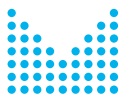




PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD 2018

příklady dobré praxe

obcí s pověřeným obecním úřadem



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

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



Úvodní slovo náměstka ministra vnitra

Letošní rok přinesl další zlomové okamžiky v utváření veřejné správy budoucnosti. Postupná elektronizace a digitalizace služeb a agend byla na celostátní úrovni podpořena zavedením elektronického občanského průkazu a novými portály občana a veřejné správy. Právě v elektronickém občanském průkazu s elektronickou identitou lze spatřovat zásadní nástroj ulehčení a z pohodlnějšího jednání občanů s úřady.

Elektronizace tím i letos zůstává základním znakem modernizace úřadů. Třetí ročník soutěže Ministerstva vnitra Přívětivý úřad v kategorii obcí s pověřeným obecním úřadem se i proto soustředí ze značné části právě na mapování a ocenění on-line služeb a elektronické komunikace. V kritériích soutěže se hodnotí obsah webových stránek nejvíce právě v dostupnosti chytrých on-line služeb a aplikací. V této publikaci příkladů dobré praxe tak například naleznete informace o aplikaci rozklikávacího rozpočtu, mapovém portálu města nebo aplikaci hlášení závad na majetku města spojenou s investiční mapou.

Další zásadní oblastí je komunikace. Publikace nabízí zajímavé příklady nadstandardního pojetí například v podobě aktivní komunikace úřadu na sociálních sítích nebo zaslání informačních SMS zpráv, ale také snahy o přiblížení úřadu občanům formou dnů otevřených dveří s bohatým programem. Základním měřítkem přívětivého úřadu je ale i nadále počet úředních hodin u hojně navštěvovaných agend, tedy například pracovišť Czech POINTu, ale i samotných úřadů. V publikaci z této oblasti naleznete například sobotního provozu nebo rozšíření počtu pracovišť Czech POINTu.

Třetí ročník soutěže opět přinesl zajímavé příklady dobré praxe a celkově zmapoval řadu přívětivých služeb zapojených úřadů s pověřeným obecním úřadem. Všem představitelům aktivních úřadů a iniciátorům inovativních změn proto patří zasloužené poděkování a vyjádření podpory do dalšího zlepšování služeb, kterými městské a obecní úřady účinně zlepšují obraz veřejné správy.

JUDr. PhDr. Petr Mlsna, Ph.D.

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





Obsah

Adamov: Úhrada všech služeb úřadu platební kartou	5
Duchcov: Aplikace rozklikávací rozpočet města	6
Jesenice: Senior taxi	7
Klášterec nad Ohří: Dostupnost městských pracovišť Czech POINT	8
Klášterec nad Ohří: Mapový portál a aplikace Kam mám jít volit?	9
Mimoň: Bezplatná právní poradna	10
Mimoň: Portál s aplikací hlášení závad, investiční mapou a pasportizací	11
Mirovice: SMS InfoKanal města	12
Moravský Beroun: Sobotní provoz pracoviště Czech POINT	13
Starý Plzeňec: Aktivity v rámci Společenské odpovědnosti organizace	14
Starý Plzeňec: Pravidelná zjišťování spokojenosti občanů	15
Štětí: Zveřejňování materiálů ze zasedání zastupitelstva města	16
Velké Březno: Transparentní radnice	17
Vrbno pod Pradědem: Dny otevřených dveří na radnici	18
Vrbno pod Pradědem: Komunikace města na sociálních sítích	19
Kritéria soutěže	20



Adamov: Úhrada všech služeb úřadu platební kartou

Město Adamov se nachází v okrese Blansko v Jihomoravském kraji. www.adamov.cz

Platby pohodlně i bez hotovosti

Městský úřad Adamov se řadí mezi úřady, ve kterých mohou občané platit za poskytnuté služby bezhotovostně, a to pohodlně pomocí platební karty. Úřad přijímá tento způsob platby zejména pro úhrady místních a správních poplatků, nájmu, splátek dluhů, pokut, služeb Czech POINTu, plnění z kupních smluv nebo plateb za nákup propagačních předmětů, kalendářů a publikací města.

Zavedení služby vyvolala zvýšená poptávka občanů po bezhotovostních platbách, která souvisí s obecným trendem růstu podílu bezhotovostních plateb ve všech odvětvích. Město proto zahájilo spolupráci s vybranou bankou a diskutovalo technické zajištění služby. Bylo přitom nutné zajistit funkčnost finančních modulů s platebními terminály, stejně jako s dalšími přidruženými programy. Po zavedení služby město o novince informovalo na svých webových stránkách.

Bezhotovostní platby přináší úsporu času i nákladů

Město si zavedení služby chválí a uvádí, že zavedením bezhotovostních plateb došlo k úspoře času i nákladů, jelikož bezhotovostní platby jsou rychlejší a vedou ke snížené četnosti odvozu hotovosti do banky, čímž došlo k časové úspoře práce pokladní a současně například snížení nákladů na palivo, jelikož je nutné hotovost odvážet do jiného města.

