



PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD 2021

příklady dobré praxe
obcí s rozšířenou působností



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Zpracováno v rámci projektu „Implementační jednotka Strategického rámce rozvoje veřejné správy České republiky pro období 2014 – 2020“, reg. č. CZ.03.4.74/0.0/0.0/15_019/0000125.

Projekt je spolufinancován z prostředků Evropské unie, Evropského sociálního fondu.

Vydalo Ministerstvo vnitra, odbor strategického rozvoje a koordinace veřejné správy v roce 2021.

Obrazky použité v publikaci poskytly městské úřady daných měst. Případně jde o screenshoty webových stránek nebo aplikací.



Obsah

Úvodní slovo	4
Celkové výsledky průzkumu	5
Bílovec: Nové webové stránky města	14
Boskovice: Portál pro participaci občanů	15
Brno: Kreativní vouchery	16
Břeclav: Sdílené služby městského úřadu a příspěvkových organizací	17
Děčín: Děčínská karta	18
Frýdlant nad Ostravicí: Senior taxi	19
Cheb: Participativní rozpočet Mega nápady	20
Jablonec nad Nisou: Systém odbavování klientů v době pandemie	21
Kadaň: Jednotná vizuální identita	22
Litoměřice: HR projekty i v době kovidové	23
Mladá Boleslav: Pojízdny úřad	24
Nový Jičín: Adaptační strategie na změnu klimatu	25
Olomouc: Bezbariérová Olomouc	26
Opava: Pomoc seniorům s registrací do očkovacího systému	27
Ostrava: Výzva na podporu podnikatelů v době pandemie	28
Plzeň: Zřízení testovacího místa pro zaměstnance kritické městské infrastruktury	29
Praha 16: Podpůrné aktivity městské části v době pandemie	30
Praha 22: Koordinátor participativního plánování	31
Prostějov: Aktivity pro podporu zdraví zaměstnanců města	32
Přeštice: Elektronické vážení odpadových nádob	33
Slaný: Velkokapacitní očkovací centrum města	34
Svitavy: Portál občana města	35
Šumperk: On-line zápis do škol	36
Turnov: Komunikace v době pandemie	37
Žďár nad Sázavou: Energetický management města	38
Kritéria soutěže	39



Úvodní slovo

Loni nás zasáhla pandemie nákazy covid-19 a tato nebývalá krizová situace poznamenala aktivity úřadů veřejné správy. Bylo potřeba zajistit ochranné pomůcky, zpřísnit hygienická opatření, postarat se o bezpečí zaměstnanců úřadů i občanů a zajistit péči o potřebné osoby. Na rozvoj méně akutních služeb tak nezbylo mnoho sil. Přesto se městům podařilo jich celou řadu zavést a pokračovat ve zkvalitňování klientských služeb veřejné správy. Tato publikace je výběrem některých z nich.

Loňský ročník motivační soutěže Přívětivý úřad se kvůli mimořádným opatřením musel obejít bez tradičního slavnostního předávání cen pro nejvíce přívětivé úřady. Přesto jsme na odvedenou práci úřadů nezapomněli a obeslali je s oceněními alespoň poštou. Letošní šestý ročník soutěže se již od začátku konal za nouzového stavu. Elektronický dotazník, který jsme městům rozeslali v únoru, přesto vyplnilo 132 obcí s rozšířenou působností a městských částí Prahy, za což bych jim chtěl poděkovat.

Jelikož se covid-19 toliko propсал do naší každodennosti, ovlivnil i náš výběr zde publikovaných případů dobré praxe. Dočtete se například o rozvoji lidských zdrojů v době krize, posilování online komunikace a nástrojů, podpoře podnikatelů během uzavření služeb, pomoci seniorům nebo o zavedení automatizovaného systému regulace návštěvnosti úřadu.

Abychom ale nevěnovali prostor pouze viru, zařadili jsme také příklady dobré praxe z dalších oblastí chodu města. Dozvíte se například o tom, jaké výhody přináší energetický management, jakou formou lze podpořit kreativní průmysl, jak na participaci nebo proč je důležité nepožívat pouze logo, ale rovnou celou jednotnou vizuální identitu.

Na závěr mi dovoluťe poděkovat představitelům a zaměstnancům veřejné správy a také veřejnosti za různorodé zapojení se do boje proti pandemii.



Ing. Mgr. David Sláma

ředitel odboru strategického rozvoje a koordinace veřejné správy



Celkové výsledky průzkumu

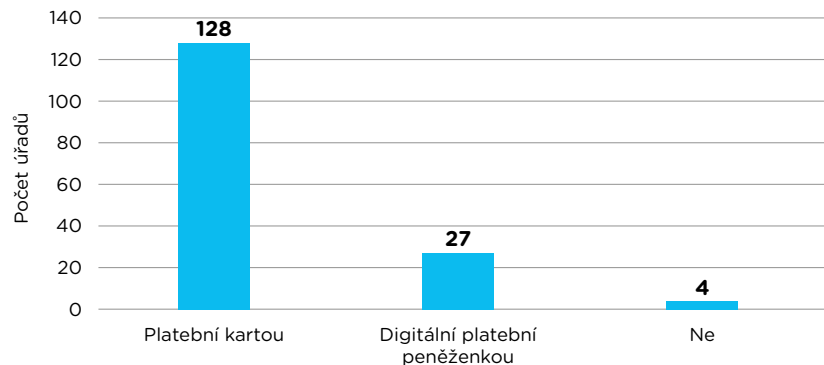
Do soutěže se zapojilo 132 obcí s rozšířenou působností (a městských částí Prahy), tj. 58 % z celkového počtu. Odpovědi byly sbírány v únoru 2021 prostřednictvím on-line dotazníku. Účastníci odpovídali na cca 70 otázek, které byly následně kontrolovány, a na jejich základě bylo stanoveno výsledné pořadí. Následující stránky jsou věnovány vybraným přehledům sesbíraných dat.

Přístupnost úřadu

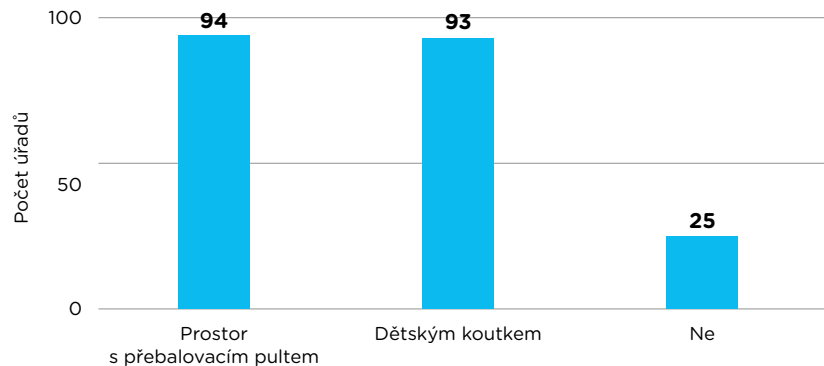
Rok, který zásadně ovlivnila pandemie covidu-19, byl specifický i pro chod úřadů. Omezovala se úřední doba, zaváděla se protiepidemická opatření a komunikace se více posunula do online prostředí.

Přístupnost úřadu značí celá řada služeb. Například jde o bezhotovostní platby, které obecně volí čím dál tím více úřadů, i když používání digitálních peněženek je stále spíše v začátcích. Bezhotovostní platby se přitom v době pandemie ukázaly jako bezpečnější.

Nabízíte bezhotovostní platby poplatků

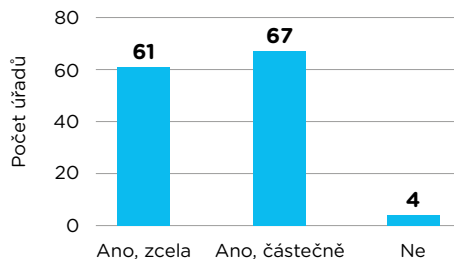


Disponuje váš úřad pro rodiče s dětmi následujícím?

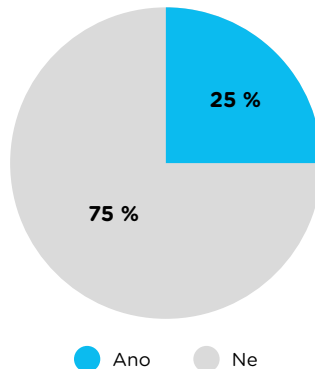




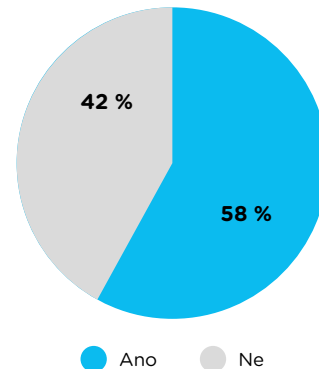
Jsou vaše webové stránky přístupné všem osobám se zdravotním postižením (dle pravidel zákona)?



Disponuje budova úřadu vodicími prvky pro nevidomé?



Nabízí váš úřad službu pojízdné kanceláře (tzv. pojízdný/mobilní úřad)?



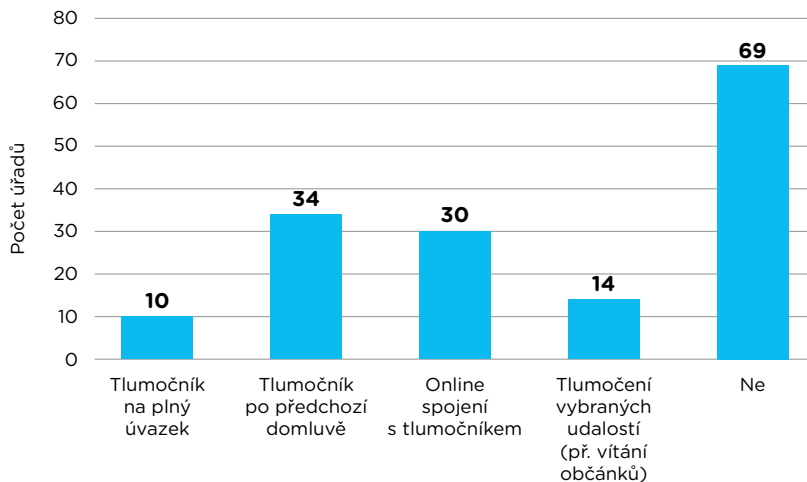
Úřad pro všechny

Prívětivý úřad je inkluzivní a poskytuje stejné služby všem svým občanům.

Jde například o standard služeb pro nevidomé či neslyšící osoby, ale také o správné nastavení přístupnosti webových stránek nebo o přibližování služeb bydlištěm méně mobilních občanů.

Jednou z aktivit je také používání zjednodušeného jazyka (tzv. Easy to Read). Ministerstvo vnitra k tomuto tématu vydalo příručku. Zavedení na městských úřadech je ale zatím pozvolné.

Je úřad přizpůsoben pro komunikaci s neslyšícími?





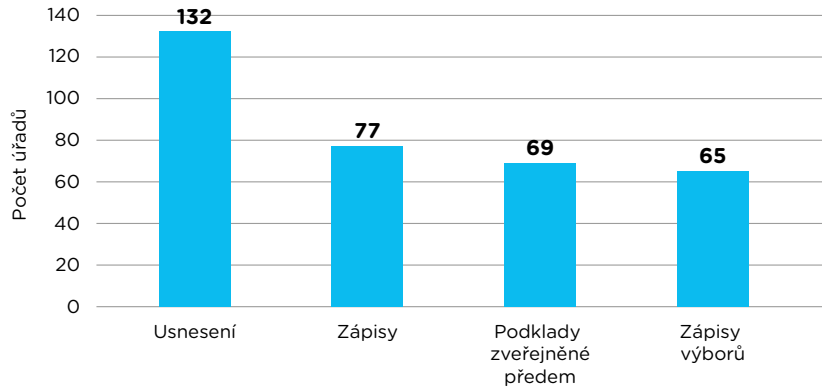
Otevřený úřad

Transparentnost radnice je jedním z klíčových faktorů přívětivého úřadu. Zveřejňování rozhodnutí vedení města, uveřejňování smluv, přehledné informování – to vše by měla být samozřejmost, která je navíc v jistých podobách formulována také zákonem. Přívětivý úřad ovšem zveřejňuje informace i nad rámec zákonných povinností.

