PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD 2017

příklady dobré praxe

obcí s rozšířenou působností

MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

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

Úvodní slovo náměstka ministra vnitra

Druhý ročník soutěže Ministerstva vnitra Přívětivý úřad v kategorii obcí s rozšířenou působností se shledal s obdobně velkým zájmem jako ročník loňský. To značí jistou prestiž soutěže mezi obcemi III. typu, které v ní soupeří o trofej a nálepku nejpřívětivějšího městského úřadu v kraji a také v celé republice. Aby úřady mohly uspět a například porazit své přirozené lokální rivaly, musí začít zavádět nadstandardní služby nebo standardní služby ve vyšší kvalitě, čímž samozřejmě získá také koncový uživatel služeb, tedy každý občan.

Mezi zmíněné nadstandardní služby lze zařadit především různé elektronické nástroje, jako například webové a mobilní aplikace. Takovéto aplikace jsou dnes již čím dál tím běžnější ve všech oblastech služeb, jako například v bankovnictví, přepravě apod. Je proto logické, že také veřejná správa prochází postupnou elektronizací a modernizací. Za relativně nové nástroje, které mohou obce využívat a tím zlepšovat své služby, lze považovat například on-line objednání na konkrétní termín, on-line sledování vytíženosti přepážek jednotlivých agend, aplikaci rozklikávacího rozpočtu, on-line interaktivní mapový portál, on-line kontakty na úředníky s indikátorem jejich přítomnosti na pracovišti, mobilní aplikaci úřadu, která do sebe dokáže zahrnout řadu již zmíněných elektronických nástrojů včetně aplikace hlášení závad na majetku města, a mnohé další.

Ideální přívětivý úřad tak do budoucna znamená především úřad, na který občan nebude muset docházet, tedy úřad, který bude komplexně fungovat on-line. K tomuto cíli napomůže i připravovaný elektronický občanský průkaz s elektronickou identitou, který sníží nutnost osobního kontaktu s úřady. V současné době je ovšem v celé řadě případů stále nutné na úřad docházet osobně, a proto soutěž sleduje i taková kritéria, jakými jsou počet úředních hodin, vybavenost úřadů a například způsob a komunikace úřadu s občany. Součástí kritérií je rovněž mapování transparentnosti radnice, kdy se sleduje, v jakém rozsahu a jak ochotně radnice zveřejňují například materiály ze zastupitelstev a další důležité dokumenty.

V meziročním porovnání lze konstatovat, že došlo k dílčím zlepšením v počtu úřadů, které nabízejí nadstandardní služby, a to zejména on-line webové aplikace, mobilní aplikace, a rovněž došlo k zvýšení počtu materiálů, dokumentů a dalších informačních materiálů na webových stránkách města.

Publikace příkladů dobré praxe, kterou se nyní chystáte číst, je sestavena z řady příkladů nadstandardních služeb, které z vlastní iniciativy připravili a poskytují představitelé jednotlivých obcí, čímž nad rámec zákonných požadavků zlepšují kvalitu veřejných služeb a tím i obraz veřejné správy jako takové. Za to bych všem zúčastněným rád poděkoval a vyjádřil jim podporu v dalším úsilí a snahách o to, být přívětivějším úřadem.

JUDr. PhDr. Petr Mlsna, Ph.D.,
náměstek ministra vnitra pro řízení sekce legislativy, práva, archivnictví a správních agend
pověřený řízením sekce veřejné správy

Obsah

Celkové výsledky průzkumu mezi obcemi	5
Brandýs nad Labem – Stará Boleslav: Senior taxi	14
Děčín: Mobilní aplikace úřadu	15
Havířov: Webový navigační systém magistrátu	16
Hodonín: Rozklikávací rozpočet s fakturami a dalšími detaily	17
Jablonec nad Nisou: Pravidelná setkání s občany	18
Lanškroun: Motivační soutěž Úředník roku	19
Liberec: On-line podpora zápisu do škol a objednání svateb	20
Liberec: Systém monitoringu vytíženosti přepážek a hlídač pořadí	21
Litoměřice: Bezplatná právní poradna pro obyvatele města a okolí	22
Litoměřice: Czech POINT v budově městské nemocnice	23
Litoměřice: Prorodinný den na úřadu	24
Most: Hodnocení nabídek v rámci veřejných zakázek formou e-aukce	25
Most: Zpřístupňování úřadu pro neslyšící	26
Opava: Elektronická úřední deska	27
Opava: Zpravodaj města v Braillově bodovém písmě	28
Ostrava: FajnOVA tvorba Strategického plánu rozvoje města Ostravy	29
Praha 6: Participativní rozpočtování – Mám nápad pro Šestku	30
Praha 18: Sobotní úřední provoz úřadu	31
Prostějov: Řešení požadavků občanů on-line – události nad mapou	32
Prostějov: Zveřejňování materiálů ze zasedání zastupitelstva	33
Třebíč: Služby Family Point a Senior Point	34
Zlín: Kanceláře a komise místních částí	35
Žďár nad Sázavou: On-line objednání na úřad	36
Kritéria soutěže	37

Celkové výsledky průzkumu mezi obcemi

Druhý ročník průzkumu mezi obcemi s rozšířenou působností (obce III. typu) probíhal formou on-line elektronického dotazníku, který sestával z 56 otázek (kritérií). Odkaz na dotazník byl 205 obcím III. typu a 22 městským částem hlavního města Prahy rozeslán na začátku března 2017. Elektronický dotazník vyplnilo celkem 165 obcí (a městských částí Prahy), celkem tedy 73 % obcí (a městských částí Prahy).

Kritéria

Kritéria byla oproti loňskému ročníku částečně upravena. Na základě předchozí zkušenosti došlo k jejich zpřesnění a rozepsání na více konkrétních možností v rámci jedné služby (například otázka, zda obec vydává zpravodaj města, byla rozšířena na možnosti vydávání tištěného nebo elektronického zpravodaje, případně o existenci webové stránky zpravodajství). Celkem obce odpovídaly na 56 otázek, které mapovaly stanovená kritéria.

Kritéria byla rozdělena do pěti kategorií: 1) dostupnost úřadu pro občany, 2) transparentnost úřadu, 3) komunikace úřadu, 4) řízení kvality ve veřejné správě a 5) další aktivity úřadu. V první kategorii dostupnosti úřadu byla zahrnuta například následující kritéria: počet úředních hodin u jednotlivých agend, zavedení prodloužené úřední doby, možnost on-line objednání, on-line sledování vytížení přepážek, informování o stavu vyřízení požadavků (např. vyřízení občanského průkazu), provozování pojízdného úřadu, stav zázemí úřadu (WC, občerstvení, dětský koutek, přebalovací pult, bezbariérovost, bezdrátové připojení k internetu) atd.

V druhé kategorii kritérií – transparentnost úřadu – jsou zařazena kritéria jako: zveřejňování materiálů ze zastupitelstva města na webových stránkách města (podklady pro zasedání, zápisy, usnesení), aplikace rozklikávacího rozpočtu, zveřejnění oficiální strategie rozvoje města, zveřejnění územního plánu, existence on-line archivů rozpočtů a materiálů ze zasedání města na webových stránkách města atd.

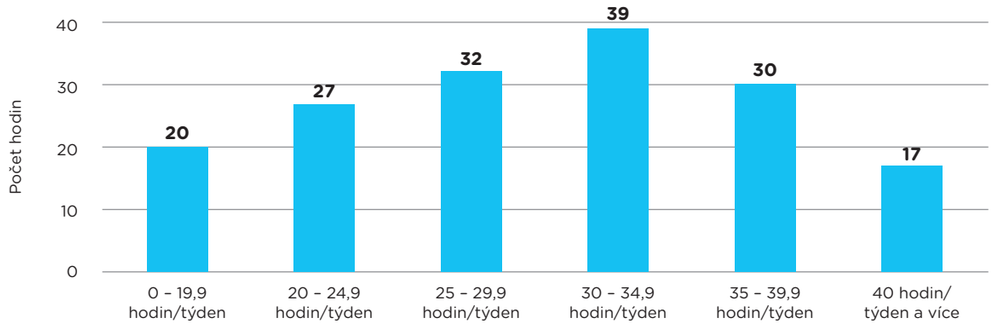
Třetí kategorie kritérií zahrnula otázky mapující komunikaci úřadu, jako například: aktivní komunikaci na webových stránkách města a na sociálních sítích (Facebook, Twitter, Instagram, Google+), vydávání zpravodaje, ročenek, výročních zpráv, existenci aplikací (aplikace úřadu, hlášení závad apod.), systém životních situací, kontakty na úředníky, elektronický odběr novinek z úřadu a radnice a další.

Čtvrtá kategorie byla určena pro zmapování využívání nástrojů řízení (benchmarking, Balanced Scorecard, procesní řízení atd.) a metod kvality (CAF, MA 21, EFQM, ISO normy) ve veřejné správě s dopadem na přívětivý obraz úřadu před občanem. Tato kategorie také zahrnula otázky týkající se rozsahu setkávání úřadu s občany a zajišťování sběru jejich názorů a zvyšování participace občanů. Mezi dalšími kritérii bylo ohodnocení nadstandardních a unikátních služeb nabízených různými úřady nebo ohodnocení vzhledu a funkčnosti webových stránek zúčastněných měst.

Jak jsou úřady dostupné?

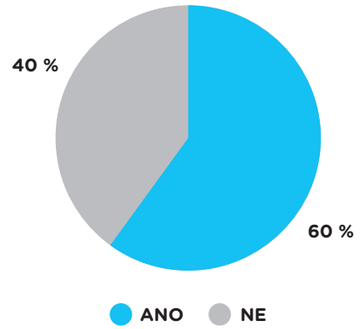
I přes postup elektronizace a digitalizace veřejné správy je stále zásadním kritériem v dostupnosti úřadu a řešení úředních záležitostí úřední doba úřadu, přičemž úřední dobou, na rozdíl od například doby provozní, je myšlena doba, během které je úřad a jeho zaměstnanci dostupný občanům také bez nutnosti objednání. Z průzkumu vyplynulo, že nejvíce úřadů, celkem 39 (24 %), má např. pro agendu občanských průkazů otevřeno v rozmezí 30 až 34,9 hodin týdně. Následovaly úřady s 25 až 29,9 hodinami týdně (19 %) a úřady s 35 až 39,9 hodinami týdně (18 %). Úřadů, které otevírají na více než 40 hodin týdně, bylo 17 (10 %) a naopak úřadů, které nejsou dostupné ani 20 hodin týdně, bylo 12 %.

Počet úředních hodin za týden – agenda občanských průkazů

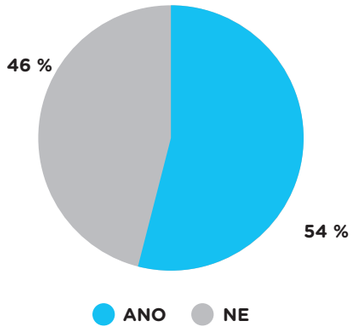


Vedle počtu úředních hodin jsou důležité i další aspekty, například jestli se mohou občané objednat na určitý termín. Například 62 % obcí uvedlo, že jejich webové stránky disponují on-line objednávkovým systémem na jednotlivé agendy (obvykle pro vyřízení osobních dokladů a evidenci vozidel) a 78 % obcí nabízí možnost objednat se v rámci úředních hodin přes telefon nebo e-mail. Celkem 73 % obcí navíc uvedlo, že za určitých podmínek nabízí možnost objednání se (telefonicky nebo e-mailem) na konkrétní termín i mimo stanovené úřední hodiny. Zajímavý je také údaj, jak úřad informuje o průběhu vyřízení požadavku (například o výrobě či možnosti vyzvednutí občanského průkazu). 54 % obcí uvedlo, že informuje občany o možnosti vyzvednutí hotového občanského průkazu (přes webové stránky, e-mailem nebo SMS zprávou), 10 % z nich navíc informuje i o průběhu vyřizování požadavku.