Bezhotovostní platbu si pochvalují také občané, kteří ji již využívají častěji než platbu v hotovosti. Výhodná je také pro zaměstnance městského úřadu, kteří ji využívají například při placení doplatku na stravenky nebo doplatku při poskytování příspěvku ze sociálního fondu.





Duchcov: Aplikace rozklikávací rozpočet města

Město Duchcov se nachází v okrese Teplice v Ústeckém kraji. www.duchcov.cz

Informace o hospodaření obce rychle a přehledně

Hospodaření měst a obcí je jedním z nejsledovanějších aspektů správy obce, ať už zastupiteli, nebo samotnými občany. Transparentní přístup řádného hospodáře přitom hovoří jasně: hospodaření by mělo být co nejvíce otevřené. V současnosti nejpřívětivějším nástrojem transparentního hospodaření obcí je jistě aplikace rozklikávacího rozpočtu, která je oproti textovým soupisům a přehledům interaktivní a přehledná.

Ve městě Duchcov mají všichni aktivní zámecí o hospodaření města již pět let možnost se informovat právě v takové aplikaci. Klikací rozpočet s přívětivě barevnou a přehlednou strukturou a intuitivní ovladatelností umožňuje proklikat se až na jednotlivé rozpočtové kapitoly a položky, čímž se zájemce rychle dozví, jak je nakládáno s finančními prostředky města a jak město hospodaří oproti stanovenému plánu ve schváleném rozpočtu města. V aplikaci jsou také uvedeny náklady na jednotlivé investice města.

Zavedení služby předcházelo výběr dodavatelské firmy a příprava propojení účetního systému. Aplikace funguje tak, že se po ukončení každého kalendářního měsíce nahrají data z účetnictví do rozhraní rozklikávacího rozpočtu. Díky propojení systémů se poté zařadí do správné části aplikace a občané tak vidí aktuální změny a vývoj hospodaření.

Rozpočet města Duchcov si lze prohlédnout na webové stránce <http://rozpocet.duchcov.cz>





Jesenice: Senior taxi

Město Jesenice se nachází v okrese Praha-západ ve Středočeském kraji. www.mujesenice.cz

Pomoc seniorům s dopravou na úřad a do nemocnic

Město Jesenice leží zhruba 16 km jihovýchodně od centra Prahy. I díky této blízkosti město prochází v posledních letech značným rozvojem, například za posledních deset let se počet obyvatel téměř zdvojnásobil, nicméně vybavenost službami prozatím tempu rozvoje ne zcela dostačuje. Ve městě tak například chybí poliklinika s odbornými ordinacemi. Město se navíc skládá z několika místních částí, které jsou od sebe vzdálené i několik kilometrů.

Představitelé města se proto rozhodli nevyhovující stav vyřešit zavedením služby tzv. senior taxi. Služba je určená pro občany starší 60 let a tělesně či zdravotně postižené občany bez omezení věku (držitelé ZTP a ZTP/P karet). Tito občané si v infocentru města zřizují speciální klientský průkaz, po jehož obdržení mohou využívat senior taxi každý pracovní den od 6:00 do 15:30 hodin. Jako cílovou destinaci lze zvolit například Městský úřad Černošice (pracoviště na Praze 2), který pro město Jesenice vykonává agendy obce s rozšířenou působností, dále Thomayerovu nemocnici na Praze 4, polikliniku na Praze 4 a 11 a nemocnici v Benešově.

Nástupní cena je přitom pouze 20 Kč za jednu cestu, zbytek hradí město. Převoz zdravotních pomůcek (berle, chodítka, skládací invalidní vozík) a případného doprovodu jedné osoby je zdarma. Limit cest na osobu je stanoven na deset cest za měsíc.

Služba se velmi rychle ujala a je hojně využívána. Po půl roce službu pravidelně využívá přes 100 seniorů. Taxi denně vyráží v průměru 9krát. Do budoucna se město chystá rozšířit počet možných cílů cest o další vhodná místa.





Klášterec nad Ohří: Dostupnost městských pracovišť Czech POINT

Město Klášterec nad Ohří se nachází v okrese Chomutov v Ústeckém kraji. www.klasterec.cz

Více pracovišť je výhodou pro občany i město

Pokud občané Kláštence nad Ohří chtějí fyzicky získat výpisy vydávané v rámci Czech POINTu (ověřování výpisů z katastru nemovitostí, rejstříku trestů, obchodního rejstříku, živnostenského rejstříku, výpis z bodového hodnocení řidiče, výpis z insolvenčního rejstříku, výpis ověřeného výstupu ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů, datové schránky, autorizovaná konverze dokumentů) mají možnost si pro ně na úřad dojít každý pracovní den od 7:00 do 17:00. Rozsah hodin je umožněn zřízením dvou pracovišť Czech POINTu v budově úřadu, a to na podatelně městského úřadu a v informačním centru.