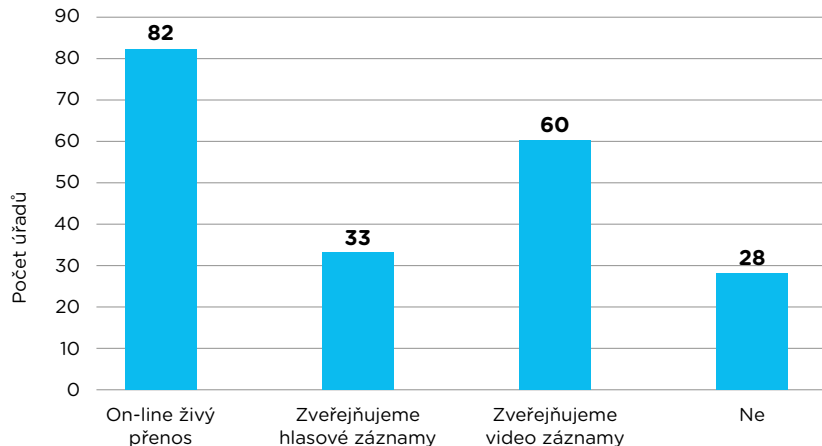
V době pandemie se ukázala užitečnost on-line přenosů zasedání zastupitelstva. Radnice, které je zavedly již dříve, tím měly o starost méně.

Smyslem otevřenosti radnice je, aby občané mohli pohodlně dohledat záznamy o rozhodnutích vedení města a tím odpovědně provádět veřejnou kontrolu.

V jakém rozsahu zveřejňujete materiály ze zastupitelstva na webových stránkách města?



Zveřejňuje váš úřad záznamy zasedání zastupitelstva, případně přenáší zasedání on-line?



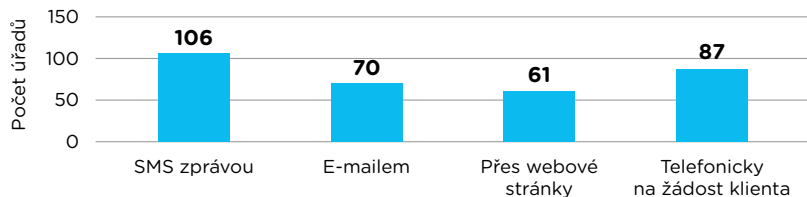


Úřad on-line

Digitalizace je prioritou rozvoje veřejné správy. Její důležitost se znovu ukázala během pandemie, kdy bylo potřeba omezit fyzické kontakty, ale přitom udržet veřejnou správu v chodu.

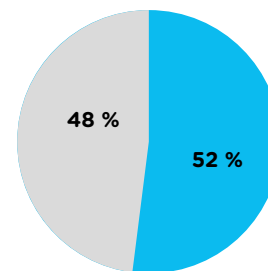
Výhodou se tím pro úřady staly např. online objednávací systémy, které jim pomohly regulovat návštěvnost klientů. Práci ulehčily také automatizované systémy rozesílání informací nebo upozornění na vyhotovení požadavků klientů.

Jakou formou informujete občana o stavu vyřízení požadavku?

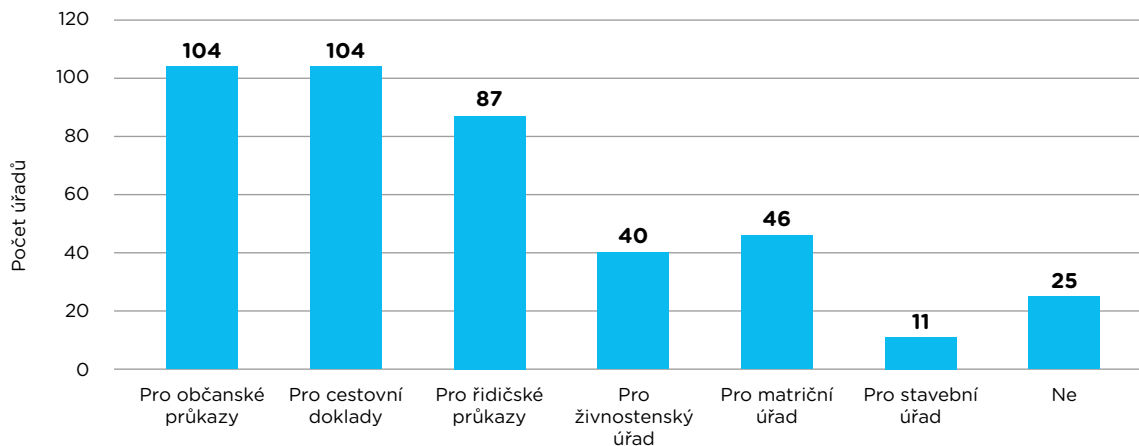


Nabízí úřad on-line sledování stavu aktuální obslužnosti přepážek?

● ANO ● NE



Nabízí váš úřad možnost on-line objednání se na konkrétní termín pro vyřízení vybraných agend? (on-line objednávkový systém)





Komunikace

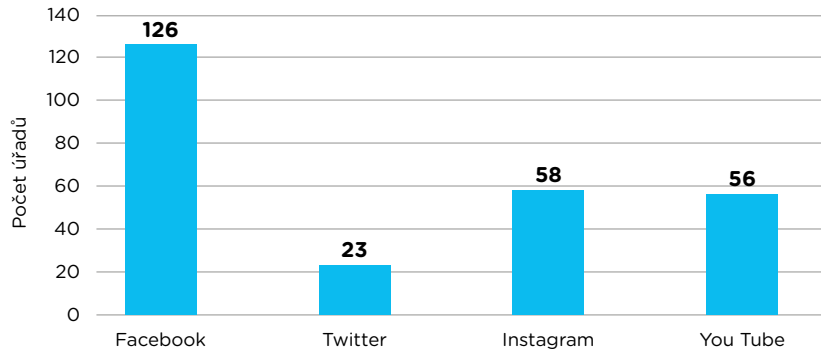
Informovat občany je základní rolí úřadů. Dělat to správně ovšem může být složitější. To se znovu potvrdilo i v době koronavirové krize, kdy před úřady stál nelehký úkol přehledně informovat o vývoji pandemie a omezení běžných aktivit. Úřady musely občanům trpělivě vysvětlovat a podporovat je v této nelehké době.

Na významu tím ještě nabyla online komunikace, která hrála prim již v předchozích letech.

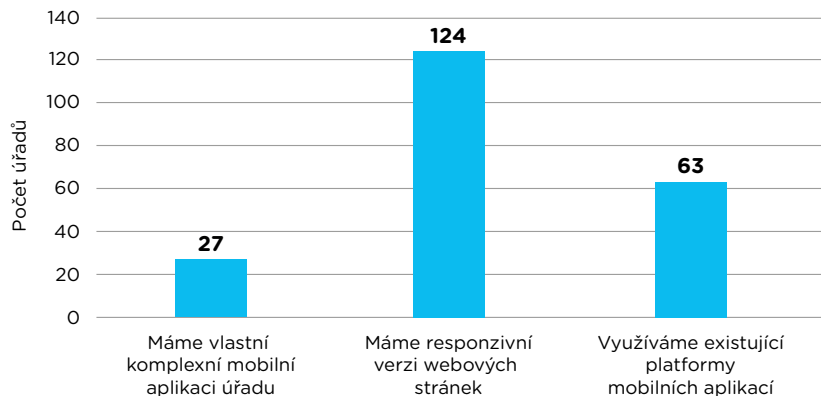
Co se týká sociálních sítí, česká města se stále více upínají zejména na Facebook, případně experimentují s Instagramem.

Komunikaci lze vést i pomocí speciálních aplikací úřadů. Jejich počet každým rokem roste. Stejně jako redesign webových stránek s funkční responzivní verzí pro mobilní zařízení.

Máte oficiální profil na sociálních sítích?



Nabízí váš úřad občanům komplexní přístup k webu/aplikacím úřadu/města přes smartphony (mobilní telefony)?



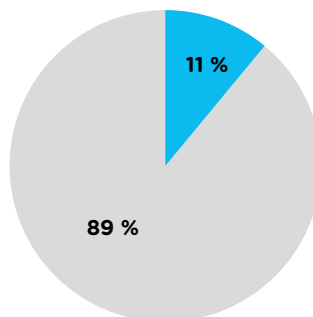


Aplikace

Hlášení škod na majetku města, mapový portál nebo rozklikávací rozpočet jsou již vcelku známé aplikace, které jsou u veřejnosti oblíbené.

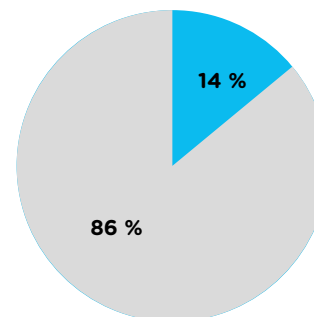
Rozvoji aplikací také pomáhá zveřejňování dat v otevřeném formátu (tzv. otevřená data). V rámci rozvoje digitálních služeb je také vhodné propojit portálová řešení měst s centrálním Portálem občana.

Je váš úřad přímo zapojen v aktuální verzi Portálu občana?



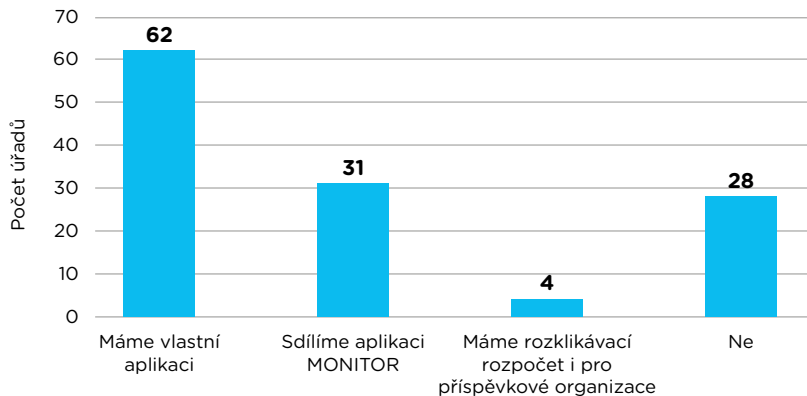
● ANO ● NE

Zveřejňujete svá data ve formátu otevřených dat?



● ANO ● NE

Máte na webových stránkách města aplikaci rozklikávací rozpočet?