Online objednání na vyřízení OP



Informování o vyřízení požadavku (např. vyzvednutí vyhotoveného OP, CD, ŘP)



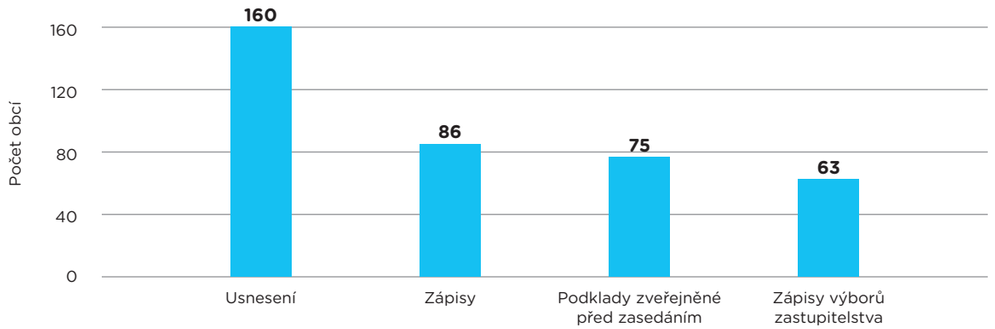
K systému on-line objednání na konkrétní termín obce mohou zřídit také on-line monitorování obslužnosti přepážek, respektive délky čekací doby na vyřízení. Tímto monitorovacím zařízením je vybaveno již 41 % úřadů. Díky němu si občané mohou dopředu ověřit, jak dlouho by čekali, kdyby nyní chtěli jít na úřad s konkrétním požadavkem. Stejně tak v reálném čase vidí, které číslo klienta je právě obsluhováno, a tak si mohou rozvrhnout další činnosti, jelikož přibližně tuší, kdy sami přijdou na řadu a jak rychle jsou vyřizováni klienti před nimi. S tím může souviset i dostupnost bezdrátového internetového připojení zdarma, které poskytuje 75 % úřadů.

Mezi další znaky dostupného úřadu patří například zveřejňování formulářů v elektronické podobě na webových stránkách města (celkem 96 % úřadů), platba poplatků platební kartou (78 %), platba vybraných poplatků převodem (88 %) nebo stav zázemí úřadu. Průzkum ukázal, že celkem 102 úřadů (62 %) je zcela bezbariérových, čímž se úřad stává stejně přístupný zdravotně postiženým občanům jako občanům bez handicapu. Dalších 27 % úřadů má bezbariérové alespoň základní agendy (vyřizování osobních dokladů, evidence vozidel apod.) a 9 % má bezbariérový alespoň vstup úřadu. Přístupnost úřadu je důležitá také pro rodiče s dětmi, bezbariérovost například pomáhá snadnějšímu pohybu s kočárkem. Důležitá je ovšem také existence klidných prostor s přebalovacím pultem (66 %) nebo dětského koutku (63 %).

Transparentnost úřadů

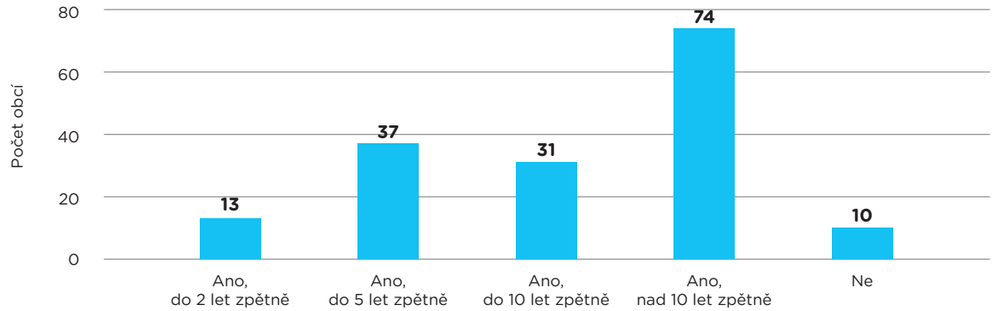
Znakem přívětivého úřadu je také transparentnost či otevřenost úřadu. Základním bodem zde jsou materiály a dokumenty města a úřadu, které je možné snadno dohledat v čitelných formátech na webových stránkách města ke stažení. V tomto kontextu se jedná především o materiály ze zasedání zastupitelstva města; ať už se jedná o zveřejnění usnesení (97 %), zápisů (52 %), podkladů pro zasedání (45 %) nebo zápisů z jednání výborů (38 %). Tyto tištěné materiály obce mohou doplnit streamováním on-line přenosu ze zasedání (37 %) nebo zveřejněním audio- (31 %) nebo videozáznamů (36 %). Pro zpětné vyhledávání je podstatná i existence archivu materiálů a záznamů ze zastupitelstev, přičemž dle průzkumu 45 % obcí vede archiv s materiály více než 10 let zpětně a 49 % do 10 let zpětně.

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



Jako další dokumenty zveřejňované na webových stránkách města lze zmínit rozpočet města, který se obvykle zveřejňuje v textových formátech (doc, xls nebo PDF) ke stažení a v tomto případě také aplikaci rozklikávacího rozpočtu (62 %). Dále jde například o oficiální strategii rozvoje obce (84 %) nebo strategii rozvoje úřadu (47 %). Sleduje se také zveřejňování územního plánu v dostatečné kvalitě a rozlišení pro čtení (96 %) a ke stažení (93 %). Co se týče dříve akcentovaného zveřejňování smluv obce, tak díky registru smluv jde již o povinný akt.

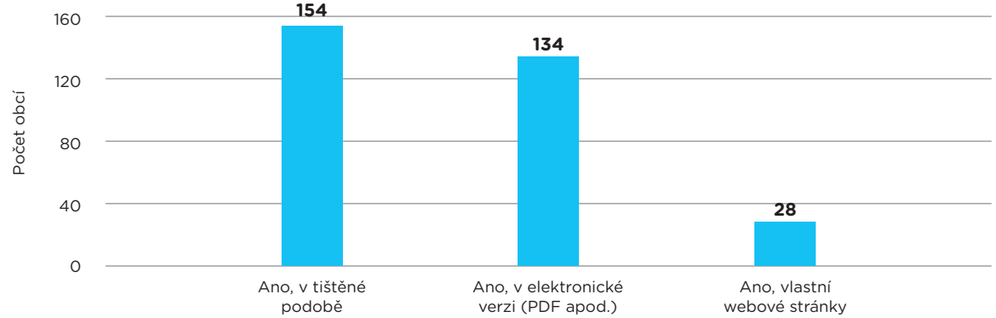
Je na webových stránkách města dostupný archiv materiálů a/nebo záznamů z proběhlých zasedání zastupitelstva?



Komunikace úřadů

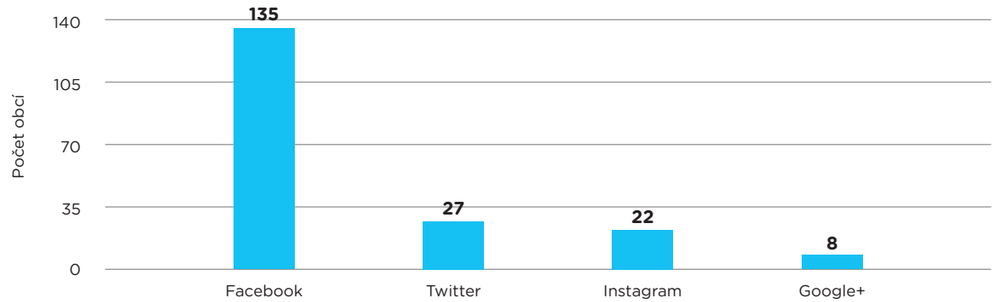
Vést otevřenou komunikaci mezi úřadem a obcí na jedné straně a občanem/klientem na druhé straně je důležitým měřítkem přívětivosti úřadů. Informovat občany o dění na úřadu nebo ve městě vytváří obraz aktivity města nebo úřadu v nejrůznějších oblastech. Klasickým nástrojem komunikace mezi úřadem a občany je dnes zpravodaj (obvykle měsíčně vydávané radniční periodikum), který vydává 93 % ze zúčastněných obcí. Elektronickou verzi vkládá na webové stránky 81 % a vlastní webovou stránku pro toto periodikum má 17 % obcí. Dalším způsobem může být vydávání ročenky či výroční zprávy obce (24 %) nebo výroční zprávy o činnosti úřadu (37 %).

Vydává město (úřad, městem zřízená organizace) alespoň jednou měsíčně zpravodaj?



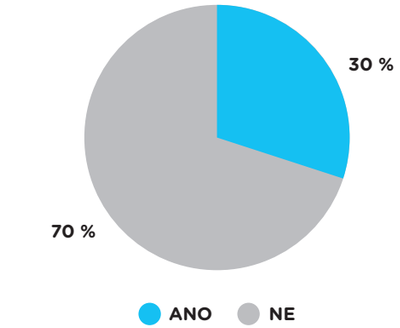
Mezi moderní nástroje komunikace dnes jistě patří aktivní správa profilu na sociálních sítích, přičemž nejoblíbenější je Facebook (82 %). Se značným propadem následují: Twitter (16 %), Instagram (13 %) a Google+ (5 %). Důležité je ovšem nejen mít zřízený profil na sociální síti, ale také se o něj aktivně starat a rozumět způsobu komunikace na sociálních sítích, který je pochopitelně velmi specifický.

Má město oficiální profily na sociálních sítích?

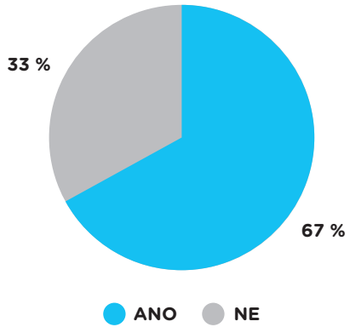


Dalšími moderními nástroji komunikace dnešní doby jsou mobilní a webové aplikace. Komplexní mobilní aplikaci úřadu, která například zpřístupňuje systém životních situací, obsahuje kontakty na úředníky a zahrnuje aplikaci hlášení závad na majetku města, nabízí 30 % úřadů. Samotnou aplikaci na hlášení závad na majetku města má 35 % úřadů (v mobilní verzi) a 58 % (ve webové verzi), přičemž tato dvě čísla nelze sčítat, jelikož jsou obce, které provozují jak webovou, tak zároveň mobilní aplikaci hlášení závad. Vedle aplikace úřadu je rovněž možnost převést webové stránky do responzivní mobilní verze bez nutnosti vývoje samostatné aplikace, tuto možnost využívá 53 % úřadů.

Nabízí úřad komplexní mobilní aplikaci úřadu?



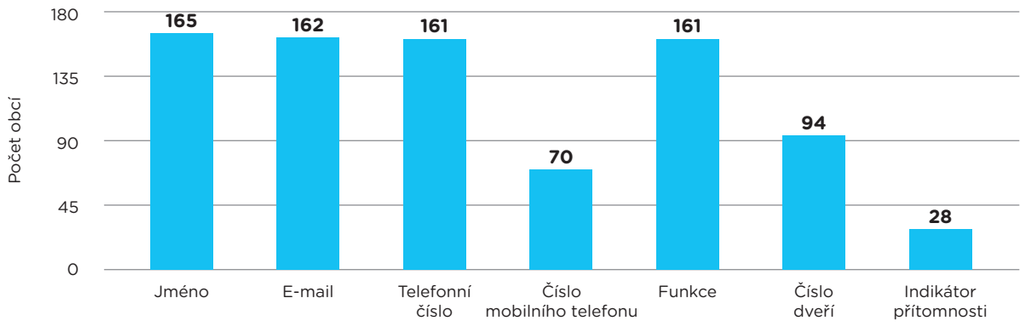
Je na webových stránkách města vlastní mapový portál?