Blízkost obou pracovišť umožňuje možnost výběru a neznamená žádný vyšší náklad v případě, že se občan dostaví na jedno z pracovišť po ukončení jeho úřední doby. Pracoviště na podatelně je otevřeno od 7:00 do konce úředních hodin úřadu. Pracoviště v informačním centru je funkční v době otevření infocentra, tedy každý pracovní den od 8:30 do 17:00. Celkově má každé z pracovišť v týdnu otevřeno 42,5 hodiny.



Město se při zavádění více pracovišť nesetkalo s žádnou bariérou. Po zavedení služby následovala propagační a informační kampaň o dostupnosti služeb Czech POINTu. Provoz pracovišť si město chválí. Výhodou je například lepší zastupitelnost a snazší výměna zkušeností pracovníků. Občané kvitují možnost vyřídit si agendy Czech POINTu i po úředních hodinách městského úřadu a díky více pracovištím také velmi plynulý provoz téměř bez čekací doby. Do budoucna chce město pracoviště dále rozšiřovat.



Klášterec nad Ohří: Mapový portál a aplikace Kam mám jít volit?

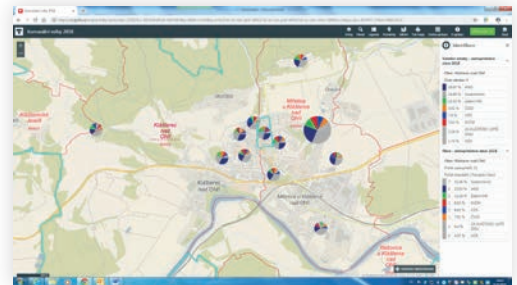
Město Klášterec nad Ohří se nachází v okrese Chomutov v Ústeckém kraji. www.klasterec.cz

Mapové aplikace mají celou řadu využití

Na webových stránkách města Kláštrece nad Ohří najdete zajímavý mapový portál, který má za cíl na jednom místě sdružit výstupy z geografických informačních systémů města. Na portálu občané naleznou základní mapu města včetně leteckých snímků, dále katastrální mapu, která obsahuje vše potřebné, například čísla parcel nebo věcná břemena, nebo mapu vytvořenou speciálně pro pejskaře (mapa zobrazuje místa se stojany se sáčky a také plochy pro volný pohyb psů).

Portál současně obsahuje mapové aplikace pro volby. Jedná se zprv o aplikaci výsledků voleb do zastupitelstev obcí dle jednotlivých kandidujících subjektů a volebních okrsků, zadruhé o aplikaci s názvem „Kam mám jít volit?“. Tato aplikace slouží k vyhledávání volební místnosti dle zadané adresy bydliště. Vývojem aplikace se město snaží zvýšit volební účast obyvatel města a informovanost o konání voleb.

Město vyvíjí mapové aplikace na základě diskusí s veřejností a vnímání potřeb svých občanů. I proto jsou občané s aplikacemi spokojeni a oceňují je. Aktuálně město plánuje zveřejnit mapovou aplikaci městských sportovišť. Do budoucna se nebrání vývoji dalších mapových podkladů a vrstev. Díky znalosti prostředí geografických informačních systémů a existenci potřebných dat město nevnímá žádné bariéry, které by stály v cestě vývoji již fungujících, ale i dalších mapových aplikací.





Mimoň: Bezplatná právní poradna

Město Mimoň se nachází v okrese Česká Lípa v Libereckém kraji. www.mestomimon.cz

Právní pomoc města pro potřebné občany

Pokud se občané města Mimoně dostanou do složitých životních situací, mohou již od roku 2014 využít služeb a rad bezplatné právní poradny města. Právní poradna je provozována v rámci smlouvy o poskytování právních služeb městu. Cílem jejího zřízení bylo pomoci zejména sociálně slabým občanům při řešení složitých právních sporů.

Právní služby jsou občanům dostupné na objednání pravidelně jednu hodinu týdně. Organizačně se o klienty stará sekretariát městského úřadu. Častými životními situacemi, které městský úřad pomáhá řešit, jsou domácí násilí, vykázaní z bytu, prodlení při splátkách dluhu, výživné, osobní bankrot, vrácení peněz za špatně dodané zboží, spory s exekutorem, spory se zaměstnavatelem, nemoci z povolání apod. Rady jsou přitom poskytovány ústně i písemně.

Město v rámci své právní poradny naopak neposkytuje rady v oblastech, které generují výrazný finanční profit tazatele, například prodej nemovitosti nebo u dědictví. Dále nejsou poskytovány rady v důsledku možného střetu zájmů města (vymáhání dluhu, kdy pronajímatelem je město Mimoň, přestupkové řízení, úraz na chodníku města apod.).

Před spuštěním služby bylo nutné rozšířit smlouvu na poskytování právních služeb městu, stanovit rozsah služby a okruh klientů, kteří ji mohou využívat, zajistit propagaci a nastavit systém objednávání klientů a systém vyhodnocování služby. To vše se obešlo bez komplikací. V současné době město poskytuje přibližně 45 právních rad ročně s rostoucím trendem. Do budoucna zvažuje rozšíření otevírací doby poradny.