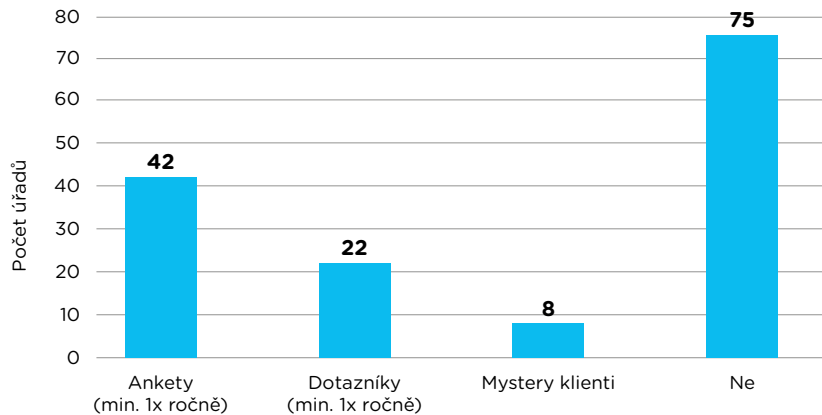


Měření kvality

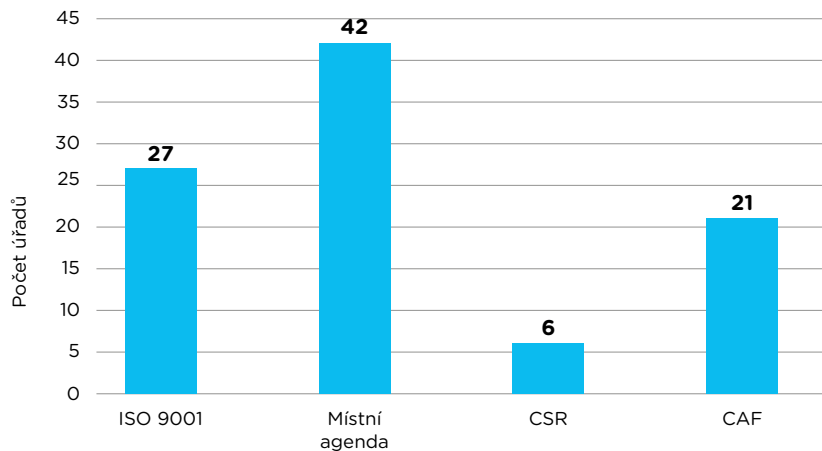
Snaha měst zavádět systematické sledování zpětné vazby klientů je velmi různorodá. Nejčastěji s pravidelnějších sledování jsou využívány ankety. Města spíše sledují spokojenost klientů nepravidelně nebo na bázi každodenního kontaktu.

Velký potenciál rozvoje nadále přetrvává v zavádění komplexních metod řízení kvality.

Jakou formou provádíte pravidelné zjišťování spokojenosti občanů/klientů s výkonem úřadu a jeho službami?



Využíváte některý z přístupů řízení kvality?

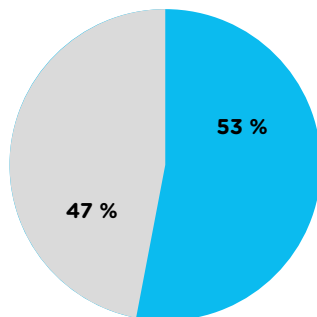




Participace veřejnosti

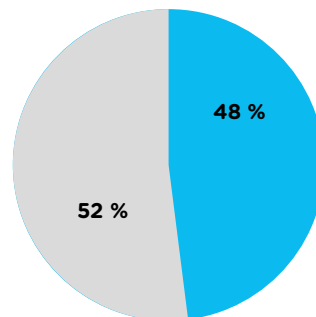
Zapojování veřejnosti do rozvoje a řízení města je sice čím dál častější, ale pandemický rok těmto aktivitám bohužel příliš nepřál. Zrušena byla většina tradičních setkání s občany. Participace se tak musela přesunout do online prostoru (online participativní plánování, webináře, videokonference, participativní rozpočet, participativní hlasování apod.). To si ovšem vynucovalo připravenost online prostředí a digitálních nástrojů.

Vyčleňujete část rozpočtu, o jejímž využití rozhodují občané (participativní rozpočet)?



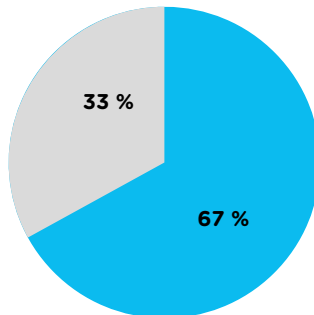
● ANO ● NE

Umožňuje váš úřad zapojit do rozhodování o rozvoji obce také mládež?



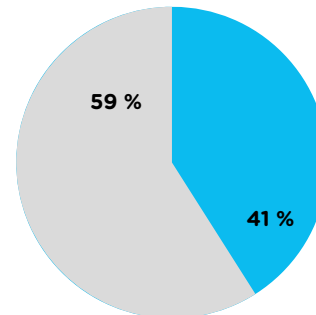
● ANO ● NE

Pořádá váš úřad pravidelná plánovací setkávání s občany (nebo obdobné online události), na kterých mohou občané participovat na rozvoji města a předkládat své podněty? (min. 2x ročně - za poslední kalendářní rok)



● ANO ● NE

Pořádá váš úřad pravidelná plánovací setkávání s podnikateli (např. i online)? (min. 2x ročně - za poslední kalendářní rok)



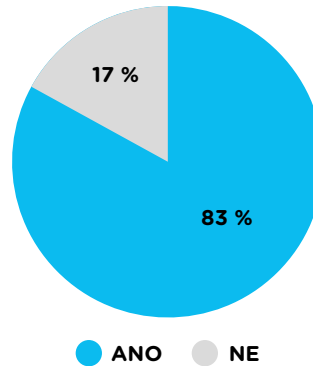
● ANO ● NE



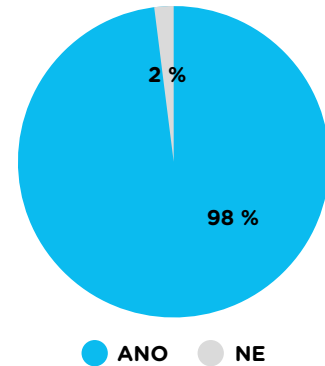
Pandemie covidu-19

Nejzávažnějším tématem současnosti jistě je pandemie covidu-19. Postihla téměř celý rok 2020 a nezbrzdila se ani na začátku roku 2021. Letos proto ještě více než loni (kdy jsme již zařadili několik příkladů dobré praxe boje proti pandemii) chceme ukázat, jak městské úřady reagovaly na krizovou situaci.

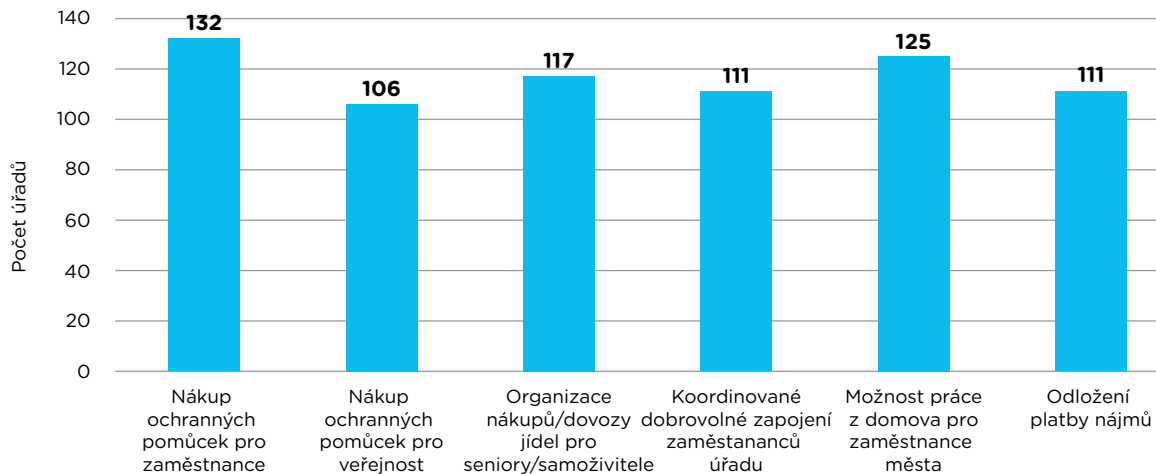
Zřídili jste informační telefonní linku pro občany k tématu koronaviru?



Máte na webu ucelené informace a aktuality k pandemii covidu-19?



Jaké konkrétní aktivity v boji s covid-19 jste zajišťovali v době nouzového stavu?



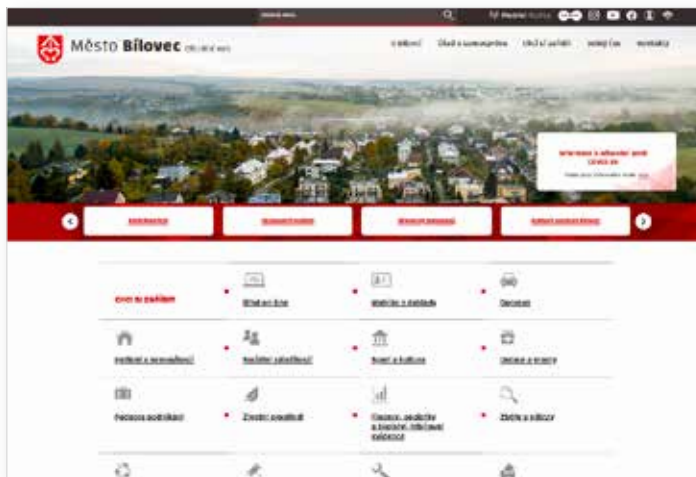
Bílovec: Nové webové stránky města

Po volbách 2018 se nové zastupitelstvo města se rozhodlo spojit s místními nadšenými IT odborníky a kompletně přepracovat a modernizovat webové stránky města, které ročně navštívuje kolem 120 tisíc uživatelů. Výsledkem, který město představilo v prosinci 2020, jsou líbivé, přehledné a uživatelsky přívětivé webové stránky, které navíc dýchají provzdušněným moderním designem.

Základem domovské stránky webových stránek je rozdělovník „Chci si zařídit“, který občany rychle nasměruje na konkrétní stránky věnující se jejich aktuálně vyhledávanému tématu. Některými z kategorií jsou: úřad on-line, matrika a doklady, doprava, bydlení, sociální záležitosti, sport a kultura, dotace a granty nebo podpora podnikání. Dalšími prvky domovské stránky jsou aktuality, rozcestník k rozvoji města (občan se díky němu rychle dostane ke strategickým dokumentům, projektům nebo územnímu plánu), kalendář akcí, odběr novinek, odkazy na sociální sítě a kontakty.

Záměrem modernizace bylo poskytnout jakékoliv informace na maximálně tři kliknutí. Došlo proto k celkovému předělání systému vyhledávání i strukturování hierarchie webových stránek. Nakonec se tento cíl podařil splnit u 6 000 ze zhruba 50 000 stránek, které webové stránky města obsahují. Jelikož posledním updatem prošly webové stránky Bílovce před více než deseti lety, bylo potřeba vzít celý redesign z gruntu. Stránky bylo také nutné přizpůsobit požadavkům přístupnosti a zajistit responzivitu pro mobilní zařízení.

Modernizaci webových stránek předcházelo vytvoření pracovní skupiny, definování potřeb, zmapování slabých a silných stránek dosavadních webových stránek, získání zpětné vazby od zaměstnanců městského úřadu a zpracování statistik návštěvnosti a tím sestavení budoucí struktury stránek dle potřeb návštěvníků. Město nyní sklízí s novými webovými stránkami chválu občanů. Přitom již plánuje další rozvoj a chce například upravit všechny životní situace do zjednodušeného jazyka (Easy to Read). Současně zvažuje zapojení do státního Portálu občana.





Boskovice: Portál pro participaci občanů

V červnu 2020 spustili v Boskovicích nový participativní portál pro občany města. Ten se dělí na dvě části – na zcela veřejnou bez nutnosti registrace a dále na uzavřenou pro registrované uživatele. Neregistrovaní návštěvníci platformy PinCity se mohou seznámit se základní strategií rozvoje města, strategickými investičními akcemi města a samozřejmě i projekty přihlášenými do participativního rozpočtu. Občané, kteří se zaregistrují, mohou navíc sami přihlašovat projekty do participativního rozpočtu, hlasovat o projektech a přispívat do diskuze.

Vývoji portálu předcházela informační kampaň města. Město se nejen snažilo o představení výhod portálu, ale také o přesvědčení občanů o přínosech participace jako takové. Pro občany proto pořádalo osvětové besedy, na kterých vysvětlovalo, co je participace a jaké jsou klady jednotlivých nástrojů, jako například participativního rozpočtu a rozhodování o realizovaných projektech.

Ačkoliv byla participativní platforma spuštěna relativně nedávno, město již chystá další rozvoj. V průběhu jara 2021 dojde k zásadní změně image platformy PinCity a budou přidány nové sekce, například Aktuality nebo Město v datech. Také bude podrobně formou reportážních zpráv sledován postup realizace prvního vítězného projektu v rámci participativního rozpočtu 2020, kterým je „Louka v proluce“. Město chce i nadále sbírat zpětnou vazbu a platformu podle toho zlepšovat.

Webový portál byl zpracován v rámci projektu „Rozvoj nástrojů strategického řízení, komunikace s veřejností a vzdělávání úředníků v podmínkách města Boskovice“, spolufinancovaném Evropskou unií, Evropským sociálním fondem.



Brno: Kreativní vouchery

Program Kreativní vouchery je výstavním projektem, kterým město Brno cíleně podporuje podnikání v kreativních odvětvích a rozvoj malých a středních firem. Jde o jednorázový příspěvek až do výše 100 000 Kč na spolupráci lokálních firem a kreativních profesionálů. Celkově se rozděluje 4,5 mil. Kč. Svým zaměřením projekt cílí na uvědomění si přidané hodnoty kreativních řešení pro firmy, které doposud neměly či pouze okrajově měly zkušenost s aplikací kreativních řešení pro své produkty či služby.



V praxi celý proces funguje tak, že firmy podají návrhy projektů, se kterými se chtějí o voucher ucházet. Pokud se jich sejde více, proběhne losování. Vylosované firmy na svých projektech pracují cca 5 měsíců, poté implementační agentura dodá potřebné dokumenty včetně případové studie k proplacení zakázky/voucheru. Ten je jim proplacen zpětně. Rok na to poskytnou informace k evaluaci přínosu výstupů spoluprací a spokojenosti s programem. Jedním z pozitiv programu je jeho možná přenositelnost – aktuálně je podle vedení města například projednávána možnost celorepublikových kreativních voucherů financovaných z úrovně státu.

Zásadním benefitem a smyslem programu, který administruje Jihomoravské inovační centrum (JIC), je jeho zaměření na kreativní profesionály a majitele obchodních společností se sídlem či provozovnou v Jihomoravském kraji. Celkově 73 % firem zapojených do již konaných tří kol projektu mělo sídlo přímo v Brně. V rámci zpracované evaluační zprávy vyjádřilo spokojenost s navázanou spoluprací 88 % příjemců podpory. Majitelé firem potvrdili přínos v oslovení nového typu klientů pro své firmy, zvýšení tržeb a přidané hodnoty, prosazení se na nových trzích, podporu v náborech nových zaměstnanců. Poskytovatelé služby viděli přínos především v tom, že mohli prezentovat svou práci firmám a že jim spolupráce s firmami ze specifických oborů přinesla novou zkušenost.

Díky úspěchu projektu Brno nyní plánuje rozšíření záběru programu a také se chystá více využít tzv. Kreativní galerii (databázi kreativců), na kterou uživatelé poskytují již dlouhodobě velmi pozitivní zpětnou vazbu. Město ji proto chce použít i v dalších projektech.





Břeclav: Sdílené služby městského úřadu a příspěvkových organizací

Zavedení sdílených služeb v personalistice, mzdové agendě, IT službách a bezpečnosti městského úřadu a příspěvkových organizací města přineslo Břeclavi standardizaci kvality služeb a finanční úsporu při nákupu IT techniky a softwarů. Město tím dosáhlo zvýšení kvality služeb svých příspěvkových organizací, které díky centralizaci dosáhly nově stanoveného standardu. Aktuálně je propojeno cca 50 koncových bodů (školy, školky, knihovna, sportovní zařízení, domov seniorů, kulturní domy a další).

Povedlo se to díky vybudování dvou nezávislých technologických center s velkým výpočetním výkonem a dále metropolitní sítě, která spojuje optickými kabely centrum města s koncovými body. Technologická centra pomocí metropolitní sítě vytváří infrastrukturu, kterou je možné využít pro potřeby městského úřadu, městské policie, organizačních složek města a příspěvkových organizací. Zmíněná technická infrastruktura umožňuje zapojenému subjektu využívat sdílené prostředky pro virtualizaci serverů, zálohování a využívání prostředků pro kybernetickou bezpečnost. Dále infrastrukturu používají pro volné šíření signálu WiFi v budovách městského úřadu, knihovny nebo na koupališti. Díky vybudované infrastruktuře město také zajišťuje společné vysokorychlostní připojení k internetu a zapojeným subjektům nabízí možnost VoIP telefonie (využívání volání přes internet). Další společnou službou je elektronizace bezpečnosti budov (elektronický vrátný). Vedle toho městský úřad nabízí služby spojené s vedením mzdové agendy a personalistky.



Podle vedení městského úřadu má řešení velký potenciál dalšího rozvoje, protože vede k vyšší automatizaci a standardizaci kvality zázemí. Vedle rozšiřování četnosti využívání služeb počítají i s rozšiřováním portfolia – další služby v oblasti personalistiky, centrální vedení účetnictví, opatření v oblasti bezpečnosti budov, zapojení „chytrých měřících zařízení“ pro energetický management a zapojení dalších smart řešení, která usnadní fungování města a jím zřízených organizací. Ekonomicky významné bude také nakupování společných licencí pro různý software (spisová služba, antivirový SW nebo licence na systémový SW).



Děčín: Děčínská karta

Děčínská karta je projekt, který umožňuje odbavení jedním identifikátorem ve všech organizacích města. Občan využije svou bezkontaktní platební kartu nebo bezkontaktní platební nálepku označovanou jako Děčínská karta. Tuto kartu pak využívá jako nosič časového kupónu při cestování městskou autobusovou dopravou nebo jako identifikátor při vyzvedávání oběda v jídelnách (i školních), které provozuje město. Děčínskou kartu město využívá také jako identifikátor docházky zaměstnanců.

Kromě jízdy autobusem nebo vyzvednutí oběda ji občané mohou, po aktivaci platební funkce a zaslání peněz, využívat také jako bezkontaktní platební kartu. Rodiče tedy například mohou svým dětem kapesné zasílat přímo na kartu. Další možnosti využití se připravují. Projekt byl také oceněn v národním kole Mezinárodní ceny inovací Quality Innovation Award a Děčín s ním nyní postupuje do mezinárodního kola.

Město v nejbližší době připravuje možnost využití karty jako čtenářského průkazu a postupně se bude rozšiřovat i do ostatních příspěvkových organizací města. Aby mohla být Děčínská karta co nejeefektivněji využívána, je v přípravě portál, na kterém budou všechny informace i možnosti využití na jednom místě.

Realizaci předcházela projekt tzv. Chytřené karty. Projekt však musel zastaven z důvodu ukončení produktu, který byl využíván jako identifikátor. Následovalo hledání nového vhodného produktu a vymýšlení strategie Děčínské karty. To také představitelé města, na základě předchozí zkušenosti, označují za nejnáročnější bod celého projektu.





Frýdlant nad Ostravicí: Senior taxi

Senior taxi, které ve městě Frýdlant nad Ostravicí provozují pod familiárním názvem Taxík Maxík, v roce 2020 najelo 20 101 km a poskytlo přepravu 2 542 seniorům. Služba je provozována na území města příspěvkovou organizací Střediskem sociálních služeb města Frýdlantu nad Ostravicí. Je určena především pro osoby seniorského věku 70+ a držitele průkazu ZTP, ZTP/P a TP.

Město službu provozuje již několik let a za tu dobu se osvědčila – každý rok je využívána na maximum kapacity. Zavedení předcházela v roce 2016 analýza potřeb obyvatel, ze které vyplynula poptávka po zajištění přepravy seniorům na úřad, nákup, k lékaři a podobně. Snížená cena byla zajištěna dotováním města. Cena jízdy po Frýdlantu nad Ostravicí je 25 korun, mimo obec byla stanovena na 7,50 koruny za kilometr. V roce 2018 město obdrželo nový automobil v rámci výzvy Krajského úřadu Moravskoslezského kraje. Vozidlo poskytla Nadace Charty 77 – Konto bariéry v rámci projektu Taxík Maxík, odkud také senior taxi města získal svůj aktuální název.

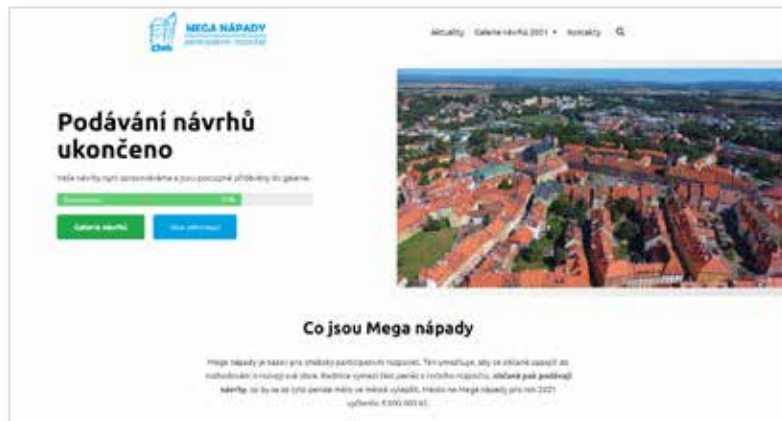




Cheb: Participativní rozpočet Mega nápady

Mega nápady je název pro chebský participativní rozpočet. Ten umožňuje, aby se občané zapojili do rozhodování o rozvoji své obce. Radnice vymezí část peněz z ročního rozpočtu, občané pak podávají návrhy, co by se za tyto peníze mělo ve městě vylepšit. Projekt funguje tak, že radnice vyčlení peníze v rozpočtu, lidé podají v termínu návrhy, úředníci prověří realizovatelnost návrhů, návrhy prodiskutují občané mezi sebou, o návrzích proběhne hlasování a poté následuje realizace vybraných návrhů.

Vítězným návrhem 1. ročníku (2020) se staly Oříšky. Jednalo se o osazení svahů v parku stovkou keřů (líška, ptáčích zob apod.) a pětici vzrostlých ořešáků, zhotovení a instalaci 50 budek, speciálních pro veverky a klasických pro zpěvné ptactvo a umístění informační tabule. Realizace návrhu má nesporně vzdělávací a poznávací přínos pro děti i dospělé, přináší pomoc veverkám ve shánění potravy, aby nemusely přebíhat přes sinici a být ohroženy na životě. Zároveň došlo ke zpevnění svahů. Akce byla realizována za částku cca 250 000 Kč. První ročník byl bohužel kvůli pandemii covidu-19 ochuzen o osobní prezentace návrhů, se kterými bylo počítáno v období před hlasováním občanů.

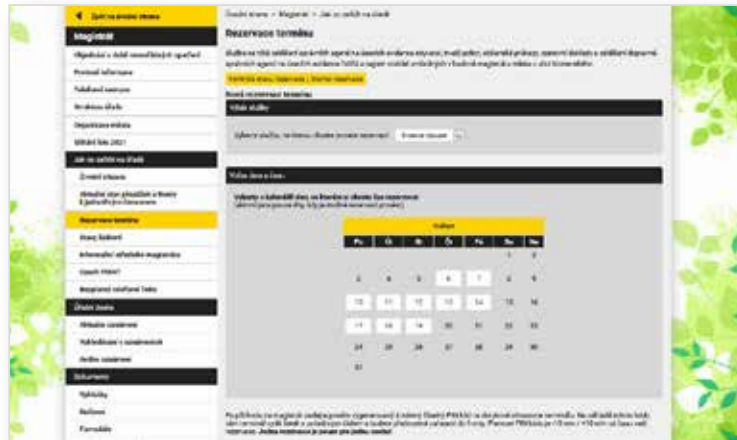


V prvním ročníku město obdrželo 35 návrhů, z toho bylo 17 vyhodnoceno jako realizovatelných, 14 nakonec bylo občany odhlasováno k realizaci. Letos občané podali 25 návrhů, z nichž budou hlasovat o osmnácti. Vybudována či opravena budou umístěny lavičky, budou vysazeny stromy nebo umístěny lavičky. Vzhledem k počtu zaslaných návrhů i s ohledem na ohlas města domnívá, že projekt je úspěšný a u občanů našel zájem, hodlá v něm proto i nadále pokračovat.



Jablonec nad Nisou: Systém odbavování klientů v době pandemie

S nástupem pandemie covidu-19 byla přijata řada mimořádných opatření včetně omezení úředních hodin úřadů. Magistrát města Jablonce nad Nisou se proto rozhodl vytvořit vlastní systém odbavování klientů, který by zaručil co nejdůkladnější dodržování hygienických opatření při zachování efektivního provozu. Principem systému je, že se pro cca 80 % úkonů občanů musí na úřad předem elektronicky nebo telefonicky objednat. Následně je mu potvrzen konkrétní termín, kdy se dostaví. Takto je postupně zaplněno až na dva týdny dopředu 80 % obslužné kapacity dvou speciálních přepážek. Na každou přepážku je rezervován blok v časovém rozmezí průměrně po 20 minutách (dle náročnosti úkonu). Zbýlých volných 20 % kapacity je zachováno pro operativní řešení akutních případů (např. ztráty dokladů).



V období od dubna 2020 do února 2021 se magistrátu v omezeném provozu povedlo odbavit přes 22 tisíc klientů zpoplatněných služeb (služeb se správním poplatkem). Úřad přitom dokáže úspěšně regulovat počet osob v budově, jelikož díky konkrétnímu termínu odpadá případné čekání a shlukování klientů. Největší nápor klientů úřad zaznamenal v květnu a letních měsících roku 2020, kdy došlo k uvolnění vládou nařízených mimořádných opatření. V období nouzového stavu účinného od října 2020 se průměr odbavených klientů zpoplatněných služeb pohyboval kolem 1 600 klientů měsíčně.

Zavedení systému předcházela mediální kampaň vysvětlující veřejnosti důvody, proč je třeba se k návštěvě úřadu předem objednat a jak na to. Ačkoliv se nejdříve občanům zdálo, že systém je příliš omezující, brzy pochopili výhody plánovaných návštěv, které v době horšící se epidemiologické situace v Česku spolehlivě zajistily, že se v prostorách úřadu nehromadili klienti.



Kadaň: Jednotná vizuální identita

V létě 2020 představilo město Kadaň svou novou jednotnou vizuální identitu, ve které zkombinovalo historii města s moderní komunikací. Vítězný design vzešel z veřejné soutěže pořádané organizací CZECHDESIGN. Studio Colmo představilo návrh s výrazným symbolem litery „K“ a dvojitým konceptem – umírněným pro interní komunikaci úřadu a hravějším pro propagaci směřovanou k veřejnosti. Cílem města bylo přijít s moderním návrhem, který by sjednotil vizuální komunikaci města a příspěvkových organizací a navíc využil potenciál k oslovení turistů.

Představitelé města Kadaně si uvědomili, že jejich dříve používaný heraldický znak ani pozdější logo neumožňují komplexní vizuální komunikaci moderního rázu. Rozhodli se proto pověřit realizaci veřejné soutěže organizaci CZECHDESIGN, která má s pořádáním soutěží pro výběr vizuálních identit měst bohaté zkušenosti. Nakonec byla zvolena dvoukolová uzavřená soutěž, jejíž prvního kola se zúčastnilo šest subjektů. Do druhého kola postoupily subjekty tři. Porotu tvořili dva zástupci města a tři grafičtí designéři.

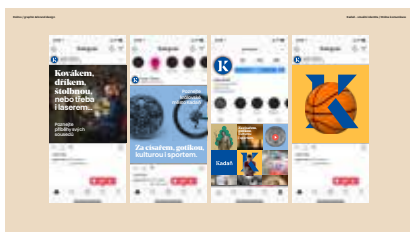
Vytvořený grafický manuál představuje šablony pro vizuální komunikaci ať už uvnitř úřadu (vizitky, hlavičkový papír), tak v komunikaci navenek (webové stránky, sociální sítě, propagační předměty, plakáty, letáky), ale také například pro orientační a navigační systém města.

 **Kulturní
zařízení**

 **Technické
služby**

 **Základní
škola**

 **Dům dětí
a mládeže**





Litoměřice: HR projekty i v době kovidové

Litoměřice jsou proslulé svým příkladným a inovativním přístupem ke svým zaměstnancům. To platilo i v době pandemie covidu-19. Projekty městského úřadu vycházejí z Employee Experience, neboli zaměstnaneckého prožitku. Prvním zdrojem komplexního přístupu je autonomie zaměstnance, druhým je souznění plynoucí z mezilidských vztahů a třetím upevňování psychického i fyzického zdraví.

Jedním z mnoha projektů je inspirativní setkání personalistů a HR manažerů na radnici. Jde o pravidelné besedy personalistů z litoměřického regionu k aktuálním tématům z HR a inspiracím z jiných oblastí, které HR ovlivňují. Dalším je projekt SOS zaměstnanecké linky.

Jde o program zaměstnaneckých výhod poskytovaný úřadem jako benefit. Účelem SOS linky je pomáhat při řešení osobních problémů zaměstnanců, které by mohly mít nepříznivý dopad na jejich pracovní výkon, zdraví a pohodu. SOS linka zahrnuje krátkodobé poradenství, podporu a doporučení pro zaměstnance a členy jejich rodin.

Město v roce 2020 představilo také projekty spojené s pandemií. Například poskytovalo aktualizace dat a přehled platných mimořádných opatření. Podstatou byla podpora a pomoc pro starostky a starosty, tajemnice a tajemníky správního obvodu – ti obdrželi přehledné tabulky o aktuálních vládních nařízeních doplněné o konkrétní příklady z praxe úřadu. Město také dále rozvíjelo svůj projekt dobrovolnictví svých zaměstnanců (např. dohodou s KHS pro výpomoc s trasováním nebo spoluprací s Českým červeným křížem formou pomoci na covid jednotce



v nemocnici). Duševnímu zdraví a pohodě zaměstnanců má pomáhat také projekt online jógy na radnici a online individuální psychoterapie. Samozřejmostí byla možnost home-office.

V neposlední řadě se město zaměřilo na pomoc samoživitelům a samoživitelkám a na distribuci potravinových balíčků pro seniory. Na platformě setkání personalistů a Charty diversity spolupracovali se společnostmi TESCO a IKEA. Na jedné straně se jednalo o pomoc a přípravu potravinových balíčků a na druhé o pomoc s vybavením pro samoživitele.



Mladá Boleslav: Pojízdny úřad

Služba pojízdného úřadu, která má za cíl pomáhat občanům, kteří si ze zdravotních důvodů nemohou vyřídit potřebné záležitosti přímo na magistrátu nebo jim to působí neúměrné komplikace, má v Mladé Boleslavi dlouholetou tradici. Služba je nabízena občanům nad 80 let věku, držitelům průkazek ZTP a ZTP/P, hospitalizovaným pacientům ve zdravotnických zařízeních v Mladé Boleslavi a imobilním občanům.

Služba zahrnuje vydání občanského průkazu (zjištění osobních údajů od klienta v jeho bydlišti, pořízení jeho fotografie, po zpracování předání občanského průkazu opět v bydlišti klienta), vydání parkovacích průkazů pro osoby se zdravotním postižením (úředník s klientem vyplní žádost o vydání parkovacího průkazu v jeho bydlišti, po zpracování žádosti je vydán parkovací průkaz žadateli, který si ho vyzvedne osobně na magistrátu, nebo v některých případech se mu průkaz doručí do místa bydliště), přiznání dávky pro osoby se zdravotním postižením (úředník v místě bydliště s klientem vyplní žádost, která je následně zpracována, žadatel je následně vyrozuměn písemně).

Pojízdný úřad je imobilními občany města hojně využíván. Za poslední tři roky město eviduje 627 výjezdů (v roce 2020 to z uvedeného počtu bylo 167 výjezdů). Výjezdy z důvodu vyřízení parkovací karty měst odhaduje na přibližně 20 ročně, vyřízení přiznání dávky pro osoby se zdravotním postižením činí zhruba 30 výjezdů ročně. Nejčastějším důvodem výjezdu pojízdného úřadu tak je vydání osobních dokladů.



Nový Jičín: Adaptační strategie na změnu klimatu

Město Nový Jičín chce aktivně reagovat na změny klimatu a prostřednictvím vhodných opatření čelit následkům zmíněné změny. O aplikaci konkrétních adaptačních opatření projevíli zájem také občané, a to například na veřejném fóru pořádaném v roce 2019.

Práce na strategickém dokumentu začaly na podzim roku 2019, kdy mj. proběhla anketa mezi občany města, jejímž cílem bylo zvýšení informovanosti o dané problematice a vytipování nejvíce ohrožených míst ve městě. Následovaly práce na analytické a návrhové části a na podzim roku 2020 se konalo veřejné projednání.

Důležitým krokem nyní je zohlednit principy definované vzniklou Adaptační strategií u všech investičních akcí města (město nyní při investicích pracuje s propustnými povrchy, rozšiřováním zeleně nebo revitalizací toků). Akční plán obsahuje více než 300 konkrétních opatření a příkladů dobré praxe na území města.

Příklady opatření z akčního plánu:

- Snížení počtu sečí na vybraných lokalitách ve městě změnou vyhlášky (12 lokalit na území města).
- Umístit opatření na zpomalení tekoucí srážkové vody po silnici v případě většího deště (ulice Nerudova).
- Výsadba stromů a zeleně, propustné plochy, zastínění pomocí zeleně (sídlíště Sportovní).



- Změna střechy na odrazivou (MŠ Jubilejní).
- Přestavba cest za propustné (Smetanovy sady).
- Protipovodňová opatření, vodní prvky a mokiřady (Žilina nad MŠ).

Již od začátku prací na dokumentu město vnímá jako jednu z jeho funkcí osvětu a edukaci – dokument má občany motivovat a být jim dobrým příkladem k tomu, aby dle svých možností také realizovali, byť jen drobná, adaptační opatření např. na svých zahradách.

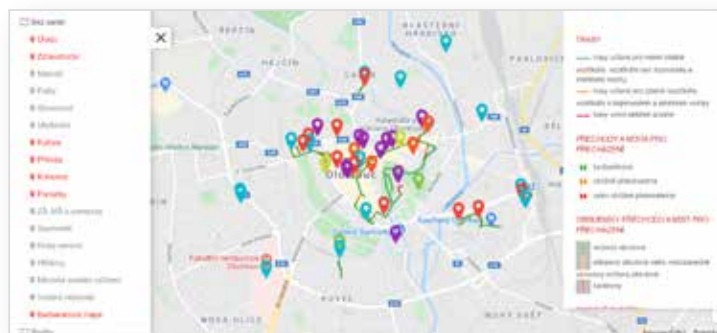




Olomouc: Bezbariérová Olomouc

Projekt Bezbariérová Olomouc vnikl v roce 2001 na základě analýzy potřeb obyvatel a jeho původní a stále nosnou myšlenkou je zpřístupňování veřejného života, především služeb, vzdělání, kultury, zaměstnání a sportu všem obyvatelům i návštěvníkům města. Bezbariérovost se netýká jen skupiny osob se sníženou schopností pohybu a orientace, ale také osob pokročilého věku, těhotných žen a osob doprovázejících dítě v kočárku nebo dítě do tří let. Bezbariérové prostředí v širším kontextu využívá v průběhu života každý z nás. Projekt Bezbariérová Olomouc je založen na mezioborové spolupráci. Na jeho realizaci se podílí zástupci z oblasti dopravy, stavebních úprav, sociálních služeb, školství či cestovního ruchu. Klíčovým prvkem projektu je také zapojení veřejnosti.

V rámci zpřístupňování veřejného prostoru zahrnující pěší trasy, bezbariérovou dopravu a veřejné budovy byla vytvořena interaktivní bezbariérová mapa města, která je přístupná na webových stránkách města. Jednotlivé trasy a objekty jsou popsány z hlediska přístupnosti a případných bariér a umožňují tak osobám se sníženou schopností pohybu zjistit, které trasy a objekty jsou přístupné. Mapu mohou využívat nejen občané s omezenou možností pohybu, ale i široká veřejnost a turisté navštěvující město Olomouc.



Město i spolupracující neziskové organizace zaznamenávají v rámci bezbariérové mapy pozitivní ohlasy. Zároveň jsou díky vzájemné spolupráci zapojených subjektů postupně odstraňovány bariéry v rámci přístupnosti tras a objektů napříč městem.

V současné době se v rámci projektu připravují materiály k bezbariérovému turismu. Budou zpracovány vybrané tematické okruhy městem, materiál bude obsahovat základní informace o památkách a zajímavostech na trase a specifické praktické informace pro osoby se sníženou schopností pohybu nebo pro rodiny s malými dětmi.



Opava: Pomoc seniorům s registrací do očkovacího systému

Se spuštěním očkování proti nemoci covid-19 na konci roku 2020 se pro nejohroženější skupiny obyvatel (zejména osoby starší 80 let věku) otevřel také nový elektronický Centrální rezervační systém na očkování. Jelikož byl systém kvůli zajištění efektivní koordinace zcela elektronický (tj. včetně procesu přihlášení), některé skupiny obyvatel, např. senioři, potřebovaly podat pomocnou ruku.

V Opavě se proto rozhodli připravit podpůrnou kampaň. Město vytisklo leták se základními informacemi, který byl roznesen do všech seniorských domácností ve městě (v první vlně to byli lidé od 80 let, následně i osoby nad 70 let). Dále zřídili kontaktní telefonickou linku a kontaktní místo v budově radnice, kde rezervaci prováděli zaměstnanci úřadu. Prostřednictvím médií následně oslovili i ostatní občany města, pokud mají ve svém okolí starší osobu, ať ji nabídnou pomoc nebo řeknou o nabídce pomoci města. Informace putovaly i na webové stránky a sociální síť města. O službě se podařilo informovat i prostřednictvím několika vstupů České televize či reportáže TV Polar.

Pokud se jedná o osobu, která je např. dezorientovaná či potřebuje asistenci i při očkování, má město domluvené zdravotníky Českého červeného kříže, kteří seniora do očkovacího místa doprovodí a se vším mu pomohou. Dále mohou senioři využít senior taxi pro dopravu na očkovací místo. Město také úzce spolupracovalo s očkovacím místem, které provozovala Slezská nemocnice v Opavě, kdy zaměstnanci úřadu pomáhali městem registrova-

né seniory obvolávat při náhlém zrušení termínů, při změně umístění očkovacího místa či v případě, že bylo potřeba posunout termín očkování. V případě, že senior neměl žádný telefon, zavezli mu informaci o termínu očkování přímo domů.

Město sklízí za svou aktivitu velmi příznivé reakce. Lidé oceňují, že jim někdo pomůže a nejsou na to sami. Oceňují i vydání informačního letáku, kde jsou všechny důležité informace a kontakty popsány stručně a jasně.





Ostrava: Výzva na podporu podnikatelů v době pandemie

Statutární město Ostrava považuje podnikatele za zásadní hybatele ekonomiky a zdroje pestrosti i stability města, zvláště ty menší. Město ke své prosperitě potřebuje podnikatele trvale a ti v loňském i letošním roce potřebovali rychlou a efektivní pomoc. Ostrava byla ve velmi dobré ekonomické kondici a mohla proto začít podnikat konkrétní kroky, se snahou udržet město ekonomicky stabilní i během složitého období pandemie. Vedle pokračování klíčových a strategických investic šlo právě o podporu podnikatelů.

Současně se ukázalo jako vhodné zjednodušit administraci poskytované podpory, s čímž pomohla městu zejména městská společnost Ovanet spolupracující se soukromým subjektem na vytvoření webové aplikace, která zjednodušila, zpřehlednila a zrychlila administraci poskytované podpory.

O finanční pomoc žádali ostravští podnikatelé v rámci programu podpory do 100 tis. Kč, které výrazně postihla vládní opatření proti šíření epidemie nemoci covid-19, výhradně prostřednictvím jednoduché počítačové aplikace <https://pomoc.ostrava.cz/>. Město v rámci této peněžitě pomoci podpořilo v roce 2020 celkem 2 557 ostravských podnikatelů, kteří získali od města finanční podporu za bezmála 80 milionů korun.

Aplikace byla propojená s živnostenským rejstříkem a po vyplnění IČ se žadateli doplnily hlavní údaje jako sídlo a výběr z dostupných provozoven. Po vyplnění žádosti do ní nahráli naskenovanou kopii občanského průkazu, žádost si vytiskli, podepsali a naskenovali zpět do aplikace k finálnímu odeslání.

Zkušenosti potvrdily, že vyplnění zabralo žadatelům jen několik minut. Některé žádosti ale hodnotitelé vraceli k doplnění, protože chyběly například povinné údaje či přílohy, nebo si město vyžádalo dodatečné informace, aby mohla být žádost správně posouzena.





Plzeň: Zřízení testovacího místa pro zaměstnance kritické městské infrastruktury

Magistrát města Plzně již v říjnu 2020, tedy na začátku druhé vlny pandemie, zavedl možnost provádět dobrovolné orientační testování na pozitivitu covid-19 pro zaměstnance kritické městské infrastruktury. Magistrát vyčlenil pro provádění testování vhodné prostory, zřídil tzv. drive-in odběrové místo, ve spolupráci s privátní klinikou najal zdravotnický personál, zakoupil přístroj na vyhodnocování stěrů odebraných z nosohltanu a ve spolupráci s krajskou hygienickou stanicí stanovil pravidla používání ochranných prostředků při odběru. Zároveň byla informatika města vyvinuta objednávací aplikace, aby tok zájemců o testování byl rovnoměrný a nedocházelo k shlukování. Výsledky jsou oznamovány do 15 minut od odebrání anonymizovaným způsobem prostřednictvím aplikace.



Díky testování lze v případě výskytu akutních příznaků respiračního onemocnění u pracovníků kritické městské infrastruktury operativně vyloučit (či potvrdit) onemocnění covid-19 a potažmo mít pod kontrolou nutná následná opatření (zejména schopnost vyloučení potřeby karanténní izolace spolupracovníků daného zaměstnance). Přínosem je také fakt, že díky testování nebylo třeba preventivně posílat do karantény vícero pracovníků z pracoviště, kde došlo k výskytu nákazy.

Hlavní bariérou byla administrativa spojená se zřízením testovacího místa. Město muselo vypracovat Provozní řád, který byl následně schvalován na krajské hygienické stanici a následně potvrzován krajským úřadem.

Provoz indikativního testovacího centra pro pracovníky městské infrastruktury město zachová i pro účely plnění povinného testování zaměstnanců v organizacích veřejné správy. Na tomto místě mají být testovány akutní případy, kdy zaměstnanci budou vykazovat příznaky respiračního onemocnění, popř. pokud dojde k riziku komunitního přenosu nákazy uvnitř některé organizace či složky města.



Praha 16: Podpůrné aktivity městské části v době pandemie



Hned na začátku pandemie v březnu 2020 zasedl krizový štáb Městské části Praha 16 a snažil se přijít s komplexní nabídkou podpůrných služeb pro své obyvatele. Mezi základní aktivity patřilo pravidelné informování občanů všemi dostupnými kanály (webové stránky, sociální sítě, tištěná média) a zavedení směnného provozu nejen na úřadě, ale především u pečovatelských služeb a pracovníků technických služeb.

Dále městská část zajistila dezinfekce na ruce pro místní občany a vytvořila distribuční centrum, kde probíhal výdej prvně pouze dezinfekce, později i ochranných prostředků dýchacích cest. V době naprostého nedostatku chirurgických roušek či jiných povinných ochranných prostředků dýchacích cest požádala radnice o pomoc místní občany a zaměst-

nance úřadu, kteří šili látkové roušky a pomocí distribučního centra je darovali potřebným (včetně zaměstnancům pečovatelské služby, zdravotnického střediska či hasičům). Radnice také iniciovala vytvoření skupiny dobrovolníků (pro pomoc s roznosem letáků, plnění lahviček s dezinfekcí, rozdávání dezinfekce místním občanům, rozvoz dezinfekce místním volnočasovým spolkům, neziskovým organizacím a provozovnám, které zůstávaly v provozu, pomoc pečovatelské službě s rozvozem obědů a nákupy pro seniory).

Současně radnice pořídila speciální popelnice na jednorázové roušky umístěné na veřejně přístupných místech a u zdravotnického střediska. Dobrovolní hasiči také prováděli pravidelnou dezinfekci veřejných prostor (zastávky MHD, lavičky, dětská hřiště). Vznikla i nová jednací místa pro jednání s klienty či pro porady zaměstnanců úřadu a radnice, a to ve venkovním prostředí pomocí postavených velkých stanů u budov úřadu.

Pro povzbuzení duševní pohody městská část uspořádala čtyři koncerty „do oken“ pro seniory z domu s pečovatelskou službou, a také jako poděkování za obětavou práci pečovatelkám. Později zaměstnanci úřadu poskytli pomoc seniorům s registrací na očkování ve dny, kdy nebyly úřední hodiny. Dalším krokem bylo zajištění dopravy místních seniorů do očkovacích míst po celé Praze a v neposlední řadě umístění testovacího místa v centru Radotína, kde se provádějí jak antigenní, tak i PCR testy hrazené zdravotními pojišťovnami.





Praha 22: Koordinátor participativního plánování

Městská část Praha 16 se zapojila do dvouletého pilotního projektu rozvoje participace veřejnosti pořádaného Institutem plánování a rozvoje hl. m. Prahy (IPR). Součástí projektu je dotace Magistrátu hl. m. Prahy na většinu nutných prostředků, městská část tak pouze zajistila výběrové řízení a vybrala vhodného uchazeče. O případných bariérách se tedy nedá mluvit, šlo pouze o zajištění pracovního prostředí a potřeb a vyhrazení části rozpočtu Prahy 22.

Koordinátor participativního plánování se stará o zapojování občanů do plánování, koordinaci plánovacích procesů s městskými, soukromými i státními investory, pomáhá řídit klíčové projekty městské části. V případě Prahy 22 je to revitalizace původně historického náměstí, příprava terminálu městské dopravy u vlakového nádraží, kde je zároveň nutné v celé lokalitě nastavit systém parkování, participativní rozpočet, ale i projekt na zapojení žáků ZŠ do života městské části, pokud to epidemická situace dovolí. V případě investičních akcí již městská část vidí konkrétní přínosy – díky nadstandardní péči o chystané projekty se podařilo zajistit jejich bezproblémové financování ze strany magistrátu.

Dle vedení Prahy 22 jsou ohlasy zatím pozitivní. Lidé jsou spokojeni, je to poprvé, kdy mají možnost se vyjádřit k chystanému projektu a nikoli, až když jsou plány hotové, je nemožné je měnit a dochází k realizaci. Mohou sdělit své problémy v dané lokalitě, projektanti je mohou zohlednit, zároveň slyší připomínky ostatních, které jsou často

i protichůdné a které mají „z první ruky“. Do participace jsou zapojeni vždy zástupci pokud možno všech skupin, kterých se změna dotýká – obyvatelé, firmy, řidiči, rodiny, děti, senioři. Každá ze skupin má na lokalitu jiný požadavek a odlišné problémy. Skvělé je i propojení s ostatními městskými částmi, jejich postupy a zkušenosti a zapojení IPRu jako mentora-školitele.

Po skončení projektu vyhodnotí Praha 22 společně s IPR jeho přínos a na úrovni celé Prahy dojde k rozhodnutí, zda a za jakých podmínek je případně vhodné pozici zapojit nastálo.



Prostějov: Aktivity pro podporu zdraví zaměstnanců města



V Prostějově se rozhodli více naslouchat svým zaměstnancům a poskytnout jim ještě více podpory pro jejich zdraví, které je zvláště v době pandemie covidu-19 tím nejdůležitějším. Město proto připravilo projekt pravidelných workshopů na zvládání stresu a k tomu nakoupilo balíčky pro zdraví (konkrétně pro zajištění obranyschopnosti organismu).

Za projektem je uvědomění si vedení magistrátu, že právě zaměstnanci jsou největší hodnotou zaměstnavatele a že je třeba o ně pečovat. Poznání, že zaměstnanec, který má dobře nastavené vnitřní hodnoty a který má k sobě úctu, je více vyrovnaný, přijímá zodpovědnost za svůj život, za svoje zdraví, zvládá svoje emoce, mnohem lépe zvládá zátěž v podobě vzrůstajícího počtu úkolů pod časovým tlakem a při stoupajících nárocích na kvalitu plnění, lépe komunikuje s občany i s kolegy, lépe

přijímá změny a třeba i životní nepohodu, lépe zvládá sladění pracovního a osobního života.

Z praktického hlediska si změna vyžádala, aby vedení magistrátu projednalo potřebu aktivit pro podporu zdraví zaměstnanců s odborovou organizací působící u zaměstnavatele, následně došlo k úpravě Kolektivní smlouvy v tom smyslu, že podpora zdraví zaměstnanců byla nově dána jako jeden ze základních pilířů péče o zaměstnance. Poté bylo nutné realizovat poptávkové řízení a vybrat nevhodnějšího lektora, který by byl ochoten pravidelně každotýdenní workshopy na téma zvládání stresu v rámci magistrátu realizovat. Bylo nutné zajistit vhodné prostory pro tuto aktivitu, s možností účasti až 30 zaměstnanců. Vhodný prostor město našlo přímo v rámci budovy magistrátu, tím je pro zaměstnance absolvování této aktivity velmi dobře dostupné. U balíčků pro podporu imunity bylo provedeno poptávkové řízení v souladu s vnitřními postupy magistrátu.

Nejpřísnější mimořádná opatření omezila možnost hromadných akcí. Zaměstnanci však mají zajištěnou alternativní možnost individuálních konzultací v časovém limitu 15 min.





Přeštice: Elektronické vážení odpadových nádob

V Přešticích získali díky novému smart řešení dokonalý přehled o množství a druhu odpadu vznikajícího na území města. Každá nádoba na odpad (komunální i tříděný) je totiž opatřena RFID (tj. radiofrekvenční identifikace) čipem, který identifikuje majitele nádoby. Město má možnost analyzovat data o množství odpadu, která jsou při každém jednotlivém výsypu odesílána do cloudu, do něhož má město přístup. Zde si může ověřit všechny údaje (místo, čas a počet svozů, množství odpadu) a má možnost reagovat – např. rozšířením systému o možnost svozu biologicky rozložitelného odpadu a následně upravit četnost svozu komunálního odpadu s cílem snížit celkové náklady na odpadové hospodářství. Systém umožňuje přesnou kontrolu přijatých daňových dokladů svozové firmy.

Řešení by mělo přispět k efektivnímu využití veřejných prostředků zvláště poté, co vstoupil v platnost nový zákon o odpadech, z něhož plyne i stanovení vyššího poplatku za skládkování.



Zavedení předcházelo zpracování analýzy odpadového hospodářství, výběr technického řešení, pořádání veřejné zakázky na svoz a likvidaci odpadu, uzavření smlouvy s dodavatelem a osazení RFID čipů na všechny odpadové nádoby. Město věří, že informace ze systému umožňují definovat potřeby území – rozšíření či vytvoření nových svozových míst pro tříděný odpad nebo zvýšení počtu nádob, čímž jsou vytvářeny podmínky pro snížení celkových nákladů. Ty se odrazí ve výši místního poplatku za odpady. Systém je plně funkční dosud jen pár měsíců a zatím jeho další rozvoj není v plánu. Nadále jsou ovšem občanům zdarma poskytovány nádoby na biologicky rozložitelný odpad.

Slaný: Velkokapacitní očkovací centrum města



V únoru 2021 otevřelo město Slaný své vlastní očkovací centrum, které by mělo být schopné očkovat až 500 osob denně. Důvodem otevření očkovacího centra byla snaha vedení města zajistit dostupné očkování pro obyvatele města a správního obvodu, ale také přiléhajícího okolí.

V očkovacím centru to vypadá tak, že u příchodu je registrovaný návštěvník ztotožněn, je mu změřena teplota skenerem, předán dotazník k vyplnění (s vyplněním pomáhají studenti gymnázia ve Slaném), následně prochází administrativním centrem, kde zaměstnanci městského úřadu podrobí návštěvníka screeningu, poté prochází lékařskou

anamnézou a následně se jde vakcinovat. Po 30 minutách strávených v čekárně mu je předán a vygenerován certifikát a návštěvník odchází.

Aby bylo místo registrováno krajskou hygienickou autoritou, muselo projít přísným režimem. Dřevěné parketové podlahy byly opatřeny linem, centrum bylo desinfikováno, došlo k výměně polstrovaných židliček za omyvatelné celoplastové, jednotlivá pracoviště byla doplněna plastovým plexisklem, centrum bylo vybaveno výpočetní technikou včetně instalace zdravotnického softwaru, byla posílena WiFi síť, centrum bylo vybaveno informačním systémem, byla naistalována infra kamera na měření teploty, instalovány vakcinační boxy, zřízeno místo urgentu v případě kolapsu návštěvníka, upraveny čekárny pro seniory, zřízeno parkoviště před budovou. Ruku v ruce samozřejmě centrum procházelo autorizací z hlediska požární ochrany, bezpečnosti práce nebo krajské hygienické stanice.





Svitavy: Portál občana města

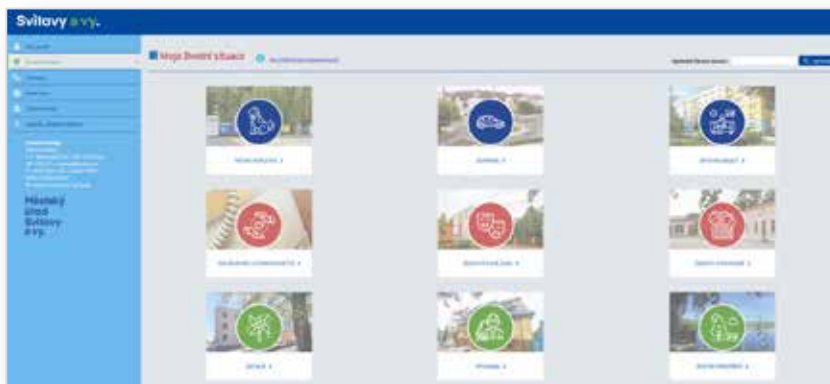
Svitavy v roce 2020 provedly zásadní krok v modernizaci svých služeb. Díky koordinovanému a koncepčnímu přístupu k jednotné vizuální identitě představili nové webové stránky již ve sjednoceném designu. Kreativní vizuál, který si hraje se sloganem „Svitavy a vy.“, se promítl i do nově modernizovaných webových stránek a portálu občana města.

Na portálu občana města nyní návštěvníci najdou rozcestník životních situací (místní poplatky, doprava, bydlení, sociální věci, školství, kultura, sport, dotace nebo informace o výstavbě), dále odkazy na on-line rezervační systém, kontakty na úředníky a úřední desku. Portál je stále ve výstavbě, takže jeho neveřejná část (přístupná po přihlášení) nabízí prozatím hlavně možnost vyplnění formulářů a v případě, že klient disponuje elektronickým podpisem, umožňuje i jejich elektronické podání.

Kompletní změny webových nástrojů města jsou klienty chváleny, nejen díky responzivnímu rozhraní a novému designu, ale zejména pro uživatelskou přívětivost. Město měsíčně eviduje přes 1 600 návštěv portálu občana města.

V současnosti se plánuje druhá fáze rozvoje portálu a hledá se její finanční krytí. Ta by měla přinést již kompletní dopracování portálu a klientům nabídnout platební bránu, informace o nedoplatcích z ekonomických systémů města a také propojení se státním Portálem občana. Dále bude řešit zveřejněné objednávky, faktury a smlouvy. Plánujeme začlenit i nástroje na kontrolu rizik ve veřejných zakázkách.

Zavedení předcházelo vypracování strategie v rámci projektu Rozvoj strategických dokumentů a vzdělávání zaměstnanců městského úřadu, analýza potřeb úřadu a analýza prostředí informačního systému města.





Šumperk: On-line zápis do škol

Od loňského roku mají rodiče v Šumperku možnost zapsat své děti do základních škol on-line z pohodlí domova. Město tím rozšířilo možnost on-line zápisů, jejichž první vlnou byl v roce 2017 zápis do mateřských škol.

Před stanoveným termínem zápisu má zákonný zástupce dobu cca jednoho měsíce určenou k registraci do on-line systému. Do MŠ i ZŠ se přihlašuje stejným způsobem a až do doby zápisu může rodič v systému provádět opravy zadaných údajů, sledovat stav žádosti a pomocí registračního čísla po ukončeném zápisu zjistit, zda dítě bylo přijato. Školu volí dle vlastní preference a určí si pořadí škol i na dalších místech (v případě nepřijetí na preferovanou školu), u MŠ lze volit i konkrétní třídu.

Ředitelé díky systému již před samotným zápisem znají počty dětí, které se na jejich školu hlásí. Výhodou také je, že v průběhu zápisu administrátor již nemusí vkládat údaje o dítěti, v žádostech kontroluje nebo opravuje již zadané. Po ukončeném zápisu a po vyhodnocení kritérií ředitel hromadně vyřídí žádosti, což slouží ke zjednodušení administrace správního řízení. Dalším významným benefitem je úspora času pracovníků školy, ale i zákonných zástupců, výrazný úbytek stresu na obou stranách a možnost včasného řešení případných kolizí a problémů u fyzického zápisu.

Před spuštěním systému bylo nutné vyřešit počáteční nedůvěru některých ředitelů o prospěšnosti přeměny od zažitého klasického zápisu k elektronické registraci, vytvořit jednotné tiskopisy (přijetí, nepřijetí, odklad) a ošetřit GDPR. Samozřejmostí byla informační kampaň.

Výsledky zápisu na školní rok 2020/2021

Mateřská škola Pohádka Šumperk
Nerudova 567/4B, 787 01 Šumperk

Datum zveřejnění od 18.5.2020

Číslo žádosti	Stav
MŠP - 00003/2021	Přijato
MŠP - 00012/2021	Přijato
MŠP - 00068/2020	Přijato
MŠP - 00069/2020	Nepřijato
MŠP - 00070/2020	Nepřijato
MŠP - 00071/2020	Přijato
MŠP - 00072/2020	Přijato
MŠP - 00073/2020	Přijato
MŠP - 00074/2020	Přijato
MŠP - 00075/2020	Přijato
MŠP - 00076/2020	Přijato
MŠP - 00077/2020	Přijato
MŠP - 00078/2020	Přijato
MŠP - 00079/2020	Přijato
MŠP - 00080/2020	Nepřijato
MŠP - 00081/2020	Přijato
MŠP - 00082/2020	Přijato



Turnov: Komunikace v době pandemie

V době pandemie se komunikace města ještě více posunula do on-line prostředí. V Turnovu se proto chopili příležitosti a využili moderních komunikačních nástrojů ke zvýšení dosahu informování o opatřeních spojených s pandemií, ale také o běžném chodu města a radnice.

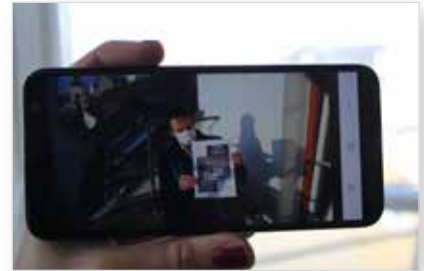
Jedním z inovativnějších přístupů jsou pravidelná živá vysílání starosty města na sociální síti Facebook. Ta v době nouzového stavu úspěšně nahrazují pravidelná měsíční setkání starosty s občany města. Aktivita vypadá tak, že týden před samotným živým vysíláním město vytvoří událost na Facebooku a umístí na webové stránky tiskovou zprávu. Občané mají možnost pokládat dotazy v diskuzi události, nebo v průběhu živého vysílání v komentářích. Starosta následně v živém vstupu zodpovídá dotazy občanů a sám zve na různé události a akce ve městě. Hovoří o informacích z jednání rady města a zastupitelstva města. Vysílání nejdříve probíhalo z kanceláře starosty, v současnosti se zpestřují i vysíláním „z terénu“, například z nově otevřeného pumptracku.

Sledovanost přenosu včetně přehrávání zpětně je kolem 2 až 3 tisíc diváků. Živé sledování sleduje přibližně 200 lidí. Jelikož se vysílání osvědčila, město plánuje zapojit i jiné osoby a hosty do vysílání.



Druhým nástrojem, který začal Turnov naplno využívat s příchodem pandemie, byl mobilní rozhlas. Nahradili jím původní omezený systém rozesílání krizových SMS zpráv. Jakákoliv čerstvá informace z městského úřadu či města Turnova tím nyní může být zaslána prostřednictvím aplikace přímo do telefonu nebo e-mailem – vše zdarma. Je ale možné využívat také zaslání placených SMS zpráv. Každý čtvrtek či pátek zasílají prostřednictvím e-mailu a mobilní aplikace informace z městského úřadu a covidové zpravodajství – jedná se např. o informace o odstávce proudu ve městě, očkování i testování v turnovské nemocnici atd. Nově mají občané k dispozici také tzv. Covid Report, denně aktualizovanou informaci o situaci ve městě z hlediska vývoje počtu aktivních případů a srovnání se situací v okolních městech a obcích v regionu.

K odběru zpráv je aktuálně registrováno 1 558 občanů. Z 900 e-mailů rozesílaných každý týden je během pár hodin 600 – 700 přečtených. Ohlasy od veřejnosti jsou kladné. V budoucnu chce město aplikaci využívat rovněž pro ankety na různá témata týkající se dění ve městě.



Žďár nad Sázavou: Energetický management města



Město Žďár nad Sázavou se rozhodlo komplexně přistoupit k otázce energií a zavedlo efektivní systém energetického managementu. Cíle města například jsou: snížení nákladů na energie, snaha o ekologické hospodaření s energií nebo zadržování vody.

Zavedený energetický management (sledování spotřeby energií při uplatnění moderních technologií, hledání úsporných opatření, školení zaměstnanců, evidence-based nakupování energií na komoditní burze nebo propagace úspor) navazuje na dlouhodobou zodpovědnou údržbu v technicky orientovaném Žďáru nad Sázavou. Současně reaguje na zdražování energií, které začíná zatěžovat rozpočet města, a také na požadavky na snižování energetické náročnosti bu-

dov stanovené směrnicemi Evropské unie. V rámci řízení byla zřízena také klíčová role energetického manažera, který má tuto oblast ve městě na starosti.

Jednou z viditelných nových aktivit města je zbudování první zelené střechy na veřejné budově, konkrétně polikliniky. Důvodem realizace této investice bylo stále častější sucho a velká vedra z minulých let, ale také snaha přispět k zadržování vody ve městě, která jinak kvůli betonovaným a asfaltovým povrchům rychle odtéká do kanalizace. Smyslem realizace je ovšem také snaha propagovat mezi občany města nový a zatím nevyzkoušený styl střechy – proto byla zvolena dobře viditelná střecha u polikliniky, která je nejnavštěvovanější budovou ve městě a která má rozlohu 370 m². Od zelené střechy si město vedle zadržování vody slibuje ochlazování budovy v létě, zlepšení mikroklimatu v přilehlých ordinacích a snížení nákladů za energie (vytápění, chlazení).

Na realizaci se město spojilo s odbornou veřejností, získalo soukromé sponzory a spolupracovalo s Institutem pro ekonomickou a ekologickou politiku Fakulty sociálně ekonomické, Univerzity J. E. Purkyně v Ústí nad Labem

Město již pro první pololetí roku 2021 připravilo projekt zelené střechy pro bývalou budovu městského úřadu a další veřejné budovy. Současně uvažuje o jímání dešťových vod ze zpevněných ploch města do mělkých průlehlů.





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	Úřední hodiny u agendy matričního úřadu?
	6	Úřední hodiny u agendy stavebního úřadu?
	7	Nabízíte možnost objednat se k vyřízení výše uvedených agend mimo úřední dobu? Kterých?
	8	Je zajištěna dostupnost všech služeb úřadu také v obdobích, která jsou nejvíce zatížena dovolenou (zejména úřední doba v obdobích kolem státních svátků apod.)?
	9	Nabízíte na webových stránkách formuláře na agendy? Jaké?
	10	Jaké nabízí úřad možnosti platby (poplatků apod.)?
	11	Je úřad bezbariérově přístupný?
	12	Disponuje budova úřadu vodicími prvky pro nevidomé?
	13	Je úřad přizpůsoben pro komunikaci s neslyšícími?
	14	Je v budově úřadu zajištěna možnost občerstvit se?
	15	Nabízí váš úřad službu pojízdné kanceláře (tzv. pojízdný/mobilní úřad)?
	16	Zveřejňuje váš úřad materiály ze zastupitelstva na webových stránkách města?
	17	Je na webových stránkách dostupný archiv materiálů z proběhlých zasedání zastupitelstva?
Otevřený úřad	18	Je na webových stránkách města dostupný archiv zveřejněných rozpočtů města?
	19	Zveřejňuje váš úřad na webových stránkách města územní plán v dostatečném rozlišení a kvalitě pro čtení?
	20	Zveřejňuje váš úřad oficiální strategii rozvoje města?
	21	Zveřejňuje váš úřad na webových stránkách města strategii úřadu?
	22	Uveřejnili jste na webových stránkách města min. 10 nových příspěvků (aktualit) za poslední měsíc (leden 2021)?
	23	Vydává vaše město (úřad, městem zřízená organizace) alespoň měsíčně zpravodaj?



Komunikující úřad	24	Vydává město pravidelně ročenku nebo výroční zprávu města? (komplexní zprávy, nikoliv zprávu o podaných informacích)
	25	Nabízí váš úřad na webových stránkách města vlastní podrobný a pravidelně aktualizovaný systém životních situací?
	26	V jakém rozsahu zveřejňuje váš úřad kontakty na úředníky?
	27	Je na webových stránkách města zveřejněn orientační plánec úřadu s čísly kanceláří a případně dalšími údaji?
	28	Je na webových stránkách města zveřejněna virtuální prohlídka úřadu?
	29	Umožňuje váš úřad pravidelný elektronický odběr novinek z činnosti městského úřadu a aktivit města?
	30	Nabízí váš úřad možnost on-line objednání se na konkrétní termín pro vyřízení vybraných agend? (on-line objednávkový systém)
	31	Nabízí úřad on-line sledování stavu aktuální obslužnosti přepážek?
	32	Zasílá váš úřad zprávu o stavu vyřízení požadavku, například zprávu o možnosti vyzvednutí vyhotoveného OP, CD?
	Online úřad	33
34		Zveřejňuje váš úřad záznamy zasedání zastupitelstva, případně přenáší zasedání on-line?
35		Je na webových stránkách dostupný archiv záznamů z proběhlých zasedání zastupitelstva?
36		Zveřejňuje váš úřad veškeré smlouvy na webu (i do hodnoty 50 000 Kč)?
37		Máte na webových stránkách města rozklikávací rozpočet?
38		Má vaše město oficiální profil na sociálních sítích?
39		Je na profilu vašeho úřadu/města min. 15 nových příspěvků za poslední měsíc? (leden 2021), (primárně na Facebooku nebo Twitteru)
40		Nabízí váš úřad občanům komplexní přístup k webu/aplikacím úřadu/města přes smartphony (mobilní telefony)?
41		Nabízí váš úřad aplikaci hlášení závad na majetku města?
42		Nabízí váš úřad vlastní mapový portál s mapami města umístěný na webových stránkách města?
43		Zpřístupňuje úřad aktivně a pravidelně sady Otevřených dat (Open Data) o činnosti úřadu a obce ve strojově čitelných a hromadně upravitelných formátech?
44		Je váš úřad přímo zapojen v aktuální verzi Portálu občana? (propojení služeb)
45		Máte na svých internetových stránkách zveřejněné aktuální prohlášení o přístupnosti dle § 8 zákona č. 99/2019 Sb., o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací?
46		Nabízí webové stránky některé texty nebo návody ve zjednodušeném jazyce ("Easy to Read") nebo jsou k dispozici videonávody nebo videopříručky?
47		Provádí úřad pravidelné zjišťování spokojenosti občanů/klientů s výkonem úřadu a jeho službami?



Úřad zapojující veřejnost	48	Provádí úřad pravidelné zjišťování spokojenosti občanů/klientů s rozvojem města?
	49	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)
	50	Pořádá váš úřad pravidelná plánovací setkávání s podnikateli? (min. 2x ročně - za poslední kalendářní rok)
	51	Umožňuje váš úřad zapojit do rozhodování o rozvoji obce také mládež? Např. formou zasedání vybraných dětských a mládežnických zástupců ze školních senátů a parlamentů ZŠ a SŠ?
	52	Vyčleňuje město část rozpočtu, o jejímž využití rozhodují občané (participativní rozpočet)?
	53	Využívá váš úřad některý z přístupů řízení kvality?
	54	Disponuje váš úřad elektronickou úřední deskou umístěnou před budovou úřadu?
Moderně vybavený úřad	55	Je úřad vybaven vyvolávacím systémem (lístkovým s digitální tabulí) pro občany vyřizující si své úřední záležitosti?
	56	Je na úřadu zdarma dostupné bezdrátové připojení (Wi-Fi síť) na internet pro občany?
	57	Disponuje úřad prostorem s přebalovacím pultem a dětským koutkem?
	58	Má úřad pravidelně otevřeno také každou sobotu (případně neděli) pro vyřizování agend v ot. 1 - 6)?
Další přívětivé služby	59	Má úřad v některý úřední den otevřeno pro klienty také po 5. hodině odpolední?
	60	Disponuje úřad jednotnou vizuální identitou (jednotný vizuální styl) pro komunikaci úřadu, kterou si nechal zpracovat max. v posledních 5 letech?
	61	Informuje váš úřad občany v krizových situacích formou SMS zpráv?
	62	Provádíte pravidelná školení zaměstnanců na přepážkách (front-office) v tématu přívětivé komunikace s klienty?
	63	Vyzkoušeli jste pro vzdělávání svých zaměstnanců vzdělávání ve virtuální realitě?
	64	Pořádáte tematické ideathony či hackhatony s odborníky a veřejností? (min. 1 v posledních 12 měsících)
Udržitelný úřad	65	Jsou v budově úřadu umístěny koše na tříděný odpad?
	66	Provádí úřad edukativní činnost v oblasti životního prostředí?
	67	Máte ustanovenou a obsazenou pozici energetické/ho manažera/ky?
Covid-19	68	Poskytuje váš úřad na svých webových stránkách ucelené informace a aktuality k mimořádným opatřením v souvislosti s pandemií Covid-19?
	69	Zřídili jste informační telefonní linku pro občany k tématu koronaviru?
	70	Jaké konkrétní aktivity v boji s covid-19 jste zajišťovali v době nouzového stavu pro občany?
	71	Dále bychom Vás rádi poprosili o zapsání (volnou formou) Vašich aktivit (služeb úřadu), které poskytujete pro osoby se zdravotním postižením. Děkujeme.



www.mvcr.cz/verejna-sprava

www.kvalitavs.cz

www.zastupitelvkurzu.cz

www.prispevekobce.cz

ID datové schránky: 6bnaawp

Editor publikace: Ing. Mgr. David Sláma
Publikaci připravil a sestavil: Mgr. Filip Zavřel

Účelová publikace, není určena k prodeji.

ISBN: 978-80-7616-090-3



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Ministerstvo vnitra
Nad Štolou 3, 170 34 Praha 7

www.mvcr.cz