Mezi další aplikace, které se obcím nabízí, patří například mapové portály, které na jednom místě sdružují řadu map města (katastrální, volební, turistické a další). Mapovým portálem disponuje již 67 % webových stránek zúčastněných obcí III. typu. Dále například pravidelně aktualizovaný vlastní systém životních situací (navigace potřebuji vyřídit) nabízí na svých webových stránkách 77 % obcí, přičemž 44 % obcí má tento systém přímo napojený na úložiště konkrétních formulářů a na kontakty pověřených úředníků.

Co se týče právě zmíněných kontaktů na úředníky, tak kompletní seznamy kontaktů na zaměstnance úřadu (e-mail, telefonní číslo, jméno a příjmení úředníka, jeho pozici apod.) zveřejňují již všechny úřady. Ve 48 % úřadů jsou navíc zveřejněna také čísla kanceláří a v 17 % je ke kontaktům připojen i indikátor aktuální přítomnosti úředníka na pracovišti. Pro ulehčení orientace v budově úřadu je vhodné mít na webových stránkách dostupný orientační plánek budovy úřadu s popisem kanceláří. Takovýto orientační plánek je možné najít zatím na 14 % webových stránek obcí III. typu.

V jakém rozsahu úřad zveřejňuje kontakty na úředníky?



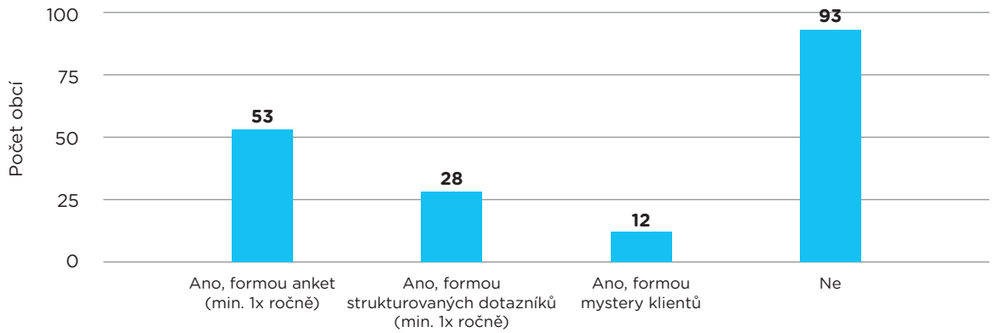
Dotazník zmapoval také způsob odběru novinek o dění na úřadu a v obci. Odběr novinek e-mailem nabízí 46 % obcí, SMS zprávou 22 % a přes RSS kanál 33 %. Navíc 49 % obcí informuje své občany v krizových situacích speciální SMS zprávou.

Řízení kvality ve veřejné správě

Dle údajů získaných ze zmíněných 165 dotazníků obcí III. typu (a městských částí Prahy) je využití metod kvality stále zatím velmi omezené. Nejčastější metodou je místní Agenda 21 (27 % obcí), následovaná CAF, tj. Společným hodnoticím rámcem (17,5 %), ISO normami (13 %), CSR, tj. Společnou odpovědností organizace (6 %) a modelem Excelence EFQM (5 %), přičemž 55 % obcí nepoužívá žádnou metodu kvality. U nástrojů řízení je nejčastější strategické plánování a řízení (48 %), následují: benchmarking (42 %), projektové řízení (39 %), procesní řízení (34 %) a s odstupem Balanced Scorecard (2 %). Aktuální akční plán, do kterého se promítají realizace a výsledky řízení kvality, má sepsaný zatím 39 % obcí.

Co se týče setkání s občany a zvyšování participace občanů bylo sledováno několik otázek. Jednou z nich bylo zjišťování spokojenosti občanů-klientů se službami úřadu minimálně jednou ročně. Celkem 32 % úřadů uvedlo, že pořádají minimálně jednou ročně anketu mezi občany, 17 % sbírá údaje o spokojenosti formou strukturovaného dotazníku a 7 % prostřednictvím mystery klientů. Čísla se zde opět překrývají, jelikož 56 % úřadů uvedlo, že spokojenost občanů tak často nesleduje. Rovněž se hodnotilo, zda úřad či obec pořádá pravidelná plánovací setkání, na kterých mohou občané podávat vlastní návrhy, podněty a připomínky, čímž se zvyšuje jejich participace na rozvoji města či úřadu. Kladně odpovědělo celkem 64 % úřadů.

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



Veškeré výše uvedené údaje se vztahují k 165 obcím III. typu (a městských částí Prahy), které se účastnily soutěže Přívětivý úřad obcí III. typu 2017.

Tabulka s vybranými výsledky z let 2016 a 2017

V následující tabulce je znázorněn procentuální počet obcí, které disponují danou službou. Údaje jsou uvedeny za soutěžní roky 2016 a 2017. Případné meziroční porovnání naznačuje kladný vývoj v počtu obcí, které danou službu nabízejí.

Kritérium	Rok 2016	Rok 2017
On-line objednání pro agendu občanských průkazů	55 %	60 %
On-line sledování obslužnosti přepážek	37 %	41 %
Na úřadu jsou dostupné prostory vybavené přebalovacím pultem	56 %	66 %
Možnost platit poplatky platební kartou	73 %	78 %
Územní plán na webových stránkách obce	90 %	96 %
Vlastní systém životních situací na webové stránce obce	72 %	77 %
Existence mapového portálu na webové stránce obce	57 %	67 %
Kompletní kontakty na zaměstnance úřadu na webové stránce obce	99 %	100 %
Oficiální strategie rozvoje města na webové stránce města	65 %	84 %

Brandýs nad Labem – Stará Boleslav: Senior taxi

Město Brandýs nad Labem - Stará Boleslav se nachází v okrese Praha-východ ve Středočeském kraji.
www.brandysko.cz

Levná a pohodlná doprava seniorů na úřad

Představitelé města Brandýs nad Labem - Stará Boleslav zaznamenali v rámci komunitního plánování poptávku seniorů po levné a spolehlivé přepravě po městě. Po řadě setkání s veřejností a po zpracování analýzy potřebnosti se představitelé města rozhodli spustit službu tzv. Senior taxi.

Služba funguje tak, že ve všední dny mezi sedmou hodinou ranní a čtvrtou odpolední si senioři nad 65 let věku nebo držitelé průkazů TP, ZTP a ZTP/P mohou telefonicky nebo e-mailem objednat taxi, které je odveze na různá místa ve městě (úřady, pošty, nemocnice, komunitní centra, pečovatelské domy a další instituce). V podvečer, mezi čtvrtou a osmou hodinou, si senioři mohou zavolat taxi také pro cesty na akce pořádané městem v rámci programu volnočasových aktivit pro seniory. Objednání jízdy je nutné s denním předstihem. Jedna jízda stojí seniora 10 Kč, přičemž město hradí provozovateli 50 Kč za km na základě předložených faktur.

Zavedení služby předcházelo získání finančních prostředků do rozpočtu oddělení sociálního zabezpečení a přichystání optimálního nastavení pro potřeby města a seniorů. Provozovatel byl vybrán ve výběrovém řízení, do kterého se přihlásil pouze jeden zájemce o provozování Senior taxi. Telefonní číslo pro objednávání provozuje samo město. Do budoucna město zvažuje zřídit vlastní pracovní pozici řidiče Senior taxi, čímž by provozování služby zcela přešlo do jeho rukou.

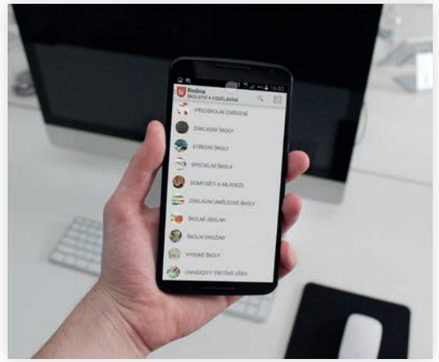
Služba se stává čím dál tím populárnější

Využívání služby ze strany seniorů má narůstající tendenci, což dokazuje zvyšující se zájem o tuto službu města. Zatímco v době zahájení služby v září 2016 proběhlo 21 jízd, v březnu 2017 si Senior taxi objednalo již 186 osob. Město se rovněž setkalo s velmi pozitivní zpětnou vazbou. Senioři tuto službu oceňují.

Děčín: Mobilní aplikace úřadu

Statutární město Děčín se nachází v okrese Děčín v Ústeckém kraji. **www.mmdecin.cz**

Aplikace úřadu sdružuje vše podstatné na jednom místě a v moderní podobě a funkčnosti



Již několik let je zřejmý trend přesunu k mobilním technologiím. Úřady by v tomto trendu neměly zůstávat pozadu a měly by co nejvíce využívat a podporovat elektronizaci služeb. Cílem mobilní aplikace statutárního města Děčína je nabídnout občanům dokonalý servis v komunikaci s Magistrátem města Děčín. Občan s aplikací získává kompletní přehled o informacích, které magistrát zveřejňuje, a má také nástroj, jak iniciovat řešení svých problémů z pohodlí domova.

Mobilní aplikace v současné době funguje jako rezervační systém objednání se na úřad, aplikace hlášení závad na majetku města, mapa turistických míst s navigací, kalendář kulturních akcí, archiv záznamů ze zasedání zastupitelstva města nebo systém pro placení parkovného. Do budoucna chce město propojit aplikaci s portálem životních situací a plánovaným portálem pro zjištění pohledávek občana vůči úřadu.

Samostatnou kapitolou jsou turistické cíle v Děčíně a okolí. Nový turistický portál a prorodinný portál má velmi propracovaný katalog míst, a to jak turistických, tak různých bodů zájmu (dětská hřiště, mateřské školy, základní školy a jiné). Jedná se o více než 500 bodů, které jsou propojeny do mobilní aplikace města.

Před spuštěním aplikace se musela zpracovat analýza webových portálů a muselo dojít k vytvoření konektorů na propojení mezi portály a mobilní aplikací. Vzniklo tak unikátní řešení, které si on-line stahuje informace z turistického portálu, rodinného portálu, portálu životních situací a dalších. Toto řešení je i velmi praktické: stačí opravit nebo doplnit informaci na webovém portálu a ihned se objeví zformátovaná v mobilní aplikaci.

Aplikace se občanům líbí, jednoznačným ukazatelem je počet stažení aplikace, a to jak pro Android, tak pro iPhone. Dalším ukazatelem je statistika používání, spokojenost a zpětná vazba od občana, který dostává dokonalý servis směrem k úřadu a dle hodnocení je možnostmi nadšen.

Havířov: Webový navigační systém magistrátu

Statutární město Havířov se nachází v okrese Karviná v Moravskoslezském kraji. **www.havirov-city.cz**

Rychlá orientace na úřadu díky interaktivnímu webovému plánku

V Havířově se ve snaze usnadnit lidem orientaci v budově magistrátu inspirovali v navigačních plánech obchodních středisek, které občané dnes běžně využívají pro snadnou a rychlou orientaci v rozsáhlých prostorách obchodních center. Proto se rozhodli připravit obdobné plány i pro vlastní budovu magistrátu města.