Mimoň: Portál s aplikací hlášení závad, investiční mapou a pasportizací

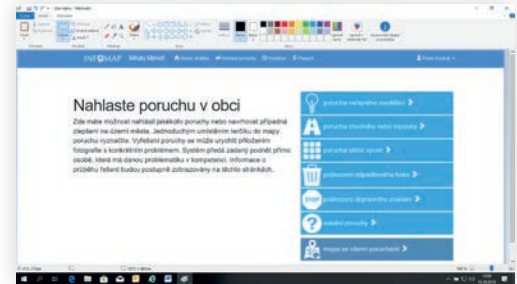
Město Mimoň se nachází v okrese Česká Lípa v Libereckém kraji. www.mestomimon.cz

Moderní řešení závad na majetku města

Město Mimoň pro své občany připravilo zajímavý webový portál, na kterém se nachází aplikace hlášení závad na majetku města, informace o plánovaných investicích a vše k pasportizaci. Prostřednictvím webové aplikace hlášení závad občané mohou hlásit poruchy veřejného osvětlení, chodníků, vozovky, uličních vpustí a dále poškození odpadkových košů a dopravního značení. Součástí je také mapa se všemi poruchami. Po nahlášení závady předá systém toto hlášení firmě, která pro město zajišťuje opravy, a ta ji do 48 hodin opraví.

Druhým prvkem portálu je mapa s plánovanými investicemi města (opravy chodníků a místních komunikací, investiční akce, dopravní omezení). Třetí funkcí je pasportizace veřejného osvětlení a uličních vpustí. Jedná se o zákresy a databázi včetně provozních deníků, které usnadňují práci úředníkům městského úřadu. Občanům je k dispozici přehledná mapa.

Portál umožňuje občanům rychlou a přehlednou orientaci. Město si například pochvaluje efektivitu hlášení závad, které zlepšilo přesnost lokalizace závady (oproti dřívějším telefonickým hlášením). Do budoucna město zvažuje upravit aplikaci také pro mobilní rozhraní.





Mirovice: SMS InfoKanal města

Město Mirovice se nachází v okrese Písek v Jihočeském kraji. www.mirovice-mesto.cz

Informace o dění ve městě v mobilním telefonu

Když se v Mirovicích zamýšleli, jak zvýšit informovanost občanů o dění ve městě a současně jak zabezpečit informování občanů v krizových situacích, spojili příjemné s užitečným a zavedli vlastní SMS InfoKanal města. Díky němu jsou registrovaným uživatelům zasílány krátké informační SMS zprávy s užitečnými informacemi.

Po registraci občané dostávají SMS zprávy o plánovaných odstávkách vody, vzniklých haváriích a termínu jejich řešení, dále o přerušení dodávek elektrické energie či plynu, uzavírkách místních komunikací nebo termínech mimořádných svozů odpadu. SMS zprávy jsou zasílány také za účelem informování o termínech konání zastupitelstva obce nebo o konání kulturních a společenských akcí. V neposlední řadě se registrovaní uživatelé dozvědí o mimořádných změnách v provozní době městského úřadu. Celkově tedy InfoKanal slouží jako mobilní rozhlas.

Občané se mohou zaregistrovat buď prostřednictvím webového formuláře, přes SMS zprávu nebo osobně na podatelně městského úřadu. Pro občany, kteří nevyužívají mobilní telefony, je InfoKanal připraven v podobě doručování hlasových zpráv na telefony s pevnou linkou. Dle představitelů města je o službu zájem a mezi občany je přijímána pozitivně.

Město Mirovice

Vážený občane,

město Mirovice Vám tímto nabízí a pohodlný způsob získávání důležitých informací a akcí ve městě. Ve svazu zajistí dostatečnou informovanost jako zavazí provoz **SMS InfoKanal** města, který umožňuje zasílati důležité informace na zaregistrovaná čísla Vašich mobilních telefonů v textových zprávách (SMS).

Chcete dostávat více informací v krizových situacích a o:


- plánovaných odstávkách vody, vzniklých haváriích a stavu jejich řešení?
- plánovaných přerušeních dodávek elektrické energie, poof plynu?
- uzavírkách místních komunikací?
- termínech mimořádných svozů odpadu?
- termínech konání zastupitelstva obce?
- konání kulturních a společenských akcí?
- mimořádných změnách v provozní době MÚU apod.?

a další užitečné informace spojené se životem ve Vašem městě?

Zajistíte si tyto informace tím, že se **ZAREGISTRUJETE!** Jak?

1. online nebo 2. SMSkou nebo 3. osobně na podatelně MÚU....

Jak registrovat online?

Pomocí speciálního formuláře na webových stránkách města, kdeje tento obrázek na úvodní stránce webu.  **Číslo: 597 2 01424 001**

Nebo se registrujete přímo zde: www.infokanal.cz/cas/mesto/mirovice

Pomocí registračního online formuláře můžete svou registraci později upravit nebo registraci zrušit.



