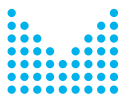




PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD 2018

příklady dobré praxe
obcí s rozšířenou působností



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

V roce 2018 vydalo Ministerstvo vnitra, odbor strategického rozvoje a koordinace veřejné správy.



Úvodní slovo náměstka ministra vnitra

Do rukou se vám dostává publikace příkladů dobré praxe, které byly vytipovány během hodnocení průzkumu k soutěži Přívětivý úřad. Příklady popisují jednotlivé přívětivé služby, od jejich fungování, k případným bariérám, se kterými se lze setkat při jejich zavádění. Publikace vychází s cílem jednak ocenit města za jejich dobrovolně zaváděné služby, jednak nabídnout možnost inspirace dalším úřadům. Většinu z uvedených služeb je možné bez větších obtíží implementovat na kterékoli obci s rozšířenou působností a případně i na ostatních obcích.

Soutěž Přívětivý úřad i letos probíhala formou vyplnění on-line elektronického dotazníku. 52 otázek bylo rozděleno do pěti kategorií: dostupnost úřadu pro občany, transparentnost úřadu, komunikace úřadu, participace občanů a další aktivity. Velký důraz je kladen na elektronizaci úřadů. Zejména na využívání webových stránek, na kterých by měly být, vedle vlastní propagace, zveřejněny zásadní materiály města (rozpočet, materiály ze zasedání zastupitelstva města, strategický plán rozvoje, územní plán, smlouvy (odkaz na registr), veřejné zakázky, veškeré kontakty a další). V dnešní době jsou naprosto nepostradatelné také nejrůznější on-line aplikace (mapové portály, hlášení závad, rozklikávací rozpočet, mobilní aplikace úřadu, investiční mapa a různá interaktivní multimedia). Několik příkladů přínosů zmíněných aplikací je obsahem této publikace.

I ve svém třetím ročníku si soutěž Přívětivý úřad v kategorii obcí s rozšířenou působností drží svou popularitu, svědčí o tom stále stejný zájem obcí s rozšířenou působností a městských částí hlavního města Prahy se do soutěže zapojit. Je logické, že se představitelé obcí chtějí svými službami pochlubit a případně si vybojovat oblíbenou nálepku s logem Přívětivého úřadu, nebo dokonce trofej, která je určena pro tři nejprívětivější úřady v rámci celé České republiky. Z meziročního porovnání celkových výsledků navíc vyplývá, že soutěž má smysl a že přispívá zvyšování kvality veřejné správy.

Dovolte mi na tomto místě poděkovat všem představitelům obcí a pracovníkům úřadů, kteří prosazují modernější a kvalitnější služby pro občany. Na obecních a městských úřadech si občané nejčastěji vytváří představu o fungování veřejné správy a proto je nutné úsilí o efektivitu a přívětivost náležitě ocenit.

JUDr. PhDr. Petr Mlsna, Ph.D.,

náměstek ministra vnitra pro řízení sekce legislativy a státní správy
pověřený řízením sekce veřejné správy





Obsah

Celkové výsledky průzkumu mezi obcemi	5
Blansko: Investiční mapa města	12
Brno: Zapojení obyvatel do přípravy strategie rozvoje města #brno2050	13
Broumov: Brožury pro občany vydávané městem	14
Domažlice: Indikátor přítomnosti úředníků na pracovišti	15
Cheb: Možnost platby platebními kartami na úřadu a infocentru	16
Jihlava: Webové stránky Odpady v Jihlavě	17
Jindřichův Hradec: Elektronická úřední deska (informační panel)	18
Kadaň: Spolupráce s občany při obnově veřejných prostranství ve městě	19
Kolín: Smart City Kolín	20
Litoměřice: Dobrovolnické aktivity zaměstnanců městského úřadu	21
Litoměřice: Interaktivní výroční zpráva města	22
Most: Komunikace města na sociálních sítích	23
Nové Město na Moravě: Otevřené město	24
Praha 13: Digitalizace archivu stavebního úřadu	25
Praha 13: Virtuální prohlídka radnice	26
Praha 22: Bezplatné poradny pro občany	27
Přerov: Setkání „Z očí do očí“	28
Příbram: Webová aplikace Otázky a odpovědi	29
Uherský Brod: Zveřejňování materiálů pro zasedání zastupitelstva města	30
Valašské Meziříčí: Aktivity udržitelného rozvoje v rámci místní Agendy 21	31
Žďár nad Sázavou: Rozšíření systému on-line objednávání na úřad	32
Kritéria soutěže	33



Celkové výsledky průzkumu mezi obcemi

Třetího ročníku soutěže se zúčastnilo 151 měst a městských částí Prahy, celkem tedy 66,5 % ze všech obcí s rozšířenou působností a 22 městských částí Prahy s obdobnými kompetencemi. Průzkum probíhal jako již tradičně přes elektronický on-line formulář. Vyplňování probíhalo během března 2018.

Kritéria

Letos opět došlo k drobné aktualizaci kritérií. Například kategorie kritérií řízení kvality byla pozměněna a doplněna, aby se více soustředila na participaci občanů, respektive otevřenost města k participaci občanů na chodu města. Dotazník se celkem skládal z 52 otázek.

Kritéria byla rozdělena do pěti kategorií: 1) dostupnost úřadu pro občany, 2) transparentnost úřadu, 3) komunikace úřadu, 4) participace občanů 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 (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 rozkládavacího 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 zahrnuje 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.

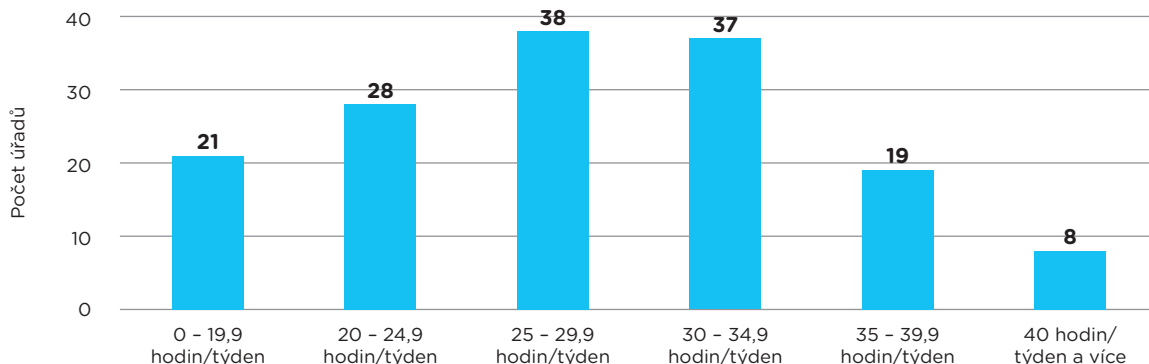
Čtvrtá kategorie byla určena pro zmapování participace občanů. Zahrnuje otázky týkající se rozsahu setkávání úřadu s občany a zajišťování sběru jejich názorů a podnětů. V neposlední řadě obsahovala také otázku k participativnímu rozpočtování. Mezi dalšími kritérii bylo ohodnocení nadstandardních a unikátních služeb nabízených různými úřady nebo ohodnocení vzhledu.

Jaká je dostupnost úřadů?

Pro faktické vyřizování agend je stále klíčovým prvkem přívětivého úřadu adekvátní počet úředních hodin, respektive doba, po kterou si občané mohou vyřizovat své úřední záležitosti. Úřední doba by také měla v rámci možností reflektovat potřeby klientů/občanů vzhledem k jejich pracovní době a dalším okolnostem. Ideální je tedy některý den v týdnu poskytovat prodloužené úřední hodiny nebo mít některé vytížené agendy dostupné také o víkendu. Z průzkumu vyplynulo, že nejvíce úřadů má 25 až 35 úředních hodin týdně. Výjimečně se objevuje více než 40 hodin. K běžné úřední době však většina úřadů (75 %) poskytuje také možnost objednat se mimo úřední hodiny.

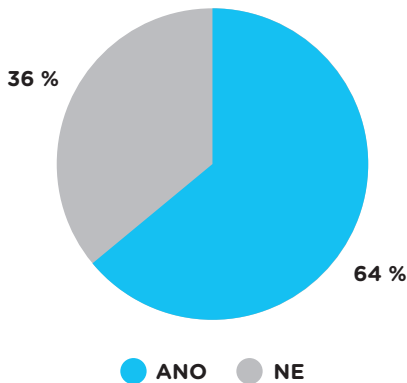


Počet úředních hodin za týden – agenda občanských průkazů

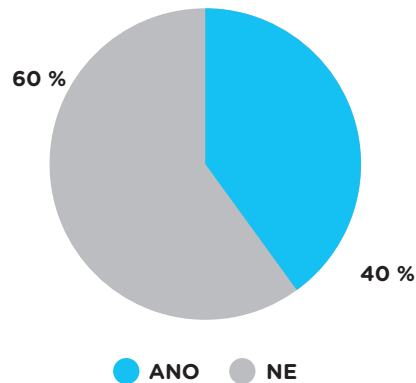


V dnešní digitální době dělá přívětivý úřad také využívání moderních technologií a celkově zjednodušení přístupu občana k vyřízení požadavků. Celkem 64 % úřadů nenechává své klienty čekat a pořídilo on-line objednávkový systém, kterým se občané z pohodlí domova či z kteréhokoliv jiného místa přihlašují na konkrétní termín. E-mailem nebo telefonicky si občané můžou rezervovat termín na 79 % úřadů. Další formou zjednodušení přístupu je vyvěšení formulářů na webové stránky, což je dnes již běžné (97 % úřadů). U agend vyřizujících osobní doklady je přívětivým krokem informovat občany o vyřízení jejich dokladu, aby si pro něj na úřad přišli najisto. Celkem 72 % úřadů informuje občany po vyřízení požadavku, 13 % dokonce i průběžně o jednotlivých fázích vyřizování. Z nich 51 % úřadů informuje o stavu požadavku na svých webových stránkách, 43 % SMS zprávou a 34 % e-mailem. Řada úřadů tyto možnosti kombinuje.

Nabízí váš úřad možnost on-line objednání se na konkrétní termín pro vyřízení agend?



Nabízí úřad on-line sledování stavu aktuální obslužnosti přepážek?





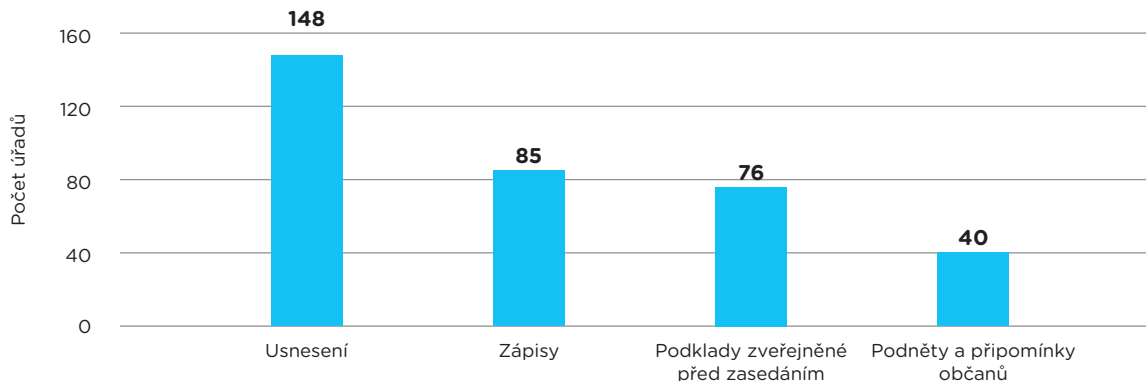
Jako doplněk k on-line rezervačnímu systému může sloužit on-line monitorování obslužnosti přepážek, díky kterému občané v reálném čase vědí, jaká je aktuální vytíženost konkrétní přepážky a tím také jaká je čekací doba. Cestu na úřad si tak dokáží lépe naplánovat. Z dat jde rovněž připravit přehled o průměrné vytíženosti agend dle dnů v týdnu a času v průběhu dne. On-line sledování obslužnosti přepážek poskytuje 40 % úřadů.

Důležitou skupinou kritérií je vybavenost zázemí úřadu. V 67 % případů je na úřadu zřízen dětský koutek a v 65 % byl pořízen také přebalovací pult, což ocení zejména rodiče, kteří se vydají na úřad s dětmi. S tímto souvisí také přístupnost úřadu ve smyslu bezbariérovosti. 63 % úřadů má budovu celkově bezbariérovou, 23 % má bezbariérové alespoň základní agendy. Dalším přívětivým prvkem je poskytování bezplatného a bezdrátového připojení k internetu pro návštěvníky úřadu (69 %) nebo možnost placení poplatků platební kartou (90 %).

Transparentnost úřadů

Otevřenost nebo transparentnost úřadu je u občanů často tím nejzásadnějším kritériem, kterým poměřují svůj úřad nebo vedení města. Přívětivý úřad je tedy takový, který před svými občany nic neskrývá a poskytuje jim všechny důležité a potřebné materiály z chodu města i úřadu. Velmi sledované a žádané jsou materiály ze zasedání zastupitelstva, díky kterým občané mohou kontrolovat své volené zástupce.

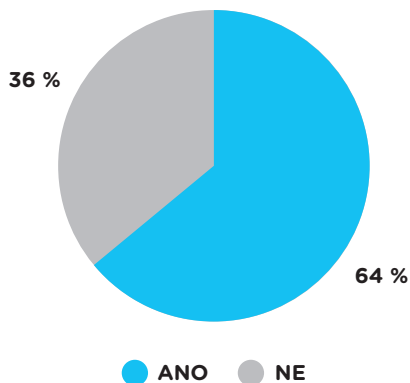
V jakém rozsahu zveřejňuje váš úřad materiály ze zastupitelstva na webových stránkách města?



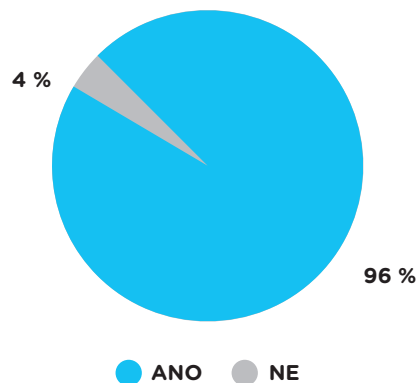


Soutěž Přívětivý úřad proto sleduje také jaké materiály a v jakém rozsahu města zveřejňují na svých webových stránkách. Celkem 98 % zapojených měst zveřejňuje usnesení ze zasedání zastupitelstva, 56 % zápisy, 50 % před zasedáním uveřejňuje podklady a 26 % vyvěšuje na webové stránky i podněty a připomínky občanů, které vnesly během zasedání. Dalším zvyšováním transparentnosti je pořizování audio nebo video záznamů ze zasedání zastupitelstva. 36 % úřadů zveřejňuje videozáznamy a stejný počet také audiozáznamy. 38 % rovněž zasedání on-line streamuje v živém přenosu.

Máte na webových stránkách města rozklikávací rozpočet?



Zveřejňuje váš úřad na webových stránkách města územní plán v dostatečném rozlišení a kvalitě pro čtení?



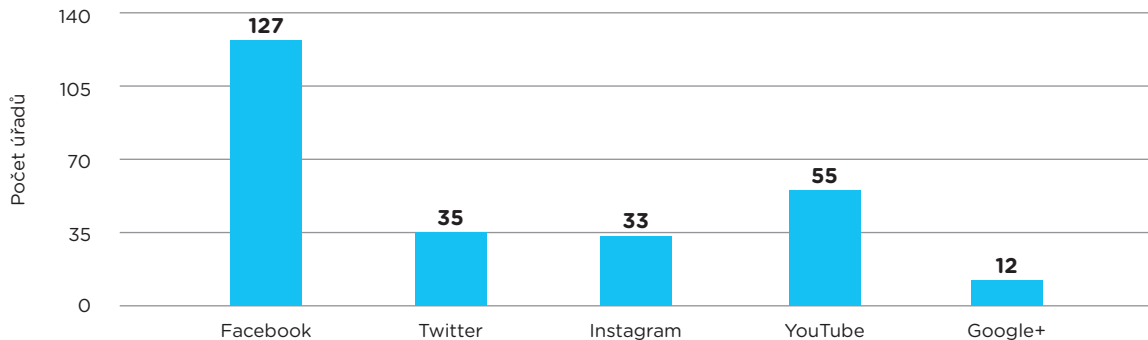
Další zásadní oblastí transparentnosti je hospodaření a zveřejnění rozpočtu. Aktuálně nejlepší formou je zveřejnění rozpočtu v rozklikávací aplikaci, ve které se občan přehledně prokliká na jednotlivé položky dle vlastního zájmu. Rozklikávací rozpočet nabízí 64 % zúčastněných měst. Standardem je zveřejňování územního plánu v adekvátním rozlišení a kvalitě pro potřeby uživatele (96 %). Pro kontrolu hospodaření a směřování města občané oceňují zveřejnění oficiální strategie rozvoje města (87 %), přičemž je dnes stále populárnější také participativní příprava strategie.



Komunikace úřadu

Prívětivý úřad je otevřený, komunikativní a proklientský. Občané dnes očekávají, že s nimi bude úřad aktivně komunikovat a že na zodpovězení svých dotazů nebudou muset dlouze čekat. Digitální věk zrychluje veškerou komunikaci, a proto je vhodné nepodceňovat význam komunikace v prostředí internetu. Vhodnou komunikací, zejména na webových stránkách města a na sociálních sítích, totiž lze nejen zlepšovat obraz města, ale také informovat občany o akcích města. Aktuálním fenoménem on-line komunikace jsou jistě sociální sítě, na kterých je možné rozšířit informaci v krátkém čase k velkému množství lidí. Správná správa profilu může městu přinést spoustu kladných bodů. Na v tuzemsku nejoblíbenější sociální síti Facebook má oficiální profil 84 % měst, na YouTube má svůj kanál 36 % měst, na Twitteru 23 % a na Instagramu 21 %.

Má vaše město oficiální profil na sociálních sítích?



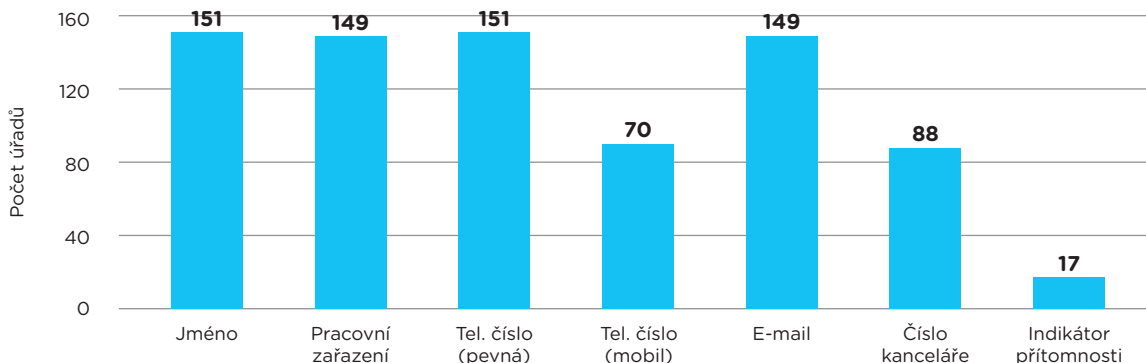
Více tradičním kanálem komunikace je tištěný zpravodaj města. Pravidelně ho do domácností distribuuje 97 % úřadů. V elektronické mutaci ho na webových stránkách zveřejňuje 81 % měst, 11 % pro něj zřídilo také vlastní zpravodajský server. K informacím o městě se občané mohou dostat také z komplexních výročních zpráv, ty ovšem vydává prozatím pouze 21 % zúčastněných měst.

Dalším aspektem přívětivosti úřadů a potažmo měst jsou mobilní a webové aplikace, které jsou ve všech představitelných oblastech a odvětvích využívány čím dál tím více. Úřady mohou svým občanům vedle již zmíněného on-line rezervačního systému nebo rozklikávacího rozpočtu nabízet také aplikaci hlášení závad na majetku města (64 % úřadů má webovou aplikaci, 46 % také mobilní). Přes aplikaci lze vybrat místo na mapě, vyfotit závadu a nahlásit ji. Aplikaci lze nastavit tak, aby hlášení došlo přímo na odpovědný odbor. Další oblíbenou aplikací je mapový portál s mapami města (74 %).



Občané často před návštěvou úřadu pátrají po náležitostech vyřízení jejich úřední záležitosti: co si vzít s sebou, jaký vyplnit formulář, jaký je správný poplatek, kde záležitost řešit a podobně. K usnadnění jejich pátrání lze vypracovat přehledný systém životních situací, který popisuje veškeré náležitosti a který lze propojit také s kontakty na jednotlivé odpovědné pracovníky. Vlastní systém životních situací má na webových stránkách 80 % úřadů. Kontakty na všechny úředníky jsou dnes již standardem.

V jakém rozsahu zveřejňuje váš úřad kontakty na úředníky?



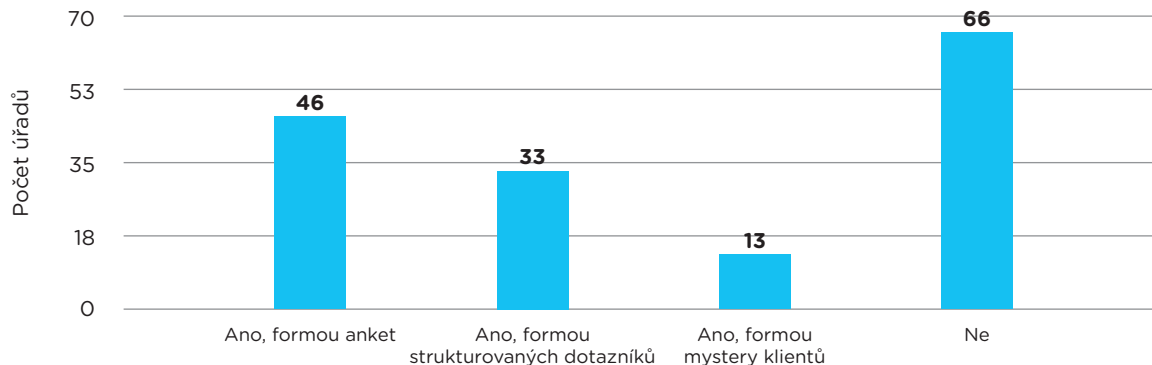
Z dalších prvků komunikace úřadu s občany lze zmínit pravidelný elektronický odběr novinek z dění ve městě a na úřadu (56 % e-mailem, 25 % SMS zprávou a 50 % RSS kanálem), dále zasílání krizových SMS zpráv (59 %) nebo pořízení elektronické úřední desky (infopanelu), která před budovou může nahradit klasickou papírovou úřední desku, přičemž nabízí i další možnosti (34 %).

Participace občanů

V oblasti participace občanů na chodu města lze pořádat pravidelná setkání s občany nad otázkami rozvoje města nebo kvality služeb městského úřadu. V druhém zmíněném případě bylo z průzkumu zjištěno, že 30 % úřadů pravidelně zjišťuje spokojenost klientů se službami úřadu formou anket, 22 % formou strukturovaných dotazníků, 8 % formou mystery klientů a bohužel 44 % spokojenost klientů pravidelně nesleduje. Část rozpočtu, o jejímž využití rozhodují občané, tedy tzv. participativní rozpočtování, zatím vyzkoušelo 20 % zúčastněných měst.



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



Tabulka s vybranými výsledky z let 2016, 2017 a 2018

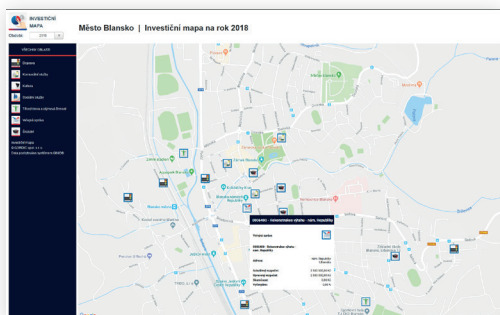
V následující tabulce je znázorněn procentuální počet obcí, které disponují danou službou. Údaje jsou uvedeny za soutěžní roky 2016, 2017 a 2018. Případné meziroční porovnání naznačuje kladný vývoj v počtu obcí, které danou službu nabízejí.

Kritérium	2016	2017	2018
On-line objednání pro agendu občanských průkazů	55 %	60 %	64 %
Možnost platit poplatky platební kartou	73 %	78 %	90 %
Územní plán na webových stránkách obce	90 %	96 %	96 %
Vlastní systém životních situací na webové stránce obce	72 %	77 %	80 %
Existence mapového portálu na webové stránce obce	57 %	67 %	74 %
Oficiální strategie rozvoje města na webové stránce města	65 %	84 %	87 %



Blansko: Investiční mapa města

Město Blansko se nachází v okrese Blansko v Jihomoravském kraji. www.blansko.cz



Interaktivní přehled o investicích města

Kam míří investice města? Kde aktuálně probíhají opravy či rekonstrukce? Kolik budou stát a jaký je aktuální stav čerpání? Na tyto veřejnosti často kladené otázky si obyvatelé Blanska nyní snadno odpovědí. Na webových stránkách města je umístěná interaktivní investiční mapa, která je propojená s aktuálním rozpočtem města.

V investiční mapě jsou uvedené akce většího rozsahu, které jsou v rozpočtu přesně specifikované. Kromě pozice na mapě města je také uvedeno, zda se jedná o investici z dopravy, kultury nebo například veřejné správy, dále schválená částka a případně její upravená výše. K aktualizaci dat dochází každý měsíc.

Pořízení softwaru pro znázornění investic na mapě města byl nápad pracovníků městského úřadu. Díky investiční mapě poklesl počet dotazů občanů na aktuální investice a stav jejich čerpání. Záměrem bylo také vytvořit jednoduchý nástroj pro transparentní přehled čerpání finančních prostředků z rozpočtu města. Spolu s investiční mapou občan na stránce nalezne i rozklikávací rozpočet.

Realizace je zcela bez problémů

Realizace probíhala ve spolupráci s dodavatelskou firmou, která systém připravila přímo na míru požadavkům městského úřadu. Bariéry pro zavedení této služby byly fakticky nulové. Nápad se setkal s velmi kladným ohlasem jak ve vedení města, tak mezi zaměstnanci. Nespornou výhodou je rychlost implementace mapy, která trvá zhruba čtyři hodiny.

Investiční mapa byla spuštěná v roce 2016. Od samotného začátku se těší velkému zájmu veřejnosti. Občané oceňují zejména přehlednost, interaktivnost a uživatelskou přívětivost mapy, která jim na rozdíl od například novinového článku v městském zpravodaji poskytne aktuální informace kdykoliv a odkudkoliv.



Brno: Zapojení obyvatel do přípravy strategie rozvoje města #brno2050

Statutární město Brno se nachází v okrese Brno-město v Jihomoravském kraji. www.brno.cz

Moderní a atraktivní zapojení veřejnosti

Jak na přípravu strategie rozvoje města v 21. století? Brno přináší odpověď: moderně, participačně a atraktivně. Základním prvkem kampaně #brno2050, která měla za cíl participativní přípravu strategie rozvoje města do roku 2050, bylo zřízení webové stránky www.brno2050.cz. Na ní jsou zveřejňovány veškeré informace a probíhala na ní také anketa prioritních oblastí pro rozvoj města. Občané v ní dali najevo, že nejvíc stojí o rozvoj přírody ve městě a zdravé životní prostředí, důležité jsou také oblasti dostupného bydlení a dopravní infrastruktury.

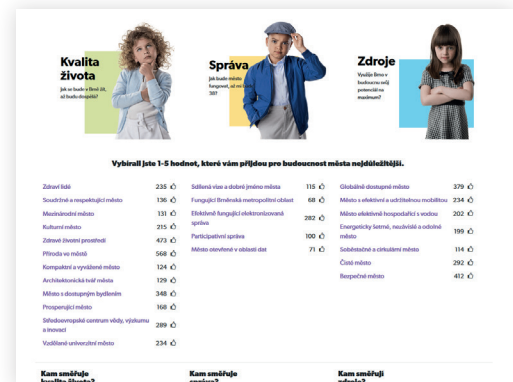
První vize rozvoje města byly zveřejněny v létě 2017. Následně probíhala setkání s občany a intenzivní komunikační kampaň, která byla vedena různými kanály, od zpravodajů, přes video-spot, až po komunikaci na sociálních sítích. Kampaň probíhala také na nejrůznějších oslavách a akcích města. Sběr a zapracování připomínek veřejnosti probíhalo ve dvou kolech, celkem město obdrželo přes 200 návrhů.

V roce 2018 bude participativní kampaň pokračovat přípravou akčního plánu rozvoje do roku 2020. Tentokrát budou veřejné akce probíhat v rámci městských částí a obyvatelé se budou vyjadřovat k plánovaným aktivitám v okolí jejich bydliště.

Profesionální informační kampaň přináší vyšší participaci

Před zahájením příprav strategie rozvoje města Brno řešilo, jak vhodně nastavit participativní zapojení veřejnosti. Interní tým ve spolupráci s odborníky na marketing a komunikaci postupně připravil atraktivní a srozumitelnou kampaň pod značkou #brno2050. Například základní webové stránky za rok navštívilo kolem 11 000 osob (unikátních návštěv).

Brno aktuálně plánuje úpravu a rozšíření webových stránek www.brno2050.cz tak, že budou obsahovat informace nejen o přípravě strategie, ale zároveň o realizaci nejvýznamnějších aktivit a projektů, které tuto strategii naplňují a do budoucna budou dále vznikat. Kontakt s veřejností tak bude pokračovat i ve fázi realizace.





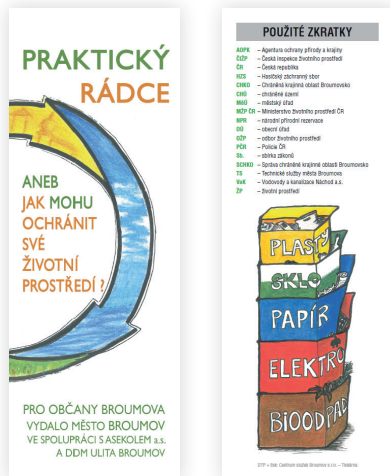
Broumov: Brožury pro občany vydávané městem

Město Broumov se nachází v okrese Náchod v Královéhradeckém kraji. www.broumov.net

Zvyšování povědomí obyvatel vede k odpovědnějším rozhodnutím

V Broumově usilují, aby obyvatelé města měli dostatek informací o jednotlivých problematikách. Chtějí tím přispět k vyššímu povědomí obyvatel a odpovědnější participaci veřejnosti na chodu města. Vedle jiných kroků proto pracovníci městského úřadu připravují informační brožury. Jedním příkladem za všechny je brožura s názvem Praktický rádce, aneb jak mohu ochránit své životní prostředí?

Brožura osahuje ucelené a přehledné informace a rady, jak efektivně řešit problémové situace, týkající se životního prostředí. Zabývá se znečištěním životního prostředí na úrovni města a jeho obyvatel, tříděním odpadů, veřejnou zelení, veřejným pořádkem, stavem ovzduší a dalšími tématy. Stěžejní částí je rádce, kde jsou popsány modelové situace. Ty nabízejí odpovědi na nejčastější otázky spojené s oblastí životního prostředí a konkrétní kroky, jak v daných situacích postupovat. Modelové situace jsou také doplněné o kontakty na odpovědné pracovníky městského úřadu, kteří jsou připraveni obyvatelům s případnými problémy pomoci. Podle rejstříku institucí občané také rychle naleznou kontakt na příslušnou organizaci.



Informační materiály by měly být poutavé a srozumitelné

Snadou pracovníků městského úřadu bylo seskupit důležité informace k dané problematice na jednom místě a poutavou, ucelenou a přehlednou formou je předat veřejnosti. Jedním z cílů brožury k životnímu prostředí například bylo zvýšení třídění odpadů ve městě. Podstatné proto bylo vytvořit graficky poutavou a srozumitelnou publikaci, která osloví co největší počet obyvatel města. Důraz byl kladen na srozumitelný jazyk, poutavé texty, ale také na takové aspekty, jako jsou typ a kvalita papíru a jeho formát.

Po vydání brožury ji město doručilo zdarma do všech domácností. Publicitu vydání brožury zajistili na webových stránkách města a také ve zpravodaji. V elektronické verzi byla brožura zveřejněna na webových stránkách města. Brožura si své čtenáře našla a vyvolala také několik doplňujících dotazů občanů, které pracovníci městského úřadu odborně zodpověděli. Tematiku třídění odpadů město podpořilo také pilotním projektem a anketou, na jejichž základě dojde k efektivnímu rozšíření sběrných míst pro tříděný odpad.



Domažlice: Indikátor přítomnosti úředníků na pracovišti

Město Domažlice se nachází v okrese Domažlice v Plzeňském kraji. www.domazlice.eu

Občan ví, zda se dovolá

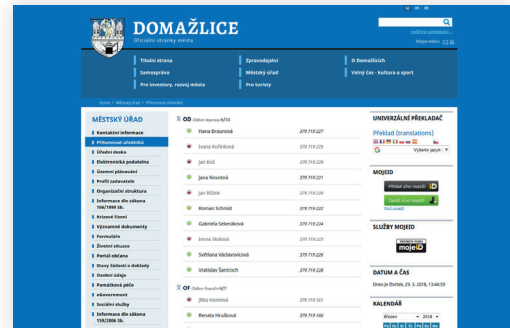
V Domažlicích si zakládají na velké informovanosti občana coby klienta úřadu. Na webových stránkách města občané naleznou kontakty na všechny pracovníky městského úřadu. Samozřejmě jsou telefonní čísla, e-mailové adresy, role v organizační struktuře, včetně popisu funkce. Tyto důležité kontaktní údaje jsou doplněné také o identifikátor přítomnosti zaměstnanců úřadu na pracovišti. Díky němu klienti vědí, zda je daný zaměstnanec aktuálně přítomný na úřadu a podle toho se mohou zařídit.

Díky identifikátoru je klient informovaný o přítomnosti pracovníka na pracovišti. Ví tedy, zda se konkrétnímu úředníkovi dovolá či zda může čekat písemnou odpověď e-mailem. Díky tomu si dokáže komunikaci s úřadem lépe zorganizovat a v případě nutnosti vyřešit svou záležitost s jiným úředníkem.

Systém se automaticky aktualizuje každých pět minut

Identifikátor je propojený s elektronickou docházkou městského úřadu. Systém se každých pět minut aktualizuje a díky tomu dochází k efektivnímu přehledu o přítomnosti pracovníků po celou provozní dobu městského úřadu. Pro automatickou aktualizaci byl napsán speciální skript, o který se městský úřad nezdráhá případně podělit s dalšími městskými a obecními úřady, které by měly zájem.

Občané se k přehledu přítomnosti pracovníků městského úřadu mohou dostat odkudkoliv přes internet. Díky tomu má identifikátor smysl a je využíván. O všech nových aktivitách a službách je samozřejmě nutné informovat občany všemi možnými prostředky – webové stránky města, zpravodaj, sociální sítě nebo setkání. Míra využití služeb zpravidla souvisí s mírou a vhodností zvolené informační kampaně.





Cheb: Možnost platby platebními kartami na úřadu a infocentru

Město Cheb se nachází v okrese Cheb v Karlovarském kraji. www.cheb.cz

Rychlé a efektivní platby

Na městském úřadu v Chebu jdou s dobou. Svým občanům nabízejí možnost platit všechny platby platební kartou, a to i bezkontaktně. Občané takto mohou zaplatit například platby za komunální odpad nebo veškeré správní poplatky. V dnešní době se jedná o jednu ze zásadních a přitom jednoduchých a málo nákladných služeb úřadů v oblasti vlastní modernizace.

Platební terminály pro karty jsou umístěné nejen v pokladně úřadu, ale také na přepážkách, čímž se celý proces platby urychluje a je pro občana přívětivější v tom, že si celý proces vyřídí na jednom místě. Platební terminály pro karty byly nainstalovány také do městského infocentra a na pokladnu hradu Cheb.



Bezhotovostní platby jsou stále oblíbenější

Cílem vedení města bylo zjednodušit občanům platby za služby. Před instalací platebních terminálů bylo nutné upravit účetní správu, techniku i propojení se systémy města. Poté již stačilo terminály nakoupit a instalovat je na jednotlivých pracovištích.

Informační centrum slouží městu jako kontaktní místo prodeje lístků na řadu akcí konaných ve městě, například pro divadla. Zvláště zde tedy občané službu velmi oceňují. O celkové oblibě plateb kartami svědčí neustálý růst jejich počtu. Do budoucna město chystá rozšířit platební terminály i do dalších městských zařízení.



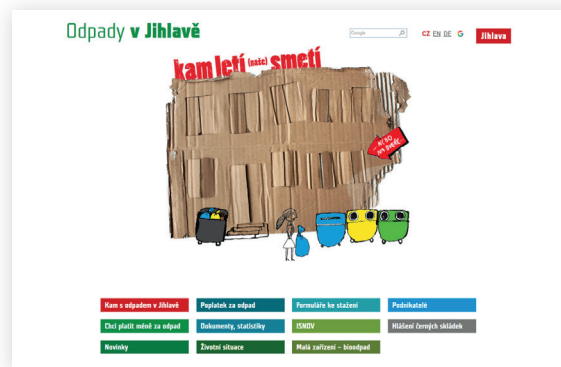
Jihlava: Webové stránky Odpady v Jihlavě

Statutární město Jihlava se nachází v okrese Jihlava v Kraji Vysočina. www.jihlava.cz

Poutavé stránky o odpadech

Kam s odpadem? Jaké jsou poplatky za odpad? Jaká jsou pravidla pro podnikatele? Jak nahlásit černou skládku? Tyto a další otázky si obyvatelé Jihlavy můžou zodpovědět pohodlně na jednom místě – na interaktivní webové stránce Odpady v Jihlavě.

Cíli projektu byly rozšíření spektra komunikačních kanálů s veřejností v oblasti odpadového hospodářství a vytvoření jednoho místa, kde občané najdou všechny informace o odpadovém hospodářství města. Na stránkách jsou také informace o Programu zodpovědného nakládání s odpady, což je motivační program, a přístup do aplikace hlášení závad, přes který občané ohlašují černé skládky. Občané dosud nahlásili 184 skládek.



Jelikož hlavním cílem vytvoření webových stránek bylo komunikovat s občany, bylo zvoleno moderní grafické zpracování doplněné o interaktivní ilustrace. Grafika webových stránek je připravená tak, aby návštěvníka zaujala a motivovala ho k průzkumu obsahu. Vedle již zmíněného návštěvníka na webových stránkách nalezne základní informace o odpadovém hospodářství města včetně statistik a obecné informace o odpadovém hospodářství, využití odpadů nebo legislativě. V roce 2016 stránky navštívilo 15 803 osob, v roce 2017 poté 8 768 osob.

Spuštění stránek je snadné

Realizace se obešla bez problémů. Stačilo naprogramovat webové rozhraní a přidat grafiku, která vychází z vizuálního stylu města. Dále bylo nutné zajistit kompatibilitu stránky se systémy provozovatele sběrných dvorů. Po dokončení webových stránek město pořádalo informační kampaň.

Webové stránky Odpady v Jihlavě slouží jako centrální informační místo odpadového hospodářství města. Webové stránky jsou pravidelně aktualizované a rozšiřované dle potřeb občanů. Grafika stránek je dále používána ve všech materiálech k odpadovému hospodářství, aby došlo k zachování jednotnosti a přehlednosti. K problematice město vydalo také informační leták.



Jindřichův Hradec: Elektronická úřední deska (informační panel)

Město Jindřichův Hradec se nachází v okrese Jindřichův Hradec v Jihočeském kraji. www.jh.cz



Elektronický informační panel místo papírové úřední desky

Představitelé města Jindřichův Hradec zpřístupnili svým občanům důležité a zajímavé informace z webových stránek města, a to bez nutnosti připojení k internetu. Před budovu městského úřadu pořídili digitální informační panel, který je opatřený dvěma LCD displeji s úhlopříčkou 109 cm a Full HD rozlišením.

Jeden displej je dotykový. Jeho účelem je nabídnout občanům podstatné informace o dění ve městě. Obsahuje úřední desku, mapu města, památky ve městě, jízdní řády, virtuální prohlídku města, přehled parkovišť nebo kalendář akcí. Obsah je navíc dostupný ve třech jazykových verzích: v češtině, němčině a angličtině. Samozřejmostí jsou možnosti úpravy velikosti písma, zobrazení data a času nebo předpovědi počasí. Druhý displej slouží jako digitální prostor pro elektronické plakáty s nabídkou kulturních a společenských aktivit ve městě.

Před nákupem zhodnoťte své potřeby

Před nákupem bylo nutné zvolit vhodný typ dle potřeb města. Informační kiosk musí splňovat odolnost pro venkovní podmínky včetně možného vandalství. Dále město řešilo vhodné umístění, přičemž klíčovým kritériem byla blízkost budovy městského úřadu. Softwarově byla potřeba vyřešit stabilitu, zabezpečení a vzdálenou správu systému.

Město Jindřichův Hradec je v současné době s funkcí informačního panelu spokojeno a jeho další rozvoj neplánuje. Respektive rozvoj by souvisel s vývojem webových stránek města.



Kadaň: Spolupráce s občany při obnově veřejných prostranství ve městě

Město Kadaň se nachází v okrese Chomutov v Ústeckém kraji. www.mesto-kadan.cz

O revitalizaci čtvrti rozhodují také občané

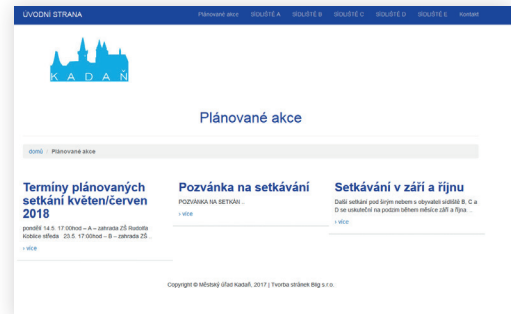
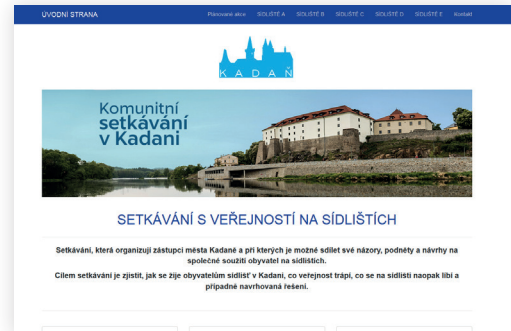
Když chtějí ve městě Kadani připravit kvalitní revitalizaci sídlišť nebo obnovu veřejného prostranství, snaží se do přípravy zapojit také občany. Představitelé města se proto rozhodli pořádat odborná setkání občanů s projektantem a vedením města.

Na odborných setkáváních představuje projektant svůj projekt. Posluchače tvoří veřejnost, zejména obyvatelé dotčené oblasti, kteří zde mají možnost se k projektu vyjádřit. Úkolem projektanta je především obhájit svůj projekt a vysvětlit občanům zvolené řešení. Veřejnost má možnost vznášet připomínky, které projektant na místě zodpovídá. Občané se například vyjadřují k počtu parkovacích míst, umístění osvětlení nebo přístřešků s popelníci. Pokud jsou návrhy občanů realizovatelné a přínosné, jsou zapracovány. Následně je představen finální projekt, který vzešel z diskuse s občany. Až poté je vypsaná soutěž na dodavatele.

O setkání je mezi obyvateli zájem

Město Kadaň v roce 2017 k odborným setkáním přidalo také setkávání občanů se starostou města, pracovníky městského úřadu a zástupci městské policie. Tato setkání se pořádají v jednotlivých sídlištích a řeší lokální problémy a témata, jako například dopravní značení, veřejnou zeleň, rušení nočního klidu a podobně. Ze setkání se pořizuje zápis, který obsahuje rovněž zaznamenané stížnosti a harmonogram jejich řešení. Zápis je vyvěšený na webových stránkách města.

Setkávání s sebou nenesou žádné větší náklady. Podstatnou složkou je pouze včasná a efektivní informační kampaň. Město Kadaň například zřídilo informační web na adrese www.setkavanikadan.cz. Dle zkušeností představitelů města je o setkání mezi obyvateli zájem.





Kolín: Smart City Kolín

Město Kolín se nachází v okrese Kolín ve Středočeském kraji. www.mukolin.cz

Chytré město Kolín

Město Kolín chce svým občanům za pomoci technologií nabízet nejmodernější prostředí k životu. Proto připravilo několik smart projektů. Cílem města je připravit efektivní správu, která ulehčí úřední úkony jak občanům, tak také zaměstnancům městského úřadu.

Jedním z projektů je aplikace Kolín v mobilu, díky které obyvatelé města, ale také turisté, můžou rychle a snadně nalézt veškeré kontakty na úředníky města, ale i jeho představitele, dále lze přes aplikaci vyfotit a nahlásit závady na majetku města, přičemž hlášení rovnou dostávají odpovědní pracovníci městského úřadu. Kolín se do aplikace snaží spojit všechny dílčí systémy tak, aby měl občan vše pohodlně dostupné z jednoho místa. Aplikace má již přes 5000 stažení.

Dalším prvkem smart city v Kolíně je systém chytrého odpadového hospodářství, který například monitoruje zaplněnost kontejnerů na tříděný odpad. Na webových stránkách občané naleznou polohu nejbližšího kontejneru a také termín dalšího svozu. Systém pomáhá nejen občanům, ale také provozovatelům svozové společnosti, která dokáže lépe optimalizovat svozy a počet kontejnerů.

Především řidiči oceňují chytré parkování, kdy jsou pomocí čidel v dlažbě zaznamenávána volná a obsazená parkovací místa. Občané si poté přes webové stránky nebo aplikaci mohou snadno prohlédnout obsazenost parkovišť, či najít volné parkovací místo. Pomocí aplikace jde navíc jednoduše platit parkovné. Aplikace nabízí také automatické prodloužení parkovného nebo upozornění na blížící se konec parkovného.

Co všechno Klíčenka umí?

- Obědy: Obědy, napití i výdej obědů ve školní jídelně
- Přístup: Přístup do elektronického zámku
- Knihovna: Jde o digitální průkazku Městské knihovny Kolín
- MHD: Umožňuje cestu v MHD v rámci vstupu do MHD
- Předplacená karta: Klíčenka může být také jako předplacená karta, dle které a podle toho, jak se používá
- Výhodní slevy: Pro slevy a porovnání cen
- Už žádná hodnota: Slevy: Slevy: Slevy: Slevy
- Bezkontaktní platby: Bezkontaktní platby jsou možná, bezkontaktní platby jsou možná

Kolínská chytrá klíčenka

Chytrá klíčenka je konečně tady!

Všechno už teď máte v ruce a můžete si to vyzkoušet v každém městě Kolín

www.chytraklicenka.cz

Partners projektu: Kolínská zvláštní škola, Městská knihovna Kolín, Městský úřad Kolín, Městská policie Kolín, Městská správa územního rozvoje Kolín, Městská správa územního rozvoje Kolín, Městská správa územního rozvoje Kolín, Městská správa územního rozvoje Kolín

Partners: Mastercard, payasisto, Kolín, MHD

Unikátním projektem je Kolínská chytrá klíčenka pro žáky základních škol. Cílem klíčenky, která je snadno přenositelná, je nahradit v jednom zařízení množství čipů. Kolínská klíčenka dnes dokáže díky využití bezkontaktního čipu zastat funkci čtenářské průkazky městské knihovny nebo čipu pro objednání a výdej obědů ve školní jídelně. Otevře též školní elektronický zámek nebo může být použita jako časová jízdenka v MHD. Klíčenku lze také aktivovat i jako předplacenou kartu, na kterou mohou rodiče svému dítěti posílat kapesné. Výpisy jsou dostupné on-line, což rodičům umožňuje vykonávat dohled. Při placení klíčenkou v prodejnách partnerů projektu získá žák slevy a výhody. Přecherpání limitu či platbu přesahující zůstatek přitom klíčenka neumožňuje.



Litoměřice: Dobrovolnické aktivity zaměstnanců městského úřadu

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

Zaměstnanci úřadu dobrovolně zkrášlují město

Městský úřad Litoměřice se dlouhodobě aktivně věnuje projektu Dobrovolnictví ve veřejné správě. V něm například pro zaměstnance městského úřadu pořádá přednášky, workshopy a další aktivity. Partnerem projektu je Fond dalšího vzdělávání. Cílem projektu je podpořit rozvoj dobrovolnických programů pro zaměstnance veřejné správy.

Město každý rok pořádá setkání dobrovolníků s představiteli města, na kterém jsou za své aktivity oceněni. V rámci projektů jsou pořádány také veřejné sbírky, ve kterých se například vybírá na školní předměty, oblečení nebo aktovky pro žáky. Dalšími dobrovolnickými aktivitami bylo zapojení se do aktivit pro seniory nebo pro dětské oddělení městské nemocnice. V jednom z projektů zaměstnanci městského úřadu společnými silami natřeli lavičky na hřišti Centra pro zdravotně postižené.



S podporou vedení města jsou aktivity bez překážek

Vedení města také nastavilo otevřený přístup k získávání podnětů a nápadů na konání dobrovolnických akcí a projektů. Pro nové zaměstnance například pořádá setkání s představiteli města, během kterého jsou prezentovány dosavadní aktivity v této oblasti. Jednou z takových akcí je například neformální snídaň s tajemníkem úřadu.

Díky otevřené podpoře vedení města a spolupráci s neziskovými organizacemi byly přípravy dobrovolnických akcí a projektů pro město bez zásadních nákladů či překážek. Veškeré aktivity se setkaly s pozitivním ohlasem veřejnosti i zaměstnanců úřadu. Město do budoucna plánuje v aktivitách pokračovat, prostor pro akce tohoto typu je dle představitelů města nevyčerpatelný.



Litoměřice: Interaktivní výroční zpráva města

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

Výroční zpráva interaktivně

V Litoměřicích si občané mohou listovat komplexní výroční zprávou města v hravé interaktivní podobě. Výroční zpráva města je dostupná v elektronické verzi na webových stránkách města. Jejimi nespornými výhodami jsou interaktivní podoba a grafické zpracování. Každá ze 70 stran je doplněná o interaktivní prvky, jakými jsou například fotogalerie, odkazy na webové stránky nebo grafické prvky. Výroční zpráva tak získala poutavější a modernější podobu.

První část výroční zprávy je věnovaná činnosti jednotlivých odborů městského úřadu. Čtenář se dočte, čím se odbor zabývá a co vykonal v předchozím roce, včetně statistických přehledů. Text je doplněný o medailonek představující vedoucího odboru a také o kontakty na pověřené osoby. Druhá část se věnuje příspěvkovým organizacím města, které poskytly zajímavé statistiky o dění ve městě. Prostor je poskytnut také prezentaci městské policie. V poslední řadě je z výroční zprávy odkazováno na články a videa z významných akcí města.

Občan se z výroční zprávy například dozví, kolik bylo přijatých nových žáků do základních škol, jaké významné akce školy pořádaly, kolik lidí navštívilo letní koupaliště, městské kino, divadlo nebo zámek, k čemu byly využívány městské multifunkční haly, jak hospodařila městská nemocnice, kolik bylo vydáno stavebních povolení a další zajímavé statistiky z chodu města.

Příprava proběhla v rámci řízení kvality

Město se rozhodlo napsat výroční zprávu města a současně příspěvkových organizací v rámci akčního plánu místní Agendy 21. Výroční zpráva se stala součástí realizace projektu Úřad pro všechny, který má mimo jiné za cíl zvýšit transparentnost městského úřadu. Do budoucna město plánuje zapracovat připomínky občanů a vytvořit ještě více interaktivní výroční zprávu. Plánuje se například začlenění videí nebo zapojení lokálních grafiků, kteří by měli zájem pracovat na vizuální stránce dokumentu.





Most: Komunikace města na sociálních sítích

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

Komunikace s primátorem rychle a bez objednání

V Mostě si uvědomují, že sociální sítě jsou fenoménem dnešní doby. Využívají je nejen mladí, ale lidé napříč generacemi. Když přemýšleli, jak rozšířit a modernizovat komunikaci vedení města s občany, rozhodli se využít právě tuto platformu. Na sociální síti Facebook zřídili veřejnou skupinu s názvem „Otázky na vedení města“, která slouží jako veřejné fórum, na kterém občané vznášejí dotazy a diskutují. Na dotazy odpovídá primátor města ve spolupráci s pracovníky magistrátu. Odpovědi jsou dostupné všem.

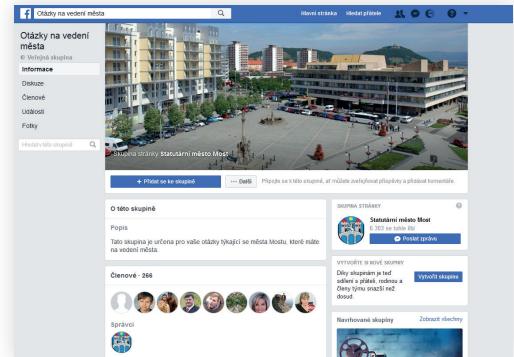
Primárně se nejedná pouze o dotazy na běžné fungování chodu města, ale i možnost publikovat tímto způsobem kritiku či naopak pochvalu vůči krokům vedení města. I kvůli množícím se dotazům na oficiálním profilu města na sociální síti Facebook, byla zřízena skupina právě k účelu vznášení dotazů, kritiky a naopak ocenění.

Aby byla skupina smysluplná, bylo nezbytné zajistit rychlý a plynulý proces zodpovídání dotazů. Správce skupiny proto pravidelně sleduje nové dotazy a diskuse občanů a předává podněty pracovníkům magistrátu. Bylo nezbytné, aby všechny odbory nastavily své procesy tak, aby byly schopné dodávat potřebné podklady ve velmi krátkém čase. Současně je úkolem správce skupiny odpovídat na dotazy a moderovat diskuse, stejně jako kontrolovat opakující se dotazy a efektivně na ně odpovídat.

O nových službách je nutné informovat

Spuštění této funkcionality předcházela i cíleně mířená reklama, která informovala o možnosti občanů klást otázky, podněty či připomínky přímo primátorovi města. Odkazy na rubriku byly zveřejněny na webových stránkách magistrátu, v online verzi radničního periodika Mostecké listy a také na oficiálním facebookovém profilu města. Aktuálně je do skupiny zapojeno 266 členů, přičemž členství je zcela volné a přístupné komukoliv. Členové jsou ve skupině aktivní.

Jednoznačným přínosem je rychlá a interaktivní komunikace vedení města / primátora s občany, kteří mají téměř okamžitou zpětnou vazbu na své dotazy či příspěvky. Město takto navíc komunikuje na nejvyužívanější sociální síti, čímž další občané získávají vědomí, že vedení jejich města má snahu se jejich problémy zabývat a současně jim poskytuje adekvátní zpětnou vazbu.





Nové Město na Moravě: Otevřené město

Nové Město na Moravě se nachází v okrese Žďár nad Sázavou v Kraji Vysočina. www.nmm.cz

Všechny informace o městě na jednom místě

Vedení Nového Města na Moravě si přeje zapojovat své občany do dění a rozhodování ve městě, stejně tak si uvědomuje, jak je pro participaci efektivní, když občané mají dostatek dostupných informací. Již od roku 2012 proto pracují na projektu otevřeného města, kterým se daří zvyšovat transparentnost města a tím informovanost občanů.

V současné době je na webových stránkách města speciální sekce s názvem Otevřené město. V ní občané najdou rozklikávací rozpočet města a příspěvkových organizací s detailním pohledem až na položku a fakturu, transparentní bankovní účty města, smlouvy, veřejné zakázky nebo Open Data. Portál je doplněn také o odkazy na sociální sítě Facebook, Twitter, Google+ a YouTube, na kterých je město aktivní, a dále o aplikace hlášení závad a sledování užívání služebních vozů vedení města. Součástí jsou také podklady pro zasedání zastupitelstva města, které jsou zveřejňovány dopředu spolu s pozvánkou a programem. V neposlední řadě občané na portálu najdou odkaz na on-line přenos ze zasedání zastupitelstva. Velkou předností portálu je shromáždění všech informací na jednom místě. Ocenit lze i velmi přehlednou strukturu.

Více transparentnosti nemusí znamenat více práce

Před realizací si město stanovilo jasný postup, cíle a očekávání. Shromáždění informací a jejich zveřejňování nemělo znamenat zátěž pro chod úřadu. Informatici proto dostali za úkol vymyslet takový systém, který bude co nejvíce automatický. Současně bylo potřeba sladit vnitřní nastavení příspěvkových organizací dle potřeb systému sbírání informací tak, aby byl sběr efektivní a opět bez zbytečné zátěže. Portál Otevřené město je jen jednou z aktivit města, kterou zvyšuje komunikaci a transparentnost úřadu. Další je například on-line chat na webových stránkách, kterým občané mohou rychle komunikovat s úřadem.

Občané si na portál rychle zvykli a oceňují jeho přehlednost a efektivní jednoduchost. Do budoucna město plánuje jeho rozšíření například o grafické on-line znázornění využití MHD, hodnocení položek rozpočtu v investiční mapě města, participativní rozpočtování a ještě větší provázanost se sociálními sítěmi.





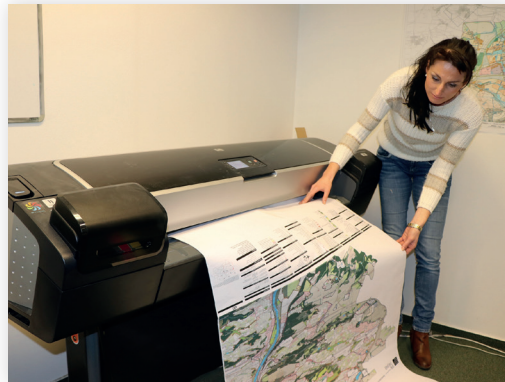
Praha 13: Digitalizace archivu stavebního úřadu

Městská část Praha 13 se nachází na jihozápadě hlavního města Prahy. www.praha13.cz

Digitalizaci vítají občané i pracovníci úřadu

Hlavním cílem digitalizace archivu stavebního úřadu městské části Praha 13 bylo vytvoření efektivní elektronické správy a ukládání archiválií v archivu, zajistit možnost obousměrné elektronické výměny informací mezi stavebním úřadem a jeho klienty i relevantními subjekty. Dalším cílem byl rozvoj e-služeb úřadu ve vztahu k občanovi.

Jelikož jde o projekt podpořený ze strukturálních fondů EU, Praha 13 musela zohlednit specifika daného operačního programu, často přísnější pravidla než jsou nastavena interními předpisy, museli klást zásadní důraz na stanovené indikátory projektu a dodržet je. Bylo tedy nutné zdigitalizovat veškerou určenou dokumentaci, uložit ji v důvěryhodném digitálním archivu a poskytovat digitalizovanou dokumentaci občanům v předem stanoveném termínu.



Moderní přístup přináší nové služby

Díky převedení dokumentace stavebního archivu do digitální podoby mohli na Praze 13 zavést novou službu. Vlastníci daných nemovitostí či jimi pověřený zástupci mohou na klientském pracovišti nahlížet a vyhledávat v dokumentaci v digitální podobě a sami si určit, kterou část stavebních plánů nebo jiných podkladů si nechají zdarma nahrát na datový nosič (nejčastěji flash disk). Nemusí tak platit za pořízení kopií, ovšem pokud upřednostní třeba velkoformátový tisk stavebních plánů, tak díky velkoformátovému plotteru a tomu, že velkoformátové dokumenty existují v digitální podobě, mohou využít i tuto službu. Díky důvěryhodnému digitálnímu archivu jsou na Praze 13 připraveni stavební dokumentaci v digitální podobě od klientů také přijímat.

Služba je občany městské části využívána a oceňována byla ihned po svém spuštění na podzim roku 2015. Mnoho klientů si přišlo vyzvednout stavební dokumentaci ke své nemovitosti v elektronické podobě. Tuto službu využívá přibližně 200 občanů ročně. Velký přínos znamená dokumentace v elektronické podobě i pro pracovníky úřadu MČ Praha 13, kteří digitální archiv využívají ve velkém rozsahu.



Praha 13: Virtuální prohlídka radnice

Městská část Praha 13 se nachází na jihozápadě hlavního města Prahy. www.praha13.cz

Na úřadu Prahy 13 se neztratíte

Návštěva úřadu by neměla být nepříjemným nebo stresujícím zážitkem. Na Praze 13 proto občanům nabízejí možnost prohlédnout si detailně prostředí úřadu, podívat se, kde si svou úřední věc vyřídí a to i s možností virtuálního procházení celé trasy.

Virtuální prohlídka představuje moderní a interaktivní formu prezentace. Jedná se o vyobrazení speciální sférické fotografie, která obsáhne celý prostor tak, jak by jej dokázalo zachytit lidské oko, kdyby se nacházelo v bodě uprostřed. Prostor v maximálním zorném úhlu 360° horizontálně a 180° vertikálně tak umožňuje vidět všechno kolem. Občané mají možnost rozhlédnout se kolem sebe, prohlížet si detaily ze všech stran, rotovat, oddalovat či přibližovat se právě tak, jako by v daném prostoru reálně byli. Celá prohlídka je doplněna kompletními kontaktními údaji zaměstnanců radnice u každého pracoviště, u kterého se návštěvník v rámci virtuální prohlídky zastaví. Tyto údaje obsahují i mailové spojení, které je aktivní a lze ho přímo užít k odeslání e-mailu.



Virtuální prohlídku je vhodné pravidelně aktualizovat

Pro virtuální prohlídku bylo vybráno řešení Google Street View. Nejdříve byly pomocí speciální stativové hlavy nafoceny podkladové fotografie tak, aby byl pokryt prostor v celém zorném poli. Fotografována byla všechna podlaží včetně střechy a okolí radnice. Poté se v počítači fotografie složily dohromady, čímž vznikla jedna velká fotografie a ta se následně, s použitím speciálních programů, převedla do formátu virtuální prohlídky vhodné pro webové stránky, doplnila se ovládacími prvky a především kontakty na zaměstnance na jednotlivých pracovištích.

Při realizaci nebyly řešeny žádné závažnější problémy. Virtuální prohlídka je však doplněna kontaktními údaji na zaměstnance a to vyžaduje pravidelnou aktualizaci jak fotografických podkladů kvůli informačním cedulkám u dveří do kanceláří, tak kontaktních údajů na zaměstnance, které jsou doplněny do virtuální prohlídky.



Praha 22: Bezplatné poradny pro občany

Městská část Praha 22 se nachází na jihovýchodním okraji hlavního města Prahy. www.praha22.cz

Na Praze 22 si lidé mohou přijít pro bezplatnou radu

Otevřené informační centrum městské části Praha 22 má zvyšovat komunikaci s občany, a to nejenom komunikaci elektronickou, ale hlavně osobní. Smyslem zřízení tohoto centra bylo také zlepšit vzájemnou informovanost, naslouchat občanům a jejich potřebám a poskytnout jim zpětnou vazbu.

Otevřené informační centrum nabízí také zcela ojedinělou občanskou poradnu, která poskytuje svým občanům informace, poradenství, konzultace, a to od odborníků v různých oblastech a navíc zcela zdarma. V rámci občanské poradny je možné využít právní poradnu, poradnu pro bytovou problematiku, vysokoškolskou poradnu, funguje zde poradenství v oblasti rovných příležitostí, kariérní poradna, místní ženy mohou absolvovat roční mentoringový program pro svůj osobní a profesní (re)start a je také možné využít poradenství zástupce starosty.

Celé centrum funguje také jako jakýsi Family point a Senior point – v rámci centra je hrací koutek pro děti, které využívají rodiče pro zabavení svých ratolestí v okamžiku, když si vyřizují své záležitosti, či využívají nějakou z poraden. Zároveň je centrum místem pro seniory, kteří se mohou zeptat na cokoliv, co potřebují vědět z oblasti sociálního poradenství a akcí pro seniory. Jejich dotaz se může týkat také osobních vztahů, řešení životních situací – zodpovídány jsou často dotazy na dávky sociální státní podpory, podmínky pro poskytování pečovatelské služby, dávky pro osoby zdravotně postižené a další.

O poradny je velký zájem

O celém projektu bylo nutné občany řádně informovat – ve zpravodaji, na webu nebo na úřední desce. Náklady na zřízení prostor a provoz poraden byly pokryty z dotací Operačního programu Praha – Konkurenceschopnost. Zájem o poradny je mezi občany velký. Na Praze 22 je nejnavštěvovanější právní poradna. Zájem je takový, že už je provozována dvěma právníky, dva dny v týdnu. Složená a četnost poraden se mění dle zájmu občanů. Například nově v rámci Senior pointu přibývá k sociálnímu poradenství pro seniory i konzultace s vedoucí klubu seniorů. Lze zde zakoupit vstupenky, získat informace k akcím, vycházkám, zájezdům nebo se domluvit na aktivním zapojení do seniorského dění.

Přerov: Setkání „Z očí do očí“

Statutární město Přerov se nachází v okrese Přerov v Olomouckém kraji. www.přerov.eu



Konec pasivní kritiky

V Přerově se vedení města rozhodlo bojovat proti pasivní kritice některých občanů, kteří byli nespokojení s chodem města. Město se setkávalo s kritikou na různých internetových stránkách nebo sociálních sítích. Jistou anonymitu prostředí internetu, která plodila především nekonstruktivní kritiku, se proto rozhodli aktivně řešit. Přišli tedy s projektem pravidelného setkávání vedení města s občany, které je pořádáno pod názvem „Z očí do očí“.

Neobvyklý je především silný apel města na osobní setkání občanů s vedením města, který je dnes spíše nahrazován on-line komunikací. V Přerově však vědí, že vedle efektivní elektronické komunikace nejde opomíjet tradiční osobní kontakt. Setkání „Z očí do očí“

se koná jednou za 3 měsíce, občané přicházejí s podněty, pořadatelé je následně předávají k řešení. Na dalším setkání pak informují, jak byl problém vyřešen. Díky setkáním se vyřešila řada problémů a navíc byl identifikován další přínos v podobě vyšší informovanosti vedení města o nejrůznějších problémech, které trápí občany.

Setkání se osvědčila

Kromě těchto setkání se zástupci města opakovaně setkávají také s podnikateli, kulturními činovníky nebo s občany z místních částí. Rovněž bylo zorganizováno několik plánovacích setkání pro obyvatele ze dvou přerovských sídlišť, kdy se obyvatelé vyjadřovali, jakým směrem by se měla ubírat plánovaná regenerace sídlištního prostoru. Další setkání probíhala k dopravním problémům města.

Setkání byla v informační kampani komunikována jako snaha vedení města vyslyšet občany a vést s nimi dialog, nikoliv jednat tzv. za jejich zády. Občané setkání využívají. Na setkání „Z očí do očí“ chodí v průměru dvacet až čtyřicet lidí, ale mnozí z nich nezastupují jen sebe, ale jsou zástupci řešící potíže spolků, organizací nebo třeba domů či celé ulice.



Příbram: Webová aplikace Otázky a odpovědi

Město Příbram se nachází v okrese Příbram ve Středočeském kraji. www.pribram.eu

Rychlé vyřizování dotazů a sbírání podnětů

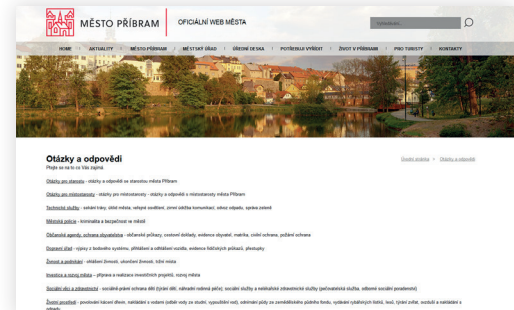
Když občany v Příbrami zajímá cokoliv ve vztahu k městu, od plánovaných rekonstrukcí, přes bezpečnost, až po běžné úřední záležitosti, jako jsou náležitosti sňatků či vydání občanského průkazu, mohou navštívit sekci webových stránek s názvem Otázky a odpovědi. Zde je databáze již položených dotazů spolu s odpověďmi pracovníků městského úřadu, kterou mohou pročitat nebo v ní položit vlastní dotaz. Databáze je rozdělena do přehledných a logicky strukturovaných kategorií, které jsou navíc opatřeny specifičným popisem.

Vedle kategorií jako jsou občanská agenda, dopravní úřad, životní prostředí, sociální služby, investice města, školství, stavební úřad nebo podnikání, se zde nacházejí také kategorie technické služby, městská policie nebo otázky na vedení města. V případě, že občan položí dotaz do nevhodné kategorie, si jej pracovníci úřadu sami předají k vyřízení.

Aplikace je dlouhodobě využívána

Aplikace je nastavena tak, že po položení dotazu se automaticky nezobrazí v aplikaci, ale je zaslán na e-mail kompetentních zaměstnanců. Po prověření, že se nejedná například o dotaz obsahující nevhodné výrazy, je zveřejněn a následně, v co nejkratším termínu, je k dotazu přiřazena odpověď. Aby se předešlo spamu, musí občané při pokládání dotazu uvést také svou e-mailovou adresu.

Při zavádění služby se město nesetkalo s žádnými bariérami. Aplikaci vyvinul externí dodavatel, který ji vytvořil dle potřeb města. Nabízenou novou možnost komunikace začali občané využívat poměrně rychle. V současné době je aplikace mezi občany již dlouhodobě zaběhnutá a stále ji pravidelně využívají.



Uherský Brod: Zveřejňování materiálů pro zasedání zastupitelstva města

Město Uherský Brod se nachází v okrese Uherské Hradiště ve Zlínském kraji. www.ub.cz

[illegible]

Kompletní přehled o zasedání zastupitelstva

V Uherském Brodě se již dlouhodobě řídí pravidly přívětivé transparentnosti zastupitelstva města. Na webových stránkách města zveřejňují na jednom místě nejen usnesení, ale také kompletní podklady, které jsou zveřejňovány nejméně 7 dní před konáním zasedání, zvukový záznam a přehled hlasování zastupitelů. Materiály jsou dostupné zpětně až do roku 2006. V případě hlasování si občané mohou prohlížet výsledky, buď podle bodů o kterých se hlasovalo, nebo podle zastupitele, u kterého se poté zobrazuje jeho dlouhodobé hlasování během konaných zasedání.

Zveřejňování materiálů předcházelo několik souvisejících kroků. Prvním bylo převedení přípravy materiálů do plně elektronické podoby, nejdříve pro schůze Rady města. S tím souviselo představení této velké změny členům Rady města a vysvětlení všech výhod i nevýhod přípravy materiálů kompletně v elektronické podobě. Následovalo zajištění vybavení všech radních odpoví-

dající výpočetní technikou. Po několika jednání bylo jasné, že se šlo o krok správným směrem. Následně členové Rady města rozhodli, že se materiály v elektronické podobě začnou připravovat i pro zasedání zastupitelstva. Současně bylo rozhodnuto o zakoupení elektronického hlasovacího zařízení s pořizováním hlasového záznamu ze zasedání zastupitelstva.

Zveřejňování je automatické

Připravit webovou prezentaci dokumentů na webové stránce města je již snadné. Všechny podklady se automaticky generují ze systémů města, takže bylo nutné jen nastavit jejich vhodné zobrazování. Přechod na plně elektronické materiály pro jednání zastupitelstva byl přijat pozitivně. Distribuce materiálů se velmi zrychlila.

Občané tyto informace využívají a s rozsahem zveřejňovaných informací jsou spokojeni. Hlavně proto, že všechny informace jsou umístěné na jednom místě. Podklady jsou zveřejňované minimálně týden před zasedáním zastupitelstva. Výsledky hlasování a zvukový záznam jsou zase zveřejňovány zpravidla již druhý den po zasedání. V současné době město připravuje modernizaci designu stránky a možnost fulltextového vzhledávání ve všech materiálech.



Valašské Meziříčí: Aktivita udržitelného rozvoje v rámci místní Agendy 21

Město Valašské Meziříčí se nachází v okrese Vsetín ve Zlínském kraji. www.valasskemezirici.cz

Udržitelný rozvoj na prvním místě

Město Valašské Meziříčí vyvíjí aktivity v oblasti udržitelného rozvoje již řadu let. Dlouhodobě realizuje projekt Zdravé město, v jehož rámci pořádá každý rok kolem 30 aktivit zaměřených na plánování s veřejností včetně mládeže, vzdělávání, ekologii, podporu podnikání, komunitní plánování sociálních služeb, podporu dobrovolnictví a podporu zdraví. Zvláštní pozornost věnují problematice stárnutí obyvatelstva v Konceptu přípravy na stárnutí populace ve Valašském Meziříčí 2017–2027.

Typy aktivit jsou následující: a) plánování s veřejností: veřejné diskuze na téma rozvoje a investic, zpracování pocitové mapy, Dětské slyšení – diskuze zástupců města s žáky, b) vzdělávání: semináře pro veřejnost na téma udržitelného rozvoje, akce BESIP, c) ekologie: kampaň Den Země, hospodaření s odpady, d) podpora podnikání: fair trade, jarmarky a farmářské trhy, zapojení podniků do akcí pro veřejnost, soutěž Restaurace přátelská rodině, e) komunitní plánování sociálních služeb: spolupráce s laickou a odbornou veřejností v oblastech péče o seniory, osoby se zdravotním postižením, rodiny a děti a lidi v krizi a nouzi, f) dobrovolnictví, g) podpora zdraví – koncepce stárnutí populace, plán zdraví, analýza zdravotního stavu obyvatelstva, aktivizační programy pro seniory a mezigenerační programy, kampaň Týden zdraví, preventivní programy pro děti, poradny správné výživy při farmářských trzích.

Aktivita vychází z plnění místní Agendy 21

Monitorovací aktivitou je v rámci projektu pořádání veřejné diskuze s občany. Občané v jejím průběhu definují největší problémy města, které se následně prověřují ve veřejné anketě. Město tak získává zpětnou vazbu od občanů týkající se jejich spokojenosti a potřeb. Do aktivit se zapojují občané všech věkových skupin – od nejmenších dětí, přes obyvatele v produktivním věku, až po seniory. Z vysoké účasti na aktivitách projektu vyplývá, že jsou občané s touto funkcionalitou spokojeni.

Město průběžně připravuje audity udržitelného rozvoje postupně ve všech oblastech. V roce 2018 se zaměřuje na hodnocení sociálního prostředí, zdraví, kultury a volného času. Aktivita jsou plněny v rámci realizace místní Agendy 21.





Žďár nad Sázavou: Rozšíření systému on-line objednávání na úřad

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

On-line objednání na důležité agendy

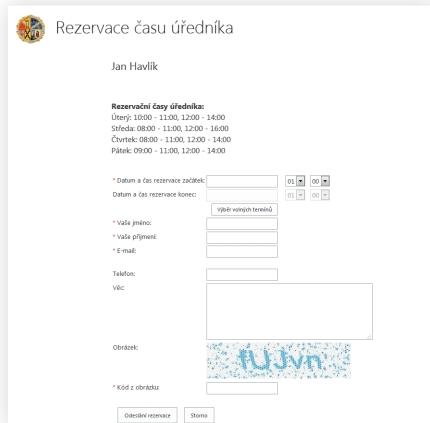
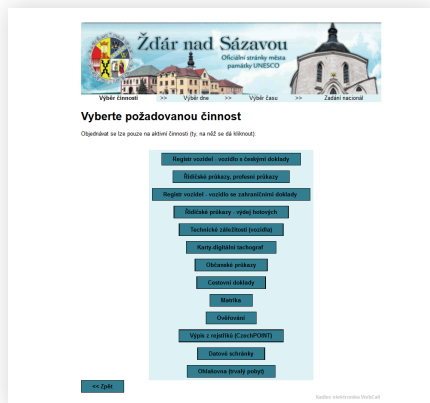
Dobrá zkušenost a snaha rozšířit více než 10 let fungující systém objednávání klientů stávajícího vyvolávacího systému stála za průběžným rozšiřováním počtu agend, na které se občané Žďáru nad Sázavou můžou objednat on-line. Přes internetové rozhraní se můžou objednat na vyřízení činností týkajících se registru vozidel, řidičských průkazů, profesních průkazů, digitálního tachografu, dovozů vozidel, občanských průkazů, cestovních dokladů, matriky, ověřování podpisů a listin, Czech POINTU – výpisů z informačních systémů veřejné správy (např. rejstřík trestů, veřejný rejstřík, živnostenský rejstřík, bodové hodnocení řidiče, základní registry, datové schránky – zřízení, zneplatnění přístupových údajů a vydání nových a na ohlašovnu trvalého pobytu.

Nová služba zajistí on-line objednání ke všem úředníkům

Novinkou je on-line rezervace času konkrétního úředníka. Všichni úředníci, kteří vykonávají veřejné služby, mají vymezené úřední hodiny, které jsou k dispozici k on-line registraci. Občané si poté z pohodlí domova nebo z jiného libovolného místa vyberou termín setkání a odešlou svou rezervaci. Při sjednání schůzky je pracovníkovi úřadu doručen systémový informační e-mail, který jej na objednávku upozorní. Pracovník následně s ohledem na svůj program schůzku potvrdí nebo odmítne. O tom je následně odeslána zpráva klientovi, který schůzku objednal. Tato služba je aktuálně testována.

Aplikace byla vytvořena jako součást projektu Rozvoje technologického centra Žďár nad Sázavou podpořeného z Integrovaného operačního programu. Před realizací bylo nutné překonat zažitá schémata o nemožnosti plánovat činnosti ve správním řízení a vhodně rozvrhnout možné časy pro objednání klientů s ohledem na další pracovní povinnosti jednotlivých pracovníků.

Nová služba se postupně zavádí a současně prezentuje pro širší veřejnost. Aktuálně je testována na skupině vedoucích zaměstnanců a tajemníkovi městského úřadu.





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 (rozsah pokrytých agend)?
	7	Zasílá váš úřad zprávu o stavu vyřízení požadavku, například zprávu o možnosti vyzvednutí vyhotoveného OP, CD?
	8	Jakou formou informujete občana o stavu vyřízení požadavku?
	9	Nabízí váš úřad službu pojízdné kanceláře (tzv. pojízdný/mobilní úřad)?
	10	Poskytujete formuláře na viditelném a dostupném místě?
	11	Jaké nabízí úřad možnosti platby (poplatků apod.)?
	12	Nabízí úřad on-line sledování stavu aktuální obslužnosti přepážek?
	13	Zajišťuje úřad bezbariérovou dostupnost úřadu / agend?
	14	Disponuje úřad prostorem s přebalovacím pultem?
	15	Je na úřadu zřízen dětský koutek?
	16	Je v budově úřadu zajištěna možnost občerstvit se?
	17	Je na úřadu zdarma dostupné bezdrátové připojení (Wi-Fi) na internet pro občany?
Transparentnost úřadu	18	Je v blízkosti (do cca 250 m) budovy úřadu se základními agendami (viz otázky 1 až 4) parkoviště?
	19	Je v blízkosti (do cca 250 m) budovy úřadu se základními agendami (viz otázky 1 až 4) zastávka veřejné dopravy?
	20	Zveřejňuje váš úřad materiály ze zastupitelstva na webových stránkách města?
	21	Zveřejňuje váš úřad záznamy zasedání zastupitelstva, případně přenáší zasedání on-line?
	22	Je na webových stránkách dostupný archiv materiálů a/nebo záznamů z proběhlých zasedání zastupitelstva?
	23	Zveřejňuje váš úřad veškeré smlouvy na webu (i do hodnoty 50 000 Kč)?
	24	Máte na webových stránkách města rozklikávací rozpočet?
	25	Je na webových stránkách města dostupný archiv zveřejněných rozpočtů města?
	26	Zveřejňuje váš úřad na webových stránkách města územní plán v dostatečném rozlišení a kvalitě pro čtení?
	27	Umožňuje váš úřad stažení územního plánu v dostatečné kvalitě pro čtení v běžně dostupných formátech (např. PDF)?
	28	Zveřejňuje váš úřad oficiální strategii rozvoje města?
	29	Zveřejňuje váš úřad na webových stránkách města strategii úřadu?



Komunikace úřadu	30	Uveřejnili jste na webových stránkách města min. 10 nových příspěvků za poslední měsíc (leden 2017)?
	31	Má vaše město oficiální profil na sociálních sítích?
	32	Je na profilu vašeho úřadu/města min. 15 nových příspěvků za poslední měsíc? (leden 2017), (primárně na Facebooku nebo Twitteru)
	33	Vydává váš město (úřad, městem zřízená organizace) alespoň měsíčně zpravodaj?
	34	Vydává město pravidelně ročenku nebo výroční zprávu města? (komplexní zprávy, nikoliv zprávu o podaných informacích)
	35	Nabízí váš úřad občanům komplexní přístup k webu/aplikacím úřadu/města přes smartphony (mobilní telefony)?
	36	Nabízí váš úřad aplikaci hlášení závad na majetku města?
	37	Nabízí váš úřad vlastní mapový portál s mapami města umístěný na webových stránkách města?
	38	Nabízí váš úřad na webových stránkách města vlastní podrobný a pravidelně aktualizovaný systém životních situací?
	39	Je vlastní systém životních situací přímo propojen s formuláři? (odkazem)
	40	Je vlastní systém životních situací přímo propojen s kontaktem na konkrétní odpovědnou osobu? (odkazem)
	41	Získal váš úřad v posledních třech letech ocenění v soutěži Zlatý erb?
	42	V jakém rozsahu zveřejňuje váš úřad kontakty na úředníky?
	43	Je na webových stránkách města zveřejněn orientační plánec úřadu s čísly kanceláří a případně dalšími údaji?
	44	Umožňuje váš úřad pravidelný elektronický odběr novinek z činnosti městského úřadu a aktivit města?
	45	Informuje váš úřad občany v krizových situacích formou SMS zpráv?
	46	Disponuje váš úřad elektronickou úřední deskou umístěnou před budovou úřadu?
Participace občanů	47	Provádí úřad pravidelné zjišťování spokojenosti občanů/klientů s výkonem úřadu a jeho službami?
	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	Vyčleňuje město část rozpočtu, o jejímž využití rozhodují občané (participativní rozpočet)?
Další aktivity	51	Kterým dosud nejmenovaným aktivitám, jejichž cílem je stát se úřadem přívětivým pro občany, se váš úřad věnuje? (např. různé aplikace, služby, nástroje - v tematice přívětivosti a kvality veřejné správy)



KONTAKTY

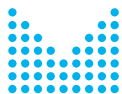
Ministerstvo vnitra
odbor strategického rozvoje a koordinace veřejné správy
náměstí Hrdinů 1634/3, 140 21 Praha 4

www.mvcr.cz/verejna-sprava

www.kvalitavs.cz

osr@mvcr.cz

ID datové schránky: 6bnaawp



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Ministerstvo vnitra
Nad Štolou 3, 170 34 Praha 7

www.mvcr.cz

I. vydání, duben 2018
účelová publikace, není určena k prodeji