Jelikož budovu magistrátu tvoří šest pater postavených do písmene H, magistrát upustil od zvažovaného znázornění v 3D vrstvách a místo toho připravil 2D půdorysové plány jednotlivých pater. Občané si tedy musí prohlížet jedno patro po druhém, což ovšem nijak nesnižuje uživatelskou hodnotu. Webový plánek je přitom do jisté míry interaktivní. Přejetím po vybrané místnosti (nadepsané číslem dveří) se objeví okno s údaji o osobě sídlící v dané kanceláři (jméno, kontakty) a o činnosti, kterou vykonává (podatelna, místní poplatky, spisovna, občanské průkazy atd.). Systém rovněž nabízí vyhledávání dle čísla dveří nebo dle jména úředníka.

Navigace vždy po ruce

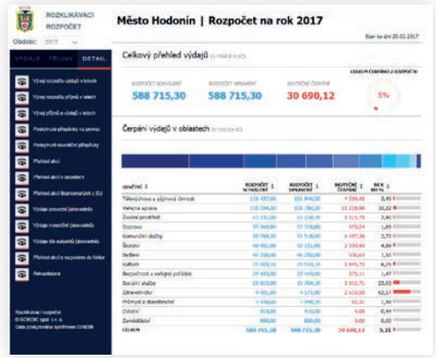
Magistrát si od tohoto nástroje slibuje vyšší servis pro občany, kteří se sami chtějí orientovat na úřadu a například si dopředu vyhledat umístění kanceláře, do které si přijdou vyřídit úřední záležitost. Odpadá tak bloudění po chodbách úřadu. Díky umístění na webových stránkách města si občané mohou plánek prohlížet v reálném čase například na chytrém telefonu a nemusí se vracet do přízemí budovy k informacím.

Schematický plán jednotlivých pater a kanceláří byl získán z evakuačních plánů budovy. Všechny ostatní náležitosti magistrát řešil s externími grafiky a programátory, kteří systém připravili. Občané tento nástroj vítají a dle představitelů úřadu ho hojně používají. Dalším plánovaným krokem je propojení navigačního systému s webovou sekcí „Potřebuji vyřídit“, v níž je přímo u dané životní situace uvedeno, kde ji může člověk vyřídit, a proklikem se bude možné podívat i na místo, kde sedí úředník, se kterým má občan tuto situaci řešit.

Hodonín: Rozklikávací rozpočet s fakturami a dalšími detaily

Město Hodonín se nachází v okrese Hodonín v Jihomoravském kraji. **www.hodonin.eu**

Detailní přehled o hospodaření města dostupný z domova



Rozklikávací rozpočet města rozšiřuje možnosti, jak informovat občany o hospodaření města, a to v podstatě zcela aktuálně, protože aktualizaci údajů je možné provádět kdykoliv. Aplikace je u občanů velmi oblíbená, a proto v Česku přibývá měst, která si ji pořizují. Jedním z takových měst je i Hodonín, který si rozklikávací rozpočet pořídil teprve před několika měsíci, avšak poučen zkušenostmi jiných měst promítl do aplikace nadstandardně detailní informace.

Hodonínský rozklikávací rozpočet nabízí vedle přehledů výdajů rozdělených na jednotlivé oblasti (jako jsou např. bezpečnost, bydlení, doprava, sociální služby, školství, zdravotnictví atd.) a příjmů také tzv. detaily. V této části rozpočtu se občané dozvědí o financování příspěvkových organizací města (poskytnuté příspěvky na provoz, poskytnuté investiční příspěvky) i akcích financovaných městem a spolufinancovaných Evropskou unií, k dispozici mají také různé další přehledy. V každém z těchto pohledů je celá řada možností třídění, podle kterých je možné se na rozpočet města a jeho plnění či čerpání podívat.

Občané mohou například zvolit pohled na výdaje rozpočtu města v třídění až do jednotlivých faktur, kde je vidět jednotlivé faktury včetně jejich popisu, nebo se mohou podívat na čerpání rozpočtu dle příjemců částek, tedy dle jednotlivých subjektů (dodavatelů, příjemců dotací apod.). Do budoucna představitelé města plánují rozšíření aplikace o vyhledávací okno, které umožní vyhledávat daný text napříč rozpočtem.

Hodonínský rozklikávací rozpočet funguje teprve několik měsíců, takže by bylo zatím předčasné provádět objektivní vyhodnocení zájmu občanů o tuto aplikaci. Vzhledem k množství dotazů na fungování tohoto systému ale představitelé města vnímají, že občané, které veřejná správa zajímá, tuto aplikaci přivítali a využívají ji.

Další města, která se zajímají o rozklikávací rozpočet, by před jeho zavedením měla provést průzkum trhu nabízených aplikací, zhodnotit možnosti informačního systému města a dbát na přesnost informací a správnost údajů externích subjektů zapisovaných do databáze.

Jablonec nad Nisou: Pravidelná setkání s občany

Statutární město Jablonec nad Nisou se nachází v okrese Jablonec nad Nisou v Libereckém kraji.
www.mestojablonec.cz

Pravidelná setkání s občany zvyšují participaci obyvatel města při rozhodování

Snaha o vyšší participaci občanů na rozhodovacím procesu, potřeba užšího kontaktu politických představitelů města s občany a vybudování informačního kanálu, to vše bylo impulsem k zavedení pravidelných setkání vedení města a magistrátu s občany.

Původně setkání probíhala 2x ročně v rámci ustavených deseti lokalit, aktuálně se radnice s občany schází 1x ročně v sedmi upravených lokalitách, přičemž důvodem redukce byla snaha o zvýšení efektivity setkání. Kromě pravidelných ročních setkání začali v Jablonci organizovat také další – tematicky zaměřená setkání, a to nejprve s pomocí místní Agendy 21 a postupem času je provázali s projekty v rámci Integrovaného plánu rozvoje města a dalšími plánovanými projekty, které se týkají především výstavby a rozvoje dané lokality. Ale nejen jich – témata byla také sociální, o životním prostředí (likvidace odpadu a nakládání s ním) apod.

Setkání se nejdříve projevila jako negativní. Vedení města muselo překonat původní nevstřícnost, možná i nedůvěřivost občanů, kteří si pletli konstruktivní diskusi s místem určeným ke stížnostem.

To se postupem doby radikálně změnilo. Lidé pochopili, že jejich účast na setkáních má smysl, že mohou měnit, mohou spolurozhodovat, a to je přivedlo ke konstruktivním setkáním. V průběhu doby se představitelé města naučili setkání efektivně moderovat, aby se zbytečně neprotahovala a aby se účastníci drželi daného tématu. Jako optimální se ukázala délka diskuse s časovou dotací 60 minut – tato doba se může prodloužit o samostatnou práci ve skupinách nad projektem nebo o prezentaci.

Využití je rozdílné. Pokud se občanů téma přímo dotýká, pak bývá ve většině případů návštěvnost vyšší. Podle zkušeností Jablonce se více občanů účastní setkání v okrajových částech města nežli v samém centru, kde jsou vztahy mezi lidmi anonymnější. Setkání v centru města plní spíše celospolečenská témata – kriminalita, soužití, prodej bytů či budování obchodního centra. Spokojenost občanů je těžko měřitelná – vcelku se však dá říci, že občané jsou spokojeni s tím, že mají možnost vyjádřit nahlas a otevřeně svůj názor, který se zaznamená a prezentuje na webových stránkách města.

Lanškroun: Motivační soutěž Úředník roku

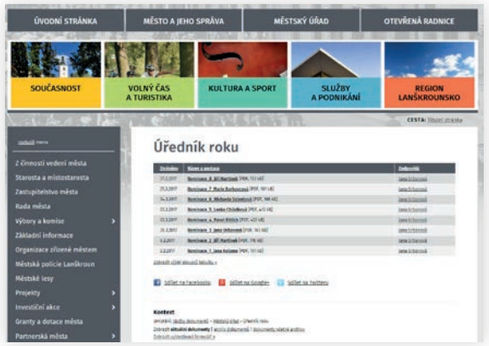
Město Lanškroun se nachází v okrese Ústí nad Orlicí v Pardubickém kraji. **www.lanskroun.eu**

Ocenění pro laskavé a profesionální úředníky

V Lanškrouně se rozhodli bojovat proti negativnímu mínění občanů vůči státním zaměstnancům, a zejména úředníkům, a to cestou motivační soutěže. Cílem soutěže Úředník roku je ocenit a vyzvednout řadové úředníky, s jejichž pomocí a přístupem bylo spokojeno nejvíce návštěvníků úřadu. Dle vedení úřadu soutěž napomůže rozvoji úřadu jako moderní a fungující instituce. Současně si od soutěže slibuje také motivaci pro méně úspěšné úředníky, a tím nastavení standardu kvality a profesionality při styku úředníků s občany a naopak.

Základním principem soutěže je zapojení občanů do nominací. Každý návštěvník úřadu má možnost zaslat svou pozitivní zkušenost s konkrétním úředníkem na e-mail k tomu zřízený. Zaslané názory jsou následně zveřejněny na webových stránkách města a v případě, že na sebe občan zanechá kontakt, má možnost na konci roku v losování vyhrát večeři s tajemníkem úřadu.

Na konci roku rovněž proběhne vyhodnocení došlých názorů a nejlépe hodnocený úředník obdrží ocenění občanů. Cenu úředníka roku si však odnese úředník, kterého vybere hodnotící porota sestavená z vedoucích zaměstnanců úřadu. Nominace na úředníka roku zde navrhují vedoucí oddělení a odborů, kteří nominují právě jednoho ze svých zaměstnanců. Během tajného hlasování poté udělí hlas jednomu z nominovaných, přičemž nebudou moci hlasovat pro svého přímého podřízeného, tedy pro úředníka, kterého sami nominovali. Soutěž je takto koncipována zejména proto, aby došlo k rovné šanci získat ocenění také pro úředníky, kteří nepřicházejí tak často do kontaktu s občany nebo kteří řeší méně populární agendy, jakými jsou například exekuce nebo správní trestání. Komise bude hodnotit všechny aspekty práce a přístup ke klientům.



Před zahájením soutěže bylo nutné zajistit administrativní podporu a celou soutěž aktivně propagovat a vysvětlit občanům města její pravidla. Letos probíhá první ročník, který je především testovací. Vedení úřadu již nyní obdrželo několik pozitivních ohlasů, a pokud bude soutěž úspěšná, plánuje se pro další rok soutěž podpořit vytvořením speciálních propagačních předmětů.

Liberec: On-line podpora zápisu do škol a objednání svateb

Statutární město Liberec se nachází v okrese Liberec v Libereckém kraji. **www.liberec.cz**

Podpora zápisů do mateřských škol

Liberec letos spustil elektronický systém podpory zápisů do mateřských škol. Vlastní webová stránka byla spuštěna v lednu 2017. V tzv. nulté fázi měli rodiče předškoláků na portálu k dispozici stručné informace o legislativních změnách, které se dotýkají předškolního vzdělávání, a veškeré informace o tom, jak budou probíhat zápisy do mateřských škol pro školní rok 2017/18.

Od 14. dubna 2017 poté probíhala tzv. první fáze, kdy si rodiče z pohodlí domova mohli vygenerovat žádost o přijetí do vybrané mateřské školy dle vlastní volby. V případě, že rodič nemá přístup k internetu, mu s vygenerováním žádosti pomohli pracovníci magistrátu. Od 11. května probíhala tzv. druhá fáze, kdy rodiče doručovali žádost do vybrané mateřské školy, a od 17. května měli možnost on-line sledovat průběh schvalování žádosti. Ředitelé škol mají navíc v systému předpřipravené šablony dokumentů pro administraci zápisu.

Před spuštěním systému se v Liberci inspirovali dalšími městy, která podobný systém nabízí. Rovněž došlo k proškolení ředitelů mateřských škol, aby nedocházelo k technickým problémům při samotném zápisu. Pokud se systém osvědčí, je možné, že město podobný systém zavede také pro zápisy do základních škol.