Moravský Beroun: Sobotní provoz pracoviště Czech POINT

Město Moravský Beroun se nachází v okrese Olomouc v Olomouckém kraji. www.morberoun.cz

Pro výpisy i v sobotu

V Moravském Berouně si občané mohou v letních měsících osobně vyřídit agendy Czech POINTu (výpisy z katastru nemovitostí, veřejného rejstříku (obchodní rejstřík, spolkový rejstřík aj.), živnostenského rejstříku, rejstříku trestů, bodového hodnocení řidiče, insolvenčního rejstříku, dále zřízení datové schránky, přidání pověřené osoby k přístupu do datové schránky ze systému Czech POINT nebo autorizovanou konverzi dokumentů doručitelných do datové schránky) také v sobotu. Tuto možnost jim radnice zpřístupnila otevřením pracoviště v informačním centru.

Informační centrum poskytuje služby Czech POINTu od pondělí do pátku od 7:30 do 16:00 s půlhodinovou polední pauzou. V letních měsících je ovšem v provozu také o sobotách mezi 8:00 a 12:00. Vedle tohoto pracoviště město provozuje Czech POINT také na podatelně a matrice městského úřadu, který má úřední dobu v pondělí a ve středu od 7:00 do 17:00 hodin.

Kumulace provozu infocentra s pracovištěm Czech POINT znamenala pro město Moravský Beroun značné rozšíření dostupnosti agend Czech POINTu při zachování efektivního a hospodárného přístupu. Otevření tohoto pracoviště nebylo nikterak složité, v podstatě bylo pouze nutné zajistit personální a technické aspekty provozu.

Občané jsou s rozšířením počtu pracovišť spokojeni a oceňují ho. Představitelé města potvrzují, že jsou služby pracoviště v infocentru města občany hojně využívány. V současné době jsou dle nich kapacity pracovišť již dostačující a odpovídají zájmu obyvatel.





Starý Plzenec: Aktivity v rámci Společenské odpovědnosti organizace

Město Starý Plzenec se nachází v okrese Plzeň-město v Plzeňském kraji. www.staryplzenec.cz

Aktivity v rámci CSR vedou ke spokojenosti občanů i zaměstnanců úřadu

Ve Starém Plzenci dlouhodobě usilují o zkvalitnění života svých občanů a současně o spokojenost zaměstnanců úřadu. Zvolili proto komplexní přístup Společenské odpovědnosti organizace (CSR), který postihuje odpovědnost vůči zaměstnancům úřadu, občanům, životnímu prostředí a také odpovědnost zejména v oblastech kultury, sportu, vzdělávání a sociálních služeb.

Při realizaci společenské odpovědnosti klade město důraz na udržování rovnováhy mezi třemi pilíři - ekonomikou, sociálními aspekty a životním prostředím, spočívající především ve sladění veřejných zájmů, zájmů občanů, podnikatelů a místních nestátních organizací. V rámci ochrany životního prostředí město realizuje aktivity vedoucí k úsporám energií (výměnu oken v budovách ve vlastnictví města, výměnu kotlů, instalaci tepelných čerpadel, pořízení elektromobilu, instalaci LED svítidel u veřejného osvětlení, osvětu v třídění odpadů, bezplatné poskytnutí kompostérů občanům, výstavbu cyklostezky, návrh úpravy územního plánu směřující k omezení zastavování volné krajiny, každoroční akce „Ukldíme Česko“ apod.)



V ekonomické oblasti město vyčleňuje dostatek finančních prostředků v rozpočtu města na opatření generující budoucí nižší provozní náklady, investuje do udržitelné dopravní a technické infrastruktury, navýšilo finanční prostředky na podporu spolků a sportovních organizací. V sociální oblasti město vytváří vhodné pracovní podmínky, dbá na péči o zaměstnance a uplatňuje rovný přístup k nim (genderový audit, dětský koutek, home office a další), pravidelně organizuje školení zaměstnanců, podporuje a organizuje akce pro rodiny s dětmi, seniory a přispívá tak k mezigeneračnímu soužití, udržování tradic a povědomí o historii města, provozuje dům s pečovatelskou službou, zřídilo pozici preventivní veřejného pořádku, zaměstnává handicapované a sociálně vyloučené osoby apod.

Občané i zaměstnanci úřadu přístup města oceňují. Zapojováním do akcí města dochází k růstu zájmu o město a počtu aktivních občanů. Aktivity města byly oceněny například Cenou hejtmána Plzeňského kraje za společenskou odpovědnost za rok 2017.



Starý Plzenec: Pravidelná zjišťování spokojenosti občanů

Město Starý Plzenec se nachází v okrese Plzeň-město v Plzeňském kraji. www.staryplzenec.cz

Zpětná vazba od občanů je základem pro rozvoj města i úřadu

Pro komunikaci s občany a zjišťování jejich názorů a připomínek využívá město řadu komunikačních nástrojů. Na webové stránce města je například zřízeno diskusní fórum, kde jsou zjišťovány názory občanů k daným tématům doplněné elektronickou anketou nebo dotazníkem. Ne všichni občané mají přístup k internetu, a proto město využívá i tištěných anket a dotazníků v měsíčním periodiku Radyňské listy, které distribuuje občanům zdarma do všech domácností.

Město dbá i na osobní komunikaci, kdy představitelé města a úřadu zjišťují názory občanů při osobních setkáních s nimi. Město zřídilo pracovní pozici preventisty veřejného pořádku, který je s občany v denním kontaktu, zjišťuje mimo jiné i jejich názory a připomínky, které dále předává představitelům města a úřadu. Ke zjišťování zpětné vazby a spokojenosti je využíván pravidelně i Mystery shopping (utajená osobní návštěva). Město si je vědomo, že spokojenost občanů závisí i na spokojenosti zaměstnanců úřadu, a proto pravidelně zjišťuje formou dotazníků a osobních pohovorů jejich názory a potřeby.

Občané se zapojují především do dotazníkových šetření prostřednictvím Radyňských listů, diskusního fóra a anket na webu města. Spokojenost je pak předmětem osobních diskusí občanů s úřadem, vedením města, preventistou veřejného pořádku. Město plánuje další rozvoj v oblasti komunikace, zejména s ohledem na potřeby občanů. V rámci dotačního titulu připravuje zavedení nových komunikačních nástrojů, které dále povedou ke zvýšení spokojenosti občanů a zefektivnění činnosti úřadu (elektronická úřední deska, elektronické informační tabule, mobilní rozhlas apod.).

Před zahájením aktivit bylo nutné nastavit vhodné komunikační nástroje, vytvořit obsahovou náplň dotazníků, diskutovat se členy komisí, ze kterých vyplynula aktuální témata a problémy, ke kterým je vhodné získat názory a postřehy občanů města. Bylo také potřeba prolomit počáteční komunikační bariéry mezi občany a městem.





Štětí: Zveřejňování materiálů ze zasedání zastupitelstva města

Město Štětí se nachází v okrese Litoměřice v Ústeckém kraji. www.steti.cz

Transparentnost zasedání není jen o zveřejnění usnesení

Ve Štětí se snaží pravidelně veřejnost informovat o tom, jaké záležitosti bude zastupitelstvo města projednávat na svých zasedáních a současně s jakým závěrem byly posléze projednány. Stejně tak chtějí umožnit vyhledávání a prohlížení již projednaných materiálů, zápisů a pro rychlé vyhledání také přijatých či nepřijatých usnesení.



Současně s pozvánkou a programem zasedání zastupitelstva města jsou na webové stránky města nahrány anonymizované materiály určené k projednání. V průběhu zasedání zastupitelstva je pořízen videozáznam, který je následně umístěn prostřednictvím odkazu na webové stránky. Po zpracování a podpisu zápisu je vyhotoven výpis jednotlivých usnesení a společně se zápisem zveřejněn na webových stránkách.

Cílem bylo poskytnout občanům informace o bodech, které budou na zasedáních zastupitelstva projednávány tak, aby v případě, že se jich bod týká, měli možnost se k němu na zasedání vyjádřit. Výpis usnesení naopak zjednodušuje vyhledávání a pro zájemce, které zajímá, jaká byla k projednávanému bodu diskuse, je k dispozici videozáznam z jednání.

Služba je občany využívána a představitelé města předpokládají, že jsou občané spokojeni co do kvantity informací, tak i do kvality zpracování výsledků (materiály, videozáznam, výpis usnesení, zápis) a vše je dohledatelné také zpětně v archivu). Před spuštěním služby bylo třeba nastavit jednotný systém zpracování materiálů (formát, přílohy, číslování apod.) od jednotlivých předkladatelů, synchronizovat jejich předávání a současně jejich anonymizaci.



Velké Březno: Transparentní radnice

Město Velké Březno se nachází v okrese Ústí nad Labem v Ústeckém kraji. www.velke-brezno.cz

Skutečně transparentní radnice vyžaduje koncepční přístup

V posledních letech představitelé Velkého Března pracovali na vybudování koncepčního přístupu k otevření radnice a tím posílení její transparentnosti. Koncepce otevřené radnice se promítla do řad strategických dokumentů města i městského úřadu a znamenala také změnu komunikace s občany. Hlavním přínosem tohoto řešení je zjednodušení výměny informací mezi obcí a občany a rychlé poskytnutí hledané informace. Dalším důležitým důvodem je zvýšení a udržení důvěry občanů ve vedení obce.

Na webových stránkách města je možné získat aktuální informace z mnoha mapových aplikací, dohledat uzavřené smlouvy, objednávky a uhrazené faktury, nalézt přehled obecního majetku (budovy, pozemky, technologie a zařízení), rozpočet, rozpočtová opatření a hospodaření obce (závěrečný účet, zpráva auditora), hospodaření úseků (bytový a nebytový fond), hospodaření s odpady, přehledy dluhů a pohledávek, přehled plánovaných a realizovaných investic, veřejných zakázek, dotací a grantů (získaných i poskytnutých) nebo elektronickou verzi obecního zpravodaje.

Zavedení konceptu předcházelo získávání zkušeností a příkladů dobrého fungování v jiných samosprávách, dále získávání návrhů z řad členů zastupitelstva, na jejichž základech byl vytvořen dokument Transparentní radnice. Ruku v ruce s koncepcí šla modernizace webových stránek města.

Město se dále muselo potýkat s přirozenou nedůvěrou a odporem lidí při změnách či zavádění nových postupů a činností, a s tím související nedostatečnou motivací zapojených osob. V průběhu se objevily také problémy se zpožděním implementace strategie Transparentní radnice. Objevily se také negativní argumenty o složitosti a finanční náročnosti implementace a dále, že bude zvýšená administrativní náročnost, a tím vzroste potřeba dalších lidských zdrojů.

Veškeré úsilí se ale nakonec vyplatilo a dnes je nástroj transparentní radnice jednou z nejvíce navštěvovaných částí webových stránek města. V současné době město připravuje další modernizaci webových stránek a také aplikaci osobního portálu občana.





Vrbno pod Pradědem: Dny otevřených dveří na radnici

Město Vrbno pod Pradědem se nachází v okrese Bruntál v Moravskoslezském kraji. www.vrbnopp.cz

Zpřístupnění radnice a úřadu zábavnou formou

Ve Vrbnu pod Pradědem chtěli obyvatelům města, a také školákům, představit nejen práci na úřadě, ale také prostředí, ve kterém se pohybují jak zaměstnanci a vedení města, tak samotní občané. Proto připravili akci dnů otevřených dveří na radnici a na městském úřadu.



Návštěvníci, mezi které patřily i děti z místních mateřských škol a základní školy, si mohli během dvou dnů (pátek a sobota) prohlédnout prostory radnice – sekretariát, jednotlivé kanceláře a také například obřadní síň. Zde si mohli prohlédnout výstavu fotografií (i historických) z činnosti matriky a zhlédnout krátký film, který jim ukázal, čím vším se městský úřad zabývá. Pro děti byl připraven bohatý zábavní program.

Po celou dobu byli v budově k dispozici zaměstnanci, kteří se jednotlivých skupin nebo jednotlivců ujali a provázeli je. Tito pracovníci byli oblečeni v dobovém oblečení, protože akce byla pojata v duchu 100 let od založení Československé republiky. Ve venkovních prostorách bylo pro návštěvníky připraveno posezení s občerstvením. Příjemnou atmosféru navodila kapela hrající prvorepublikový repertoár.



Dny otevřených dveří se konaly na radnici poprvé, ale účast bezmála 500 návštěvníků nasvědčuje, že o dvoudenní akci byl velký zájem. Město by proto chtělo z akce vytvořit tradici a každý rok umožnit zájemcům přijít si radnici prohlédnout. Představitelé města uvádí, že jedním z nejdůležitějších kroků bylo sestavení realizačního týmu, což měl na starosti tajemník úřadu. Tento tým společně s vedením města pracoval na programu celé akce a její propagaci.



Vrbno pod Pradědem: Komunikace města na sociálních sítích

Město Vrbno pod Pradědem se nachází v okrese Bruntál v Moravskoslezském kraji. www.vrbnopp.cz

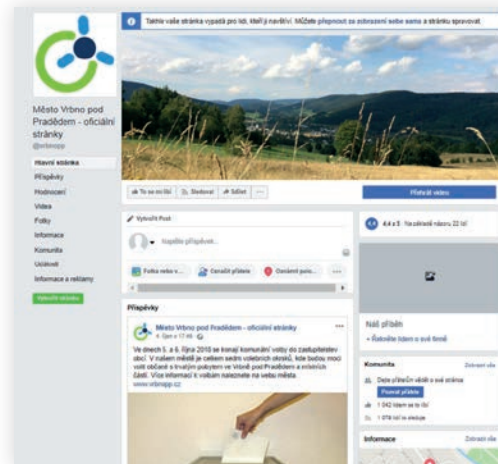
Sociální sítě přináší rychlou a efektivní komunikaci

Ve městě Vrbno pod Pradědem přemýšleli, jak posílit komunikaci města s občany. Jako vhodný prostředek byly zvolené populární sociální sítě. Cílem bylo se zapojit a stát se součástí oblíbených sociálních sítí (Facebook, YouTube, Instagram), zejména aby město mohlo lépe informovat obyvatele (zejména mladou populaci, která užívá sociální sítě ve značné míře) o dění ve městě a přivedlo je skrze tyto sociální sítě na webové stránky města, kde se mohou dozvědět další informace.

Například na sociální síti Facebook město zveřejňuje odkazy a události ke článkům vedených na oficiálních webových stránkách města. Tímto postupem se na webových stránkách města zvyšuje jeho návštěvnost a informovanost občanů. Zpětnou vazbou jsou pro město mnohdy důležité komentáře občanů, například k informacím typu realizace oprav chodníků apod. Občané se mohou zapojit do diskuse nebo přispívat vlastními fotkami z prostředí města.

Občané služby využívají. Na profilu města na Facebooku mělo Vrbno pod Pradědem v době psaní této publikace celkem 1042 sledujících. Spokojenost s vedením profilu města na Facebooku je vyjádřena i v hodnocení, kde z 5 hvězdiček město drží 4,4 (na základě 22 názorů lidí). Zpětnou vazbou je pro město také aktivní činnost uživatelů, například u plánovaných událostí, kterých se účastní.

Před zahájením aktivity na sociálních sítích stačilo získat souhlas vedení města, určit, které sociální sítě bude město využívat, a provést u nich základní nastavení o městě, správcích a rolích redaktorů / přispěvatelů. Dále byl vymezen okruh zveřejňovaných informací a způsob jejich uveřejňování.





Kritéria soutěže

Přístupnost úřadu	1	Úřední doba obecního/městského úřadu.
	2	Úřední doba pracoviště Czech POINT.
	3	Nabízí Váš úřad objednání se na konkrétní hodinu?
	4	Poskytujete formuláře na viditelném dostupném místě?
	5	Jaké nabízáte možnosti platby (poplatků apod.)?
	6	Máte v budově úřadu recepci pro veřejnost?
	7	Máte v budově úřadu volně přístupnou toaletu pro veřejnost?
	8	Disponuje úřad prostorem s přebalovacím pultem?
	9	Je na úřadu zřízen dětský koutek?
	10	Je úřad bezbariérový?
	11	Je na úřadu volně přístupné bezdrátové připojení k internetu pro veřejnost (Wi-Fi)?
	12	Je v blízké vzdálenosti od úřadu (do cca 250 m) dostupné parkoviště?
	13	Je v blízké vzdálenosti od úřadu (do cca 250 m) zastávka hromadné dopravy?
	14	Nabízíte služby senior taxi nebo pojízdný úřad?
Transparentnost úřadu	15	Zveřejňuje Váš úřad materiály ze zastupitelstva na webových stránkách města?
	16	Zveřejňuje Váš úřad záznamy ze zasedání zastupitelstva, případně přenáší zasedání on-line?
	17	Je na webových stránkách dostupný archiv materiálů z proběhlých zasedání zastupitelstva?
	18	Zveřejňuje Váš úřad na internetu také smlouvy do 50 000 Kč?
	19	Máte na webových stránkách města rozklikávací rozpočet?
	20	Je na webových stránkách dostupný archiv zveřejněných rozpočtů obce?
	21	Zveřejňuje váš úřad na webových stránkách obce oficiální strategii rozvoje obce?
	22	Zveřejňuje váš úřad na webových stránkách obce oficiální strategii úřadu?
	23	Zveřejňuje váš úřad na webových stránkách obce územní plán v dostatečné kvalitě a rozlišení pro čtení?
	24	Umožňuje Váš úřad stažení územního plánu v dostatečné kvalitě pro čtení v běžně dostupných formátech (např. PDF)?
	25	Poskytuje Váš úřad sady otevřených dat (Open Data)?



Komunikace úřadu	26	Máte na webových stránkách obce kalendář akcí?
	27	Uveřejnili jste na webových stránkách obce min. 10 nových příspěvků (aktualit) za poslední měsíc?
	28	Má Vaše obec oficiální stránku/profil na sociálních sítích?
	29	Uveřejnili jste na profilu Vaší obce min. 15 nových příspěvků za poslední měsíc? (primárně na Facebooku nebo na Twitteru)
	30	Vydává Vaše obec (úřad, příspěvková organizace...) zpravodaj o dění v obci a na úřadě? (alespoň měsíčník)
	31	Vydává Vaše obec pravidelně ročenku nebo výroční zprávu obce? (není myšlena zpráva o podaných informacích)
	32	Nabízí Váš úřad vlastní mapový portál s mapami obce na webových stránkách obce?
	33	Nabízí Váš úřad občanům komplexní přístup k webu/aplikacím úřadu/obce přes smartphony (mobilní telefony)?
	34	Nabízí Váš úřad na webových stránkách obce systém životních situací?
	35	Máte systém životních situací přímo propojený s kontakty na odpovědné úředníky?
	36	V jakém rozsahu zveřejňujete kontakty na úředníky?
	37	Umožňuje Váš úřad pravidelný odběr novinek z činnosti úřadu a obce?
	38	Nabízíte službu Mobilního rozhlasu?
	39	Informuje Váš úřad občany v krizových situacích formou SMS zpráv?
40	Jste zapojeni do meziobecní spolupráce?	
Participace občanů	41	Provádí úřad pravidelná zjišťování spokojenosti občanů/klientů s výkonem úřadu a jeho službami?
	42	Provádí úřad pravidelná zjišťování spