny volby konané od roku 2012 a komunální volby z roku 2010.

Základové vrstvy nabízí orientační nebo leteckou mapu. Zájemce poté může ve vyhledávací zadat konkrétní adresu či číslo popisné a zjistit, do kterého okrsku spadá nebo jak daný okrsek volil. Součástí jsou rovněž výsečové grafy, které ukazují podíly volebních zisků pro jednotlivé kandidující strany.

Nástroje map umožňují měřit vzdálenosti, zobrazovat konkrétní parametry, dělat výřezy mapy a mapu tisknout. Současně aplikace umožňuje přímým spojením podávat dotazy týkající se dat v konkrétní části mapy.

### Využití roste v období voleb

Webová mapová aplikace města Šumperka vznikla v roce 2012 na základě požadavku odboru správních a vnitřních věcí ve spolupráci s oddělením informatiky a soukromou společností. V průběhu let byla dále upravována a zdokonalována až do současné podoby.

S žádnými bariérami pro zavedení se město nesetkalo. Občané aplikaci využívají zvláště před volbami a v jejich průběhu. Míra využívání je přitom měřitelná nárůstem počtu dotazů a statistikou zobrazení stránky.





## Třebíč – Family Point – místo pro rodinu

Třebíč je druhým největším městem Kraje Vysočina a jedním z center Moravy. Ve městě s památkami UNESCO bydlí 37 tisíc obyvatel. [www.trebic.cz](http://www.trebic.cz)



### Prorodinné prostory na úřadu

Město Třebíč se čím dál tím více stává „obcí přátelskou rodině“. Když v roce 2010 ve stejnojmenné soutěži město obsadilo třetí místo, za finanční odměnu realizovalo jedenáct prorodinných aktivit. Jednou z nich bylo i vytvoření Family Pointu v budově městského úřadu.

Prostory, poskytující klidné místo pro rodiny s dětmi, které například čekají na vyřízení, byly slavnostně otevřeny v roce 2011, a to jako první podobné v Kraji Vysočina. Hlavním impulsem bylo na úřadu vytvořit komfortní místo pro odpočinek, přebalování a nakrmení dětí.

### Family Point také jako kontaktní poradenské místo

V počátcích projektu město navázalo spolupráci s Centrem pro rodinu a sociální péči v Brně, aby získalo oprávnění používat ochrannou známku Family Point. Od roku 2014 navíc v prostorách pracuje výškolená kontaktní pracovnice, která poskytuje poradenství a vyřizuje rodinný pas, který slouží jako slevová karta na partnerské služby v oblastech volnočasových aktivit, kultury, ale i nákupů.

Family point tedy funguje jako bezbariérové místo, které umožňuje v klidu zajistit potřeby malých dětí a získávat informace pro podporu rodinného života. Prostory jde přitom využívat nejen během čekání na úřadu, ale i v případě všech ostatních soukromých pochůzek občanů.

Díky kladným ohlasům ze strany občanů města byl v roce 2015 v jiné budově městského úřadu zřízen dětský hrací koutek a místnost pro rodiče, ve které je rovněž možné se postarat o potřeby malých dětí.

### Zřízení probíhalo s podporou kraje

Family Point byl vybudován v prostorách bývalého bufetu úřadu v rámci projektu Kraje Vysočina s názvem „Žijeme a pracujeme na Vysočině“. Město aktuálně pokračuje v provozu za finanční podpory kraje.

Vedení města se potýkalo také s názory, které požadovaly místo Family Pointu návrat původního bufetu.

## Zlín – Výroční zpráva Magistrátu města Zlína a Městské policie Zlín

Statutární město Zlín leží na východě Moravy a jedná se o centrum Zlínského kraje. Město proslulé obuvnictvím a funkcionalistickou architekturou čítá 75 tisíc obyvatel. [www.zlin.eu](http://www.zlin.eu)

### Činnost magistrátu je publikována přehledně ve výroční zprávě

Při hledání dalších nových způsobů komunikace s občany se ve Zlíně rozhodli pro sepsání komplexní výroční zprávy o činnosti magistrátu a městské policie. Podmínkou ovšem bylo, že grafické i obsahové zpracování musí být pro občany poutavé a zajímavé.

Výslednou výroční zprávou za rok 2014 byla 120stránková publikace, kterou město vydalo v tištěné a elektronické podobě. Druhá zmíněná verze byla vyvěšena na webové stránky města a poskytnuta tak veřejnosti a dalším zájemcům například z řad studentů zájímavých se o veřejnou správu.

### Tvorba výroční zprávy si vyžaduje komunikaci a vysoké nasazení

Vydání smysluplné a přínosné výroční zprávy si vyžaduje absolutní nasazení od všech zúčastněných. Základem je nastavit pravidla spolupráce a komunikace mezi odbory a redaktorem zpracovávajícím výroční zprávu.

Obsahem zprávy jsou dílčí zprávy jednotlivých odborů a oddělení magistrátu a také městské policie. Občanům poskytuje mnohá statistická data doprovázená komentáři. Mimo jiné se dozvedí, kolikrát zasedala rada města a kolik přijala usnesení, výsledky voleb, počet a výsledky místních referend, jak město a příspěvkové organizace nakládaly s finančními prostředky, výsledky rozborů vody apod.

Doprovodná textová část souvisle informuje o kompetencích jednotlivých odborů a oddělení a o jejich výročních aktivitách. Věnuje se rovněž ukončeným i započatým projektům města. Součástí výroční zprávy je také komplexní report městské policie o jejím organizačním stavu, doprovázený například statistikou řešených přestupků.

### Organizačních požadavků je mnoho

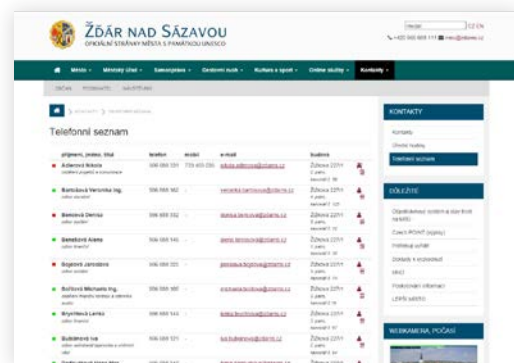
Bariérami ve zhotovení bylo nastavení funkčního procesu předávání dílčích textů a dat a nastavení vysoké míry komunikace mezi odbory navzájem a tiskovým oddělením, které výroční zprávu zpracovávalo.

Do budoucna město uvažuje o zkrácení rozsahu výroční zprávy o již zveřejněné údaje města na webových stránkách a vylepšení grafické podoby, včetně zkvalitnění obrazové dokumentace a dílčích úprav.



## Žďár nad Sázavou – Seznam kontaktů na jednotlivé úředníky

Žďár nad Sázavou se rozprostírá na někdejší česko-moravské zemské hranici v dnešním Kraji Vysočina. Část města spadá do přilehlé CHKO Žďárské vrchy. Město má více než 20 tisíc obyvatel. [www.zdarns.cz](http://www.zdarns.cz)



### Veškeré kontakty na úředníky na jednom místě

Město Žďár nad Sázavou na svých webových stránkách vede přehledný seznam kontaktů na jednotlivé úředníky městského úřadu. U všech úředníků je uvedeno zařazení v odboru či v oddělení, telefonní číslo, e-mailová adresa, konkrétní pracoviště (adresa budovy, číslo patra a kanceláře).

K tomu všemu je seznam propojen s docházkovým systémem a návštěvník tak vidí, zda je dotyčný úředník přítomen v budově, což je signalizováno zeleným nebo červeným čtverečkem před jménem. Kontakty jsou doplněny také o informační formáty vCard a QR kód.

### Seznam kontaktů funguje bez problémů

Za zřízením seznamu kontaktů stála potřeba přehledné a efektivní komunikace mezi občany a zaměstnanci úřadu. Před zavedením bylo nutné propojit webové stránky s docházkovým systémem a provést redesign webu.

Město Žďár nad Sázavou se s žádnými bariérami při zavádění ani provozu nesetkalo a systém si pochvaluje, ostatně stejně jako občané. Do budoucna se navíc nebrání dalším úpravám a zdokonalování nabízených informací dle potřeb městského úřadu nebo poptávky klientů.

### Město sleduje spokojenost občanů

Město od roku 2009 rovněž zjišťuje spokojenost klientů prostřednictvím řízeného dotazování. V roce 2015 se šetření zúčastnilo 1 530 klientů úřadu, kteří udělili průměrnou kladnou známku 1,09. Výsledky šetření jsou dostupné na webových stránkách města.

Cílem těchto průzkumů je zjistit, jak občané hodnotí městský úřad a přístup úředníků, a dále schopnosti občana se na úřadu orientovat. V šetření se sledují celkové výsledky, ale také výsledky za jednotlivé odbory a oddělení.

## KONTAKTY

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

[www.mvcr.cz](http://www.mvcr.cz)  
ID datové schránky: 6bnaawp



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY

Ministerstvo vnitra  
Nad Štolou 3, 170 34 Praha 7

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

I. vydání, květen 2016, 300 výtisků  
účelová publikace, není určena k prodeji