On-line objednání svateb

Dalším on-line nástrojem Liberce je objednávkový systém pro svatební obřady. Na samostatné webové stránce jsou zveřejněny přehledné informace o svatbách. Snoubenci si navíc mohou z jakéhokoli místa v kteroukoli dobu zarezervovat termín svatby. Vše probíhá on-line. Dle vedení úřadu si občané tuto možnost oblíbili, o čemž svědčí to, že 80 % rezervací probíhá právě tímto způsobem.

Za vytvořením této služby stála snaha města maximálně zpřístupnit, zjednodušit a zpřehlednit snoubencům výběr a rezervaci termínu jejich svatby. Do budoucna chce Liberec rozšířit množství nabízených míst, kde lze konat svatební obřad.

Liberec: Systém monitoringu vytíženosti přepážek a hlídač pořadí

Statutární město Liberec se nachází v okrese Liberec v Libereckém kraji. **www.liberec.cz**

Aplikacemi k vyšší efektivitě přepážek a odstranění výkyvů v návštěvnosti

S plánem na odstranění čekání ve frontě k přepážce dané agendy přišli na libereckém magistrátu. Spojují zde několik nástrojů, od kterých si po provázání slibují eliminaci nárazových vytížení a naopak doby, kdy je úřad téměř bez klientů. Celkovým cílem tedy je odstranit výkyvy vytíženosti v různé denní době a v různých dnech v týdnu, případně sezonní výkyvy, a tím zracionalizovat a zefektivnit chod přepážek.

K tomuto cíli v Liberci využívají několika nástrojů, vedle on-line objednání to je monitorování vytíženosti přepážek v reálném čase, doplněné o předpovědi vytíženosti. Magistrát připravil podrobná statistická data o návštěvnosti úřadu a vytíženosti jednotlivých agend. Na základě těchto dat přichystal předpověď, díky které si občané mohou naplánovat návštěvu na vhodnou dobu bez front. Například při pořizování nových cestovních dokladů se doporučuje navštívit úřad na začátku roku, nikoli v letních měsících, kdy se u této přepážky čekací doba zásadně prodlužuje. Takto lze vysledovat výkyvy také v dané denní době, nebo celkově u dnů v týdnu.

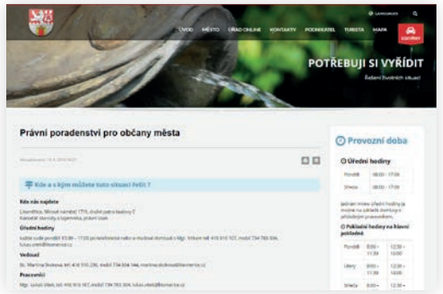
Druhým nástrojem je on-line aplikace sledování pořadí ve frontě, a to zobrazením právě odbavovaného čísla a předpokládané doby vyřízení (tzv. hlídač pořadí). Díky tomu se občané čekající na vyřízení mohou vzdálit a trávit čekací dobu jinde a příjemněji, případně užitečněji. Dle vedení magistrátu občané všechny on-line nástroje vítají a využívají je.

Zavedením předcházelo zpracování analýzy návštěvnosti a délky čekací doby u přepážek v jednotlivých agendách (při rozlišování denní doby, dne v týdnu a v měsících). Rovněž došlo k definici a nastavení potřebných statistických výstupů z vyvolávacího systému. Dalším krokem bylo vytvoření webové aplikace na výpočet předpokládané čekací doby.

Do budoucna město zvažuje zřízení pozice „sálového managera“, který se ujme čekajících klientů a pomůže jim připravit všechny potřebné dokumenty. Město od tohoto kroku očekává zkrácení doby vyřízení, jelikož klient už bude mít vše potřebné připravené před příchodem k přepážce, a rovněž je cílem předcházet případům, kdy si klienti vystáli frontu, ale neměli u sebe vše potřebné, a proto nakonec nemohli být odbaveni.

Litoměřice: Bezplatná právní poradna pro obyvatele města a okolí

Město Litoměřice se nachází v okrese Litoměřice v Ústeckém kraji. **www.litomerice.cz**



Bezplatné právní rady pro občany

Dalším příkladem rozšiřování služeb úřadu, a tím jeho přívětivosti, je zřízení služby bezplatné právní poradny, kterou začal v polovině roku 2016 nabízet městský úřad v Litoměřicích. Každý obyvatel s trvalým pobytem ve správním obvodu města Litoměřice se může telefonicky či e-mailem objednat na právní konzultaci, která je poskytována každé sudé pondělí mezi třetí a pátou hodinou odpolední.

Město takto poskytuje odborné právní rady v kterékoli právní oblasti, kterou občan potřebuje řešit. Na základě dodaných dokumentů či pouze vzneseného dotazu získá občan radu, jak, kde a s kým situaci řešit, co je potřeba připravit nebo jaké má možnosti řešení. Město však takto funguje pouze na bázi poradenství, nezhotovuje proto žádné posudky, smlouvy apod. Právní poradce také nemá v kompetenci odpovídat na dotazy týkající se chodu úřadu či jeho oddělení.

Služba byla postupně rozšířena o poradenství v oblasti energetiky (úspory energií, změny způsobu vytápění, zateplení atd.). Na tyto dotazy odpovídá energetický manažer města. Poradna je mezi občany oblíbená. Od jejího spuštění v polovině roku 2016 její služby využilo již 70 občanů.

O nových službách je vždy třeba informovat cílovou skupinu občanů

Impulsem pro zřízení právní poradny byla předchozí dobrá praxe z poskytování informací v oblasti práva a poradenství občanům města a postupně i občanům správního obvodu. Realizaci právní poradny předcházela analýza četnosti dotazů občanů a komunikace s vedením města. Díky vzájemné podpoře bylo zavedení služby bezproblémové.

O zřízení právní poradny bylo potřeba informovat občany města. Město proto spustilo informační kampaň, která zahrnovala informační články v lokálních tiskovinách nebo video reportáž. Služba má rovněž vytvořenou tzv. kartu životní situace na webových stránkách města v oblíbené sekci „Potřebuji vyřídit“.

Litoměřice: Czech POINT v budově městské nemocnice

Město Litoměřice se nachází v okrese Litoměřice v Ústeckém kraji. **www.litomerice.cz**

Přibližování úřadu občanům

V Litoměřicích nabízí novou službu, kterou chtějí přiblížit výkon veřejné správy svým občanům. Jedná se o spuštění provozu detašovaného pracoviště městského úřadu v městské nemocnici. Pracoviště, které bylo otevřeno na konci roku 2016, nabízí kompletní služby Czech POINTu.

Detašované pracoviště v městské nemocnici je občanům otevřené každý všední den od osmi do dvanácti hodin. Občané si zde můžou požádat o výpisy z různých rejstříků (rejstřík trestů, obchodní rejstřík, insolvenční rejstřík, živnostenský rejstřík) nebo o výpisy z katastru nemovitostí či bodového hodnocení řidičů. Rovněž zde zaměstnanci úřadu provádí ověřování dokumentů a podpisů. Jako nadstandardní službu detašované pracoviště Czech POINTu nabízí vyřízení služby přímo u lůžka pacienta.

Zavedení služby bylo díky vzájemné shodě bez problémů

Zřízení detašovaného pracoviště předcházela diskuse mezi vedeními města, úřadu a nemocnice, která skončila vzájemnou shodou a podporou. Díky tomu se úřad během procesu přípravy a realizace služby nesetkal s žádnou překážkou. Po shodě o záměru zřídit detašované pracoviště a vytipovat vhodné prostory v budově (respektive v hale) nemocnice bylo vyhlášeno výběrové řízení na nového zaměstnance.

Do konce roku město plánuje vybavit detašované pracoviště elektronickou úřední deskou, která by občany, kteří se zde pohybují, informovala o dění na městském úřadu a na radnici. Jde tak o další krok k distribuci informací k občanům prostřednictvím šíření informací na místech, kde se pohybuje více obyvatel města. Dle vedení městského úřadu jsou občané s činností detašovaného pracoviště spokojeni.

Litoměřice: Prorodinný den na úřadu

Město Litoměřice se nachází v okrese Litoměřice v Ústeckém kraji. **www.litomerice.cz**

S dětmi na úřad

Městský úřad v Litoměřicích nabízí pro své zaměstnance, a zejména jejich děti přívětivou službu prorodinných dnů, které mají za cíl „vykrýt“ dny v době okolo svátků (Vánoc, Velikonoc, prázdnin), ve kterých mají úřady ještě otevřeno, ale školy a školky mají již prázdniny. Cílem tedy také je zpříjemnit zaměstnancům den a tím zvýšit kvalitu pracovního a rodinného života.

Prorodinný den na úřadu znamená, že si zaměstnanci úřadu mohou do práce přivést i své děti, pro které je připraven bohatý program: návštěva galerie, prohlídky prostor radnice a dalších městských budov, hraní her, různé dílny (malování kraslic, vyrábění přáníček, příprava dekorativních předmětů apod.), přičemž úřad dál funguje v plném rozsahu služeb. Rodiče tak nemusí hledat hlídání pro své děti a mohou je jednoduše přivést s sebou do práce. Obvykle se počet dětí pohybuje kolem dvaceti. O jejich zabavení se starají pedagogové z místního domu dětí a mládeže a různé příspěvkové organizace města. Rodičům, zaměstnancům úřadu, je navíc v těchto dnech prodloužena polední pauza na hodinu, aby měli možnost se s dětmi déle vidět a popovídat si o jejich zážitcích na úřadu.

Další kroky pro slaďování pracovního a rodinného života

V dalších krocích ke slaďování pracovního a rodinného života na městském úřadu vedení schválilo dny zdravotního volna (tzv. rekondiční volno) v dotaci pěti dnů ročně, dále volný den (1. září) pro rodiče dětí, které vstupují do prvního ročníku základní školy, zavedení a definování práce z domova (home office) a v neposlední řadě zjednodušení postupu pro úpravy pracovní doby – zvláště pro matky/otce malých dětí.

Dle vedení městského úřadu se pomocí projektu vytváří přátelské a týmové prostředí, které motivuje každého zaměstnance úřadu k budování úřadu, který bude příjemným místem pro spolupráci a vzájemnou komunikaci.

Most: Hodnocení nabídek v rámci veřejných zakázek formou e-aukce

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

Soutěžení veřejných zakázek transparentně s pomocí e-aukce

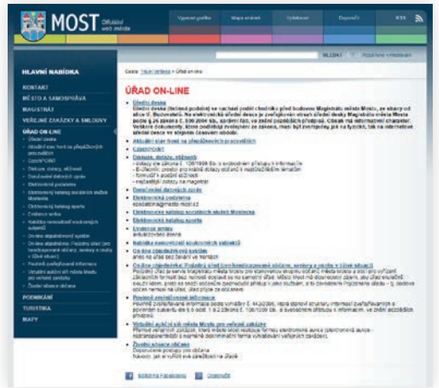
Již v roce 2008 začalo statutární město Most hledat cestu k dosažení maximální transparentnosti průběhu hodnocení veřejných zakázek při dosažení maximálních úspor v rámci rozpočtu města. Téhož roku město zakoupilo zkušební verzi e-aukčního portálu. Rozdílem mezi elektronickou aukcí a například obálkovou metodou je sdílené poskytování informací. Ve sdíleném prostředí dodavatelé vidí porovnávací tabulku nabídek (tzv. e-aukční síň) a v průběhu aukce mohou reagovat na konkurenční nabídky úpravami vlastní nabídky.

Město si e-aukční portál pochvaluje a považuje jej za nejtransparentnější a nejméně diskriminační formu hodnocení dodavatelů v rámci veřejné zakázky. Kromě zajištění maximální transparentnosti průběhu veřejné zakázky bylo hlavním důvodem pro používání e-aukcí dosáhnout úspor v rámci čerpání rozpočtu města. Průměrná úspora při hodnocení nabídek formou e-aukce (oproti klasické obálkové formě) činí v případě Mostu 16,5 %.

E-aukce vedou k úsporám v rozpočtu města

Statutární město Most provedlo hodnocení nabídek formou e-aukce u více než 70 veřejných zakázek zadaných od roku 2009, ve kterém začalo e-aukční portál využívat pravidelně, přičemž dosáhlo úspory více než 5 milionů Kč. Při vstupních nákladech na zavedení systému elektronické aukce ve výši 305 tis. Kč a ročním udržovacím poplatku 16 tis. Kč město vyhodnotilo tento systém jako velice efektivní.

Hodnocení nabídek formou e-aukce město nejvíce využívá u veřejných zakázek na nákupy energií, nákupy kancelářských potřeb a služby vhodného charakteru (např. pronájmy, inženýring apod.). Nejčastějším typem využívané aukce je ERMMA, tj. tzv. anglická reverzní multipoložková multikriteriální aukce. Od roku 2017 město hodlá využívat i modul NIPPON, tj. tzv. japonské ticker aukce.



Most: Zpřístupňování úřadu pro neslyšící

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

Služby ve stejném rozsahu i pro handicapované

Magistrát města Mostu se pyšní zajímavým příkladem zpřístupňování úřadu pro handicapované osoby, v tomto případě pro neslyšící. Vedení úřadu ve spolupráci s městem a krajským úřadem vybavilo počítač v informační recepci, který je občanům určen zdarma k použití, webkamerou s mikrofonem. Tímto prostým krokem umožnilo neslyšícím připojit se na on-line tlumočení přes tzv. Tichou linku, kde mají možnost on-line přepisu mluvené řeči nebo on-line tlumočení českého jazyka. Linku provozuje obecně prospěšná společnost Tichý svět. Klienti se přes Tichou linku objednávají k lékaři, na schůzky na úřadech, poště, v bance, dále řeší reklamace, studenti termíny zkoušek atd.

Neslyšící klient, který hodlá tuto službu využít, vznese svůj požadavek na informační recepci. Zde je mu po předložení dokladu totožnosti umožněno využití služby. Občané města mohou využívat připojení k internetu po vymezenou dobu. U neslyšících je tato doba prodloužena tak, aby mohli své záležitosti bez problémů vyřídit.

Magistrát se při zavádění této služby nesetkal s žádnými bariérami. Stačilo věc projednat s vedením města, pořídit webkameru a zajistit bezpečné připojení k internetu. Dalším krokem bylo označení budovy samolepkou neslyšících tak, aby občané věděli, že je zde tato služba poskytována. Realizaci této služby předcházely články v tištěných médiích, např. v Mosteckých listech.

Představitelé magistrátu do budoucna plánují rozšířit přístup do Tiché linky také pro vybrané zaměstnance úřadu, kteří by získali další nástroj pro usnadnění komunikace s handicapovanými občany. Handicapovaní občané by naopak mohli mnohem snadněji vyřizovat své požadavky vůči úředníkům města. Aktuálně v Mostě rovněž připravují úpravu navigačního systému v budově úřadu pro osoby nevidomé a slabozraké. Nejde přitom pouze o orientaci přímo v budově, ale také o cestu k této budově z nejbližší zastávky autobusu či tramvaje.

Opava: Elektronická úřední deska

Statutární město Opava se nachází v okrese Opava v Moravskoslezském kraji. **www.opava-city.cz**

Moderní zveřejňování dokumentů

Ve statutárním městě Opava mají obyvatelé města možnost čerpat informace běžně vyvěšené na klasické úřední desce také v elektronické podobě na informačním kiosku, který rovněž stojí před budovou magistrátu. Na rozdíl od klasické úřední desky podává její elektronická verze informace přehledněji v digitální podobě. Výhodou také je téměř neomezená kapacita. Nedostatek prostoru na klasické úřední desce byl jedním z důvodů, proč si město pořídilo elektronickou úřední desku.

Vedle běžně zveřejňovaných materiálů si občané mohou na elektronické úřední desce prohlédnout elektronickou verzi zpravodaje města, přehled plánovaných kulturních a dalších akcí, jízdní řády, mapový portál města, adresy a úřední hodiny různých institucí sídlících v Opavě, aktuální stav ovzduší nebo zde naleznou odkazy na menu místních restaurací. Veškerý text se dá zvětšit tak, aby byl pohodlně čitelný také pro osoby se slabším zrakem.

Nákup elektronické úřední desky byl zadán jako veřejná zakázka malého rozsahu. Zakoupené zařízení má dva LCD displeje každý s úhlopříčkou 119 cm. Technické řešení informačního kiosku umožňuje jeho umístění na přímém slunci, provozní rozsah pro teploty okolí se pohybuje od -40 °C do +75 °C se samoregulačním klimatizačním systémem, kiosek je také odolný proti poškození vandaly (antigraffiti nátěr, antinálepkový povrch, tvrzené sklo displeje). Zařízení je v provozu nonstop.

Dle vedení města občané moderní elektronickou úřední desku využívají také díky vhodnému umístění – při vchodu do areálu úřadu, v blízkosti zastávky MHD a dálkové linkové dopravy. V areálu se nachází i další úřady státní správy a navštěvují ho občané města a dalších 40 obcí správního obvodu Opavy. Pohybuje se zde tedy nejvíce klientů úřadu.

Opava: Zpravodaj města v Braillově bodovém písmě

Statutární město Opava se nachází v okrese Opava v Moravskoslezském kraji. **www.opava-city.cz**

Vedle tištěné a digitální verze zpravodaje také verze pro handicapované

Na území statutárního města Opavy se nachází základní škola pro zrakově postižené žáky z celého Moravskoslezského kraje a také Charita Opava, která poskytuje zrakově postiženým občanům z celé ČR chráněné bydlení, sociální rehabilitaci a zaměstnání v rámci chráněných dílen. Při základní škole již skoro dvě desítky let funguje spolek Tandem, který se zaměřuje na integraci zdravotně postižených dětí a mládeže, převážně jedinců se zrakovým postižením a podporuje jejich zdraví a vzdělávání,

Právě od spolku Tandem přišel první impuls ke spolupráci s městem v dané oblasti a od října 2005 se začal zpravodaj města vydávat pro cílovou skupinu osob s těžkým zrakovým postižením v Braillově bodovém písmu a v elektronické formě jako digitalizovaný text, přístupný osobám těžce slabozrakým s využitím zvětšovacích programů a lidem zcela nevidomým přes speciální čtecí program s hlasovým výstupem či hmatovým braillským displejem.

Zpravodaj města „Hláska“ se vydává od roku 1996 a je v tištěné podobě doručován do všech domácností města. Zároveň je ve formátu PDF umístěn i na webových stránkách města. Verze v Braillově písmu je doslovným přepisem zpravodaje, resp. doslovným přepisem článků vč. kulturního kalendáře bez textů placených reklam. Tyto speciální výtisky včetně CD s audio stopou si mohou občané zapůjčit v městském informačním centru, v městské knihovně, v Domě sv. Cyrila a Metoděje pro zrakově postižené v Opavě-Vlaštovičkách a v kanceláři místní organizace Sjednocené organizace nevidomých a slabozrakých ČR.

V případě zájmu občanů může město navýšit počet výtisků a míst, kde se tyto speciální výtisky dají zapůjčit. Město ale takový podnět dosud nezaznamenalo. Proto prozatím ponechá službu v současném rozsahu.

Ostrava: FajnOVA tvorba Strategického plánu rozvoje města Ostravy

Statutární město Ostrava se nachází v okrese Ostrava-město v Moravskoslezském kraji. **www.ostrava.cz**

Správná komunikace zvyšuje participaci občanů

Platnost předchozího Strategického plánu Ostravy skončila v roce 2015, v roce 2016 tak probíhala tvorba Strategického plánu rozvoje města na období 2017–2023, která se od plánování jiných měst v ČR odlišovala širokým zapojením odborníků, osobností, organizací a také obyvatel města – vlastním podnětem přispělo přes 20 tisíc lidí. Pomohl tomu nejen dobře naplánovaný proces přípravy, ale také komunikace plánu pod značkou fajnOVA.

Lidé se do tvorby plánu zapojili různými způsoby – dotazníkového šetření se účastnilo 6 800 lidí, své podněty v pocitových mapách a vzkazy městu na akcích a v ulicích sdělilo 8 000 lidí, dalších 1 200 lidí využilo možnosti vyplnit pocitovou mapu elektronicky. Přes 3 500 lidí se přidalo do fajnOVe komunity na Facebooku, Instagramu a Twitteru, několik stovek se účastnilo pracovních setkání nebo zaslalo připomínky.

Proces přípravy plánu byl od začátku pečlivě naplánován 19členným týmem zpracovatelů. Ti se několik měsíců věnovali sběru dat, poznatků a analýze, na jejímž základě v druhé polovině roku vznikla vize, priority a cíle ostravské strategie. I díky tomu, že proces a řadu jednání zaštiťoval i řídil osobně primátor města, nenastaly při tvorbě plánu významnější bariéry. Příprava plánu si získala pozornost médií, probíhaly veřejné diskuse s primátorem (fajnOVA káva, fajnOVA procházka), řadu míst ve městě ozdobily kissing pointy (fajnOVA pusa), na úřadech a v kavárnách byly distribuovány fajnOViny s informacemi o přípravě plánu. Zpracovatelský tým reagoval na stovky otázek, podnětů a připomínek v debatách, v e-mailech nebo na sociálních sítích. Vznikla řada pracovních skupin a řídicí výbor za účasti magistrátních odborů, městských obvodů, sdružení, spolků, firem, neziskových organizací atd.

Když bylo jasné zaměření plánu, město lidem umožnilo přispět vlastním námětem na projekt, který by strategii pomohl naplnit. Na www.fajnova.cz/fajnovy-projekt bylo a stále je možné podávat projekty elektronicky. Sešlo se jich již přes dvě stovky, vybrané z nich byly do strategického plánu zařazeny.

Praha 6: Participativní rozpočtování – Mám nápad pro Šestku

Městská část Praha 6 se nachází na severozápadě hlavního města Prahy. **www.praha6.cz**

Občané rozhodují, na co půjde část finančních prostředků

Z různých setkání s občany a zástupci občanských iniciativ si vedení městské části Praha 6 a tamního úřadu odnášelo řadu nápadů a vizí občanů, jak zlepšit život na Praze 6. Zástupci městské části se proto rozhodli zapojit občany do spolurozhodování o rozvoji městské části, a to vyčleněním části rozpočtu na projekty navržené občany v rámci participativního rozpočtování pod značkou Mám nápad pro Šestku.

Zastupitelé vyčlenili na participativní rozpočtování celkem 5 milionů Kč, přičemž 4 miliony Kč jsou určeny na realizaci větších projektů (v rozmezí nákladů 200 tisíc až 1 milion Kč) a zbylý 1 milion Kč je vyhrazen pro menší projekty (v rozmezí nákladů 50 až 200 tisíc Kč). Mezi listopadem 2016 a lednem 2017 občané zaslali 70 projektů, které hodnotící komise do půlky dubna posoudila a 2/3 z nich nyní postoupí k veřejnému hlasování, které proběhne v první polovině června 2017.

Celou akci participativního rozpočtování pořádá městská část letos poprvé, a proto musela nejdříve nastavit pravidla přijímání a podoby návrhů projektů a provést propagaci celého záměru. Návrhy předkládané občany by se tak měly týkat kvality veřejných prostranství, kvality života ve městě a trávení volného času, ekologie a přírody ve městě, a jejich roční provoz by neměl překročit 50 % výše pořizovacích nákladů. Představitelé městské části považují za důležitou rovněž permanentní komunikaci s občany, proto se od začátku přijímání návrhů projektů v listopadu 2016 pravidelně konají setkání s občany, na kterých se diskutuje a prezentuje postup v harmonogramu akce.

Cílem vedení městské části bylo zapojit občany do rozhodování o části finančních prostředků a rozvoje městské části, a to jak formou podávání návrhů projektů k realizaci, tak také samotným veřejným hlasováním, ve kterém občané zvolí projekty, které se zrealizují. V případě, že bude akce úspěšná, Praha 6 do budoucna uvažuje o rozšíření participativního rozpočtování i do dalších oblastí veřejného života v městské části a případně také o navýšení částky vyčleněné z rozpočtu.

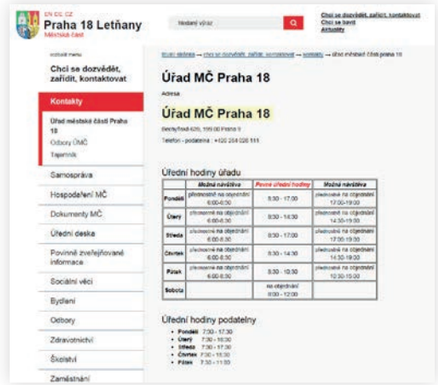
Praha 18: Sobotní úřední provoz úřadu

Městská část Praha 18 – Letňany se nachází na severu hlavního města Prahy. **www.praha18.cz**

Občané mohou na úřad zajít po většinu pracovního dne a ještě v sobotu

Občané městské části Praha 18 si mohou na úřad zajít od šesté hodiny ranní až do sedmé hodiny večerní, v pátek od šesté ranní do páté odpolední. Představitelé městské části se tím snažili vyjít vstříc svým pracujícím občanům, kteří volali po možnosti vyřizování úředních záležitostí také před prací či po ní. Za tento přístup byl úřad městské části oceněn již v minulém ročníku Přívětivého úřadu. Představitelé úřadu se ovšem v otevírání úřadu nezastavili a nově občanům nabídli možnost vyřízení úředních záležitostí také v sobotu dopoledne.

V sobotu je úřad otevřen objednaným klientům mezi osmou hodinou ranní a polednem. Občané se mohou objednávat přes on-line objednávací systém, telefonicky nebo SMS zprávou. Úřad zavedl sobotní úřední hodiny kvůli zvyšujícímu se vytížení úřadu během všedních dnů a pro zpříjemnění služeb svým obyvatelům. Praha 18 je okrajová městská část a většina jejích obyvatel dojíždí do zaměstnání do jiných částí hlavního města Prahy. V dopravních špičkách je zejména návrat do bydliště komplikovaný, a proto tato funkcionalita umožňuje vyřídit si úřední záležitosti mimo ranní a večerní úřední hodiny také v den pracovního volna – v sobotu. Jedním z hlavních impulsů zavedení byl také výdej parkovacích karet. Letňany, jako místo pořádání megakoncertů, se v době jejich konání potýkají s dopravními komplikacemi. Vjezd do městské části je proto v této době výrazně omezen a povolen pouze občanům Letňan, kterým úřad vydává registrované parkovací karty.



Zavedení sobotní úřední doby předcházela komunikace mezi představiteli úřadu a města. Současně muselo dojít k vyčlenění mzdových nákladů ve výši cca 300 tisíc Kč. Úřad byl u vchodu do budovy vybaven videotelefonem, kterým se objednaní klienti v sobotu spojují s úředníky, kteří je vpouští do budovy. Dle představitelů úřadu se zavedení sobotních úředních hodin setkalo s velmi kladnou odezvou a občané je využívají prakticky hned od zavedení.

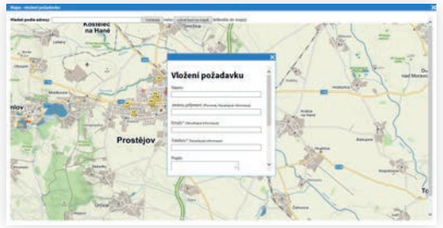
Městská část nyní připravuje dotazníkové šetření mezi obyvateli a po veřejné diskusní akci jsou představitelé úřadu připraveni rozšířit úřední hodiny i na dislokované pracoviště Nový Prosek a případně rozšířit o další agendy, zejména o poradenství v rámci stavebního úřadu.

Prostějov: Řešení požadavků občanů on-line – události nad mapou

Statutární město Prostějov se nachází v okrese Prostějov v Olomouckém kraji. **www.prostejov.eu**

Přehledný a transparentní systém řešení požadavků občanů

Pokud občany statutárního města Prostějova trápí závady na majetku města, špatně zaparkované vozy, špatný stav laviček nebo veřejného osvětlení a jiné škraloupy na vzhledu města, mohou využít on-line formuláře „Požadavky občanů“, kterým na webových stránkách města zveřejní svůj podnět k řešení.



Pro detailní vyhledání dané lokality je součástí služby mapa města, kde lze zadávat konkrétní místo přímou identifikací (vypsáním adresy) nebo vybráním bodu na mapě. Na této mapě jsou rovněž uvedena místa s informacemi o řešení konkrétních požadavků, ty jsou podrobněji rozvedeny též v databázi dle třídění – všechny požadavky, v řešení nebo vyřešen. Na webových stránkách je ke každému podnětu rovněž připojena reakce města na daný podnět, všichni zájemci se tak okamžitě dozvědí, jak je který podnět řešen.

Čím více možností komunikace s magistrátem, tím lépe

Impulsem k zavedení této funkcionality byla snaha nabídnout občanům další možnost, jak sdělovat své požadavky a podněty, upozornění na nedostatky či problematická místa ve městě. Tento způsob je výhodný zejména pro ty, kteří dávají přednost elektronické komunikaci před ostatními možnostmi, jak sdělit svůj podnět (např. formou bezplatné telefonní linky, e-mailu, písemného nebo osobního podání nebo sdělení v rámci pravidelných setkání občanů s vedením města Prostějova).

Před spuštěním služby bylo nutné zajistit technickou stránku provozu, tzn. provést úpravu redakčního systému webových stránek města. Dále bylo nezbytné zajistit personální správu této agendy včetně vydání vnitřní směrnice, která konkretizuje jednotlivé kroky a povinnosti zaměstnanců magistrátu. Současně byla spuštěna informační kampaň o možnosti podání podnětů s cílením na občany.

Dle vedení úřadu občané oceňují komplexní možnost podávání svých návrhů, podnětů a požadavků. Vzhledem k jejich spokojenosti s touto funkcionalitou proto úřad zatím nezvažuje změnu. Do budoucna se uvažuje o vytvoření mobilní aplikace.

Prostějov: Zveřejňování materiálů ze zasedání zastupitelstva

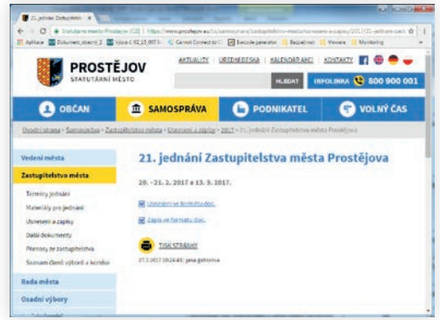
Statutární město Prostějov se nachází v okrese Prostějov v Olomouckém kraji. **www.prostejov.eu**

Zveřejňují se nejen usnesení, ale také zápisy, podklady či videozáznamy ze zastupitelstva

Zveřejňování materiálů týkajících se zasedání zastupitelstva města na webových stránkách města je jedním ze znaků přívětivého úřadu. Elektronické verze materiálů umožňují občanům rychlou a přehlednou kontrolu činnosti politického vedení města z pohodlí domova. Odpadá tím nutnost fyzické přítomnosti na zasedáních. Materiály ze zasedání v současnosti zveřejňuje většina měst České republiky, liší se jen ve sdíleném rozsahu, přičemž platí, že čím více město zveřejní, tím více se stává transparentním a přívětivým.

Ve statutárním městě Prostějově vedle standardně zveřejňovaných usnesení ze zasedání zastupitelstva města zveřejňují již méně časté zápisy ve strojově čitelném formátu, které občanům umožňují seznámit se s průběhem zasedání a s příspěvky jednotlivých zúčastněných osob. Město navíc obvykle týden před termínem zasedání uveřejňuje také podklady pro zasedání, díky kterým se občané mohou předem připravit na zasedání v obdobném rozsahu jako zastupitelé, a přijít tak na samotné zasedání lépe informováni. Na webových stránkách je i přehledný archiv, ve kterém jsou uloženy materiály a podklady zpětně až k roku 2006. Město také na svých webových stránkách zprostředkovává on-line přenos z konání zastupitelstva a následně ho na webové stránky ukládá jako videozáznam.

Kvůli co nejrychlejší a nejjednodušší možnosti zveřejňování materiálů pro zasedání zastupitelstva implementoval odbor informačních technologií (OIT) tuto funkcionalitu v rámci vlastní serverové infrastruktury, kdy na webových stránkách je publikovaný odkaz na zveřejněné dokumenty. Nákladem na realizaci byly pouze mzdové náklady pro zaměstnance zařazené do OIT. Usnesení a zápisy z jednání zastupitelstva jsou zveřejňovány na webových stránkách města bez nutnosti speciálních softwarových aplikací.



V souvislosti se zajištěním povinnosti ochrany osobních údajů je nutno materiály, které se uveřejňují na webových stránkách pro veřejnost, dle platné legislativy anonymizovat – na rozdíl od materiálů, které jsou předkládány členům zastupitelstva. Za řádné předkládání materiálů odpovídají vedoucí odborů.

Třebíč: Služby Family Point a Senior Point

*Město Třebíč se nachází v okrese Třebíč v Kraji Vysočina. w***ww.trebic.cz**

Ještě více prorodinných míst

Město Třebíč se se svými prorodinnými aktivitami dostalo do publikace dobré praxe již loni, kdy byl představen příklad zavedení prorodinného prostoru Family Pointu na městském úřadu. Toto odpočinkové, klidové a poradenské místo vzniklo v rámci jedenácti prorodinných aktivit, které město realizovalo po úspěchu v soutěži Obec přátelská rodině. Letos město zřídilo další dva Family Pointy, a to na radnici a na městské poliklinice.

Family Point je bezbariérové místo, které umožňuje zajistit potřeby malých dětí a získávat informace pro podporu rodinného života. V příjemném a klidném prostředí je možné si odpočinout, zpříjemnit si čekání, přebalit, nakojit či nakrmit dítě. Kontaktní Family Point je rozšířen o přítomnost vyškolené pracovnice, která může zprostředkovat poradenství, vyřídit Rodinný pas, doporučit tipy na volnočasové aktivity aj.

Hlavním impulsem vzniku rodinných míst byla snaha města reagovat na potřeby občanů vyjádřené na veřejných fórech a v rámci komunitního plánování. Kontaktní Family Point má do budoucna ambici stát se informačním centrem prorodinné politiky města.

Poradenské místo pro seniory

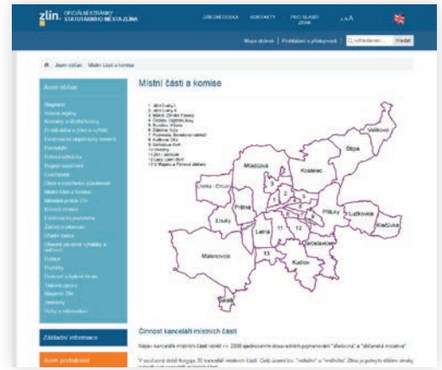
Senior Point byl v Třebíči založen v roce 2012 jako reakce na potřebu aktivních seniorů mít svůj nízkoprahový klub. Pro provoz bylo důležité navázání spolupráce s Krajem Vysočina, který jej finančně podporuje v rámci dotačních titulů v oblasti prorodinné a proseniorské politiky. Jedná se o bezbariérové kontaktní a informační centrum pro seniory, kde mohou získat informace, poradenství, vzájemně se setkávat se svými vrstevníky nebo si vyřídit Senior pas. V zařízení je rovněž přístup k bezplatnému internetu. Pravidelně zde jsou také pořádány besedy, přednášky a tvořivé dílny.

Návštěvnost v roce 2016 činila celkem 5 377 zaznamenaných návštěv. Do budoucna se Senior Point zaměří na zdokonalování nabídky programů pro seniory a na plán každoročně pořádat Senior akademii. Vzájemnou spoluprací se Family a Senior Pointy zaměří na rozvoj mezigeneračních vztahů.

Zlín: Kanceláře a komise místních částí

Statutární město Zlín leží v okrese Zlín ve Zlínském kraji. **www.zlin.eu**

Participace občanů v systému samostatné správy místních částí města



Celé území statutárního města Zlína je pracovně rozděleno na 30 tzv. příměstských a vnitřních místních částí, přičemž příměstské části tvoří obce historicky přičleněné k městu Zlín. V každé místní části je zřízena tzv. kancelář místní části, která je obsazena pracovníky s vyšší znalostí dané lokality a jejích problémů. Dále zde můžou být zřízeny tzv. komise místních částí, které jsou dobrovolnými iniciativními seskupeními občanů žijících v dané lokalitě. Komise MČ jsou rovněž poradními orgány zastupitelstva a rady města.

Celý projekt vznikl s vidinou vyšší participace občanů při zachování celistvosti města (Zlín nemá zřízené městské části ani obvody). Během několika let se ve Zlíně podařilo nastavit fungující systém řešení problémů obyvatel místních částí a zakotvit pojem kancelář místní části do povědomí místních občanů tak, aby ji vnímali jako nedílnou součást vztahu občan – magistrát.

Pracovníci kanceláří MČ mají 2x týdně úřední hodiny v lokalitě a pravidelně 2x měsíčně poradu na magistrátu s pracovníkem, který je metodicky vede. Zbytek pracovního času věnují administrativní a terénní práci. Vedou záznamy o návštěvnosti občanů a pracovní činnosti v úředních hodinách i mimo ně a jednotlivé problematiky řeší na příslušných odborech magistrátu.

Kladně hodnoceným prvkem ze strany občanů je činnost pracovníků na údržbu, tzv. cestářů, kteří zajišťují v místní části drobné opravy a údržbu chodníků, odstraňují prorůstající trávu, provádí nátěry zábradlí a laviček nebo udržují čistotu na zastávkách městské hromadné dopravy. Činnost cestářů koordinuje a kontroluje pracovník kanceláře MČ. Součástí jejich činnosti je i hlášení zpráv místním rozhlasem.

V současné době pracuje v příměstských lokalitách 14 komisí. Komise mají minimálně 5 a maximálně 11 členů v části do 5 000 obyvatel, v lokalitách nad 5 000 obyvatel maximálně 13 členů. Od roku 2009 jsou pro příměstské místní části vyčleňovány v rozpočtu města Zlína na příslušný kalendářní rok finanční prostředky v celkovém objemu 25 mil. Kč, které jsou následně rozdělovány dle počtu obyvatel příslušné místní části k 1. 1. daného roku. Finanční prostředky se používají k pokrytí potřeb jednotlivých částí a komise mají možnost navrhovat jejich využití.

Žďár nad Sázavou: On-line objednání na úřad

Město Žďár nad Sázavou se nachází v okrese Žďár nad Sázavou v Kraji Vysočina. **www.zdarns.cz**

Pro objednané je úřad zcela bez čekání

Ve Žďáře nad Sázavou se občané mohou na úřad objednat z pohodlí domova či z libovolného jiného místa, a to díky systému on-line objednání na vybrané agendy. Městský úřad nabízí objednání na vyřízení občanských průkazů, cestovních dokladů, agendy matriky, ověřování, výpisu z rejstříku trestů, výpisu z obchodního rejstříku, řidičských průkazů, registru vozidel, profesních průkazů, digitálního tachografu, dovozu vozidel a ohlašování trvalého pobytu.

On-line objednávací systém umožňuje rychlé a pohodlné objednání v půlhodinových intervalech, tj. na každou půl hodinu úřední doby připadá jeden objednaný klient, který je v případě front odbaven přednostně. Celé objednání se řeší elektronicky přes internet. Na úřadu již občanovi stačí do vyvolávacího zařízení zadat unikátní PIN kód, který obdržel při objednání. Tento úkon ho předřadí před čekající neobjednané klienty.

Dle vedení úřadu je objednávací systém nejvíce využíván v době vln zájmu o vydávání osobních dokladů, tedy například před letními dovolenými v případě agendy vydávání cestovních dokladů. Samozřejmostí je také monitoring vytíženosti přepážek v reálném čase, který je k zobrazení na webových stránkách města. Díky této službě občané vidí, jak jsou které přepážky aktuálně vytížené a jak dlouho by čekali na vyřízení. Občané tyto služby samozřejmě přivítali a oceňují je. Vedle zmíněných agend, na které je možné se objednat on-line, úřad na ostatní agendy rovněž umožňuje domluvit si konkrétní termín telefonicky. Do budoucna úřad plánuje rozšíření rezervačního systému (a s tím i objednávek on-line) na zbylé agendy úřadu s cílem zkvalitnit poskytované služby a zlepšit organizaci práce zaměstnanců.

Zavedení služby předcházelo vyhodnocení přínosů a nákladů nové služby, dále uzavření smlouvy s dodavatelskou firmou a spuštění služby na serveru města. Jedinou vážnější výzvou bylo získání finančních prostředků na rozšíření a správu systému. Zbytek zavedení služby byl již bezproblémový.

Kritéria soutěže

Dostupnost úřadu	1	Úřední hodiny u agendy občanských průkazů
	2	Úřední hodiny u agendy cestovních dokladů
	3	Úřední hodiny u agendy řidičských průkazů
	4	Úřední hodiny u agendy živnostenského podnikání
	5	Nabízí váš úřad možnost objednání se na konkrétní termín pro vyřízení agend?
	6	Nabízí váš úřad možnost on-line objednání na konkrétní termín pro vyřízení agend?
	7	Zasílá váš úřad zprávu o stavu vyřízení požadavku, například zprávu o možnosti vyzvednutí vyhotoveného OP, CD, ŘP?
	8	Jakou formou informujete občana o stavu vyřízení požadavku?
	9	Nabízí váš úřad službu pojízdné kanceláře (tzv. pojízdní /mobilní úřad)?
	10	Poskytujete formuláře na viditelném a dostupném místě?
	11	Nabízíte na webových stránkách formuláře na různé agendy?
	12	Nabízí úřad on-line sledování stavu aktuální obsluhnosti přepážek?
	13	Jaké nabízí úřad možnosti platby (poplatků apod.)?
	14	Máte v budově úřadu volně přístupnou toaletu pro veřejnost?
	15	Zajišťuje úřad bezbariérovou dostupnost úřadu / agend?
	16	Disponuje úřad prostorem s přebalovacím pultem?
	17	Je na úřadu zřízen dětský koutek?
	18	Je v budově úřadu zajištěna možnost občerstvit se?
	19	Je na úřadu zdarma dostupné bezdrátové připojení na internet pro občany?
	20	Je v blízkosti (do cca 250 m) budovy úřadu se základními agendami (viz otázky 1 až 4) parkoviště?
	21	Je v blízkosti (do cca 250 m) budovy úřadu se základními agendami (viz otázky 1 až 4) zastávka veřejné dopravy?
Transparentnost úřadu	22	Zveřejňuje váš úřad materiály ze zastupitelstva na webových stránkách města?
	23	Zveřejňuje váš úřad záznamy zasedání zastupitelstva, případně přenáší zasedání on-line?
	24	Je na webových stránkách dostupný archiv materiálů a/nebo záznamů z proběhlých zasedání zastupitelstva?
	25	Zveřejňuje váš úřad veškeré smlouvy na webu (i do hodnoty 50 000 Kč)?
	26	Máte na webových stránkách města rozklikávací rozpočet?
	27	Je na webových stránkách města dostupný archiv zveřejněných rozpočtů města?
	28	Zveřejňuje váš úřad oficiální strategii rozvoje města?
	29	Zveřejňuje váš úřad na webových stránkách města strategii úřadu?
	30	Jaké další zásadní strategické dokumenty úřad zveřejňuje na webových stránkách města?
	31	Zveřejňuje váš úřad na webových stránkách města územní plán v dostatečném rozlišení a kvalitě pro čtení?
	32	Umožňuje váš úřad stažení územního plánu v dostatečné kvalitě pro čtení v běžně dostupných formátech (např. PDF)?

Komunikace úřadu	33	Uveřejnili jste na webových stránkách města min. 10 nových příspěvků za poslední měsíc (leden 2017)?
	34	Má vaše město oficiální profil na sociálních sítích?
	35	Je na profilu vašeho úřadu/města min. 15 nových příspěvků za poslední měsíc (leden 2017) (primárně na Facebooku nebo Twitteru)?
	36	Vydává vaše město (úřad, městem zřízená organizace) alespoň měsíčně zpravodaj?
	37	Vydává město pravidelně ročenku nebo výroční zprávu města?
	38	Nabízí váš úřad občanům komplexní přístup k webu/aplikacím úřadu/města přes smartphony (mobilní telefony)?
	39	Nabízí váš úřad aplikaci hlášení závad na majetku města?
	40	Nabízí váš úřad vlastní mapový portál s mapami města umístěný na webových stránkách?
	41	Nabízí váš úřad na webových stránkách města vlastní podrobný a pravidelně aktualizovaný systém životních situací?
	42	Je vlastní systém životních situací přímo propojen s formuláři?
	43	Je vlastní systém životních situací přímo propojen s kontaktem na konkrétní odpovědnou osobu?
	44	Získal váš úřad v posledních pěti letech ocenění v soutěži Zlatý erb?
	45	Zveřejňuje váš úřad na webových stránkách města kontakty na všechny úředníky bez výjimky?
	46	V jakém rozsahu zveřejňuje váš úřad kontakty na úředníky?
	47	Je na webových stránkách města zveřejněn orientační plánek úřadu s čísly kanceláří a případně dalšími údaji?
	48	Umožňuje váš úřad pravidelný elektronický odběr novinek z činnosti městského úřadu a aktivit města?
	49	Informuje váš úřad občany v krizových situacích formou SMS zpráv?
Řízení kvality	50	Využívá váš úřad některé z metod kvality?
	51	Využívá váš úřad některé z nástrojů řízení kvality?
	52	Máte aktuální akční plán, do kterého se promítají zlepšovací aktivity vyplývající z využívání metod a nástrojů kvality?
	53	Provádí úřad pravidelné zjišťování spokojenosti občanů/klientů s výkonem úřadu a jeho službami?
	54	Provádí úřad pravidelné zjišťování spokojenosti občanů/klientů s rozvojem města?
	55	Pořádá váš úřad pravidelná plánovací setkávání s občany, na kterých mohou občané participovat na rozvoji města a předkládat své podněty? (min. 2x ročně – za poslední kalendářní rok)
Další aktivity	56	Kterým dosud nejmenovaným aktivitám, jejichž cílem je stát se úřadem přívětivým pro občany, se váš úřad věnuje? (např. různé aplikace, vítězství v soutěžích, zisk prestižních ocenění – v tematice přívětivosti a kvality veřejné správy)

KONTAKTY

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

www.mvcr.cz/verejna-sprava
ID datové schránky: 6bnaawp

MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Ministerstvo vnitra
Nad Štolou 3, 170 34 Praha 7

www.mvcr.cz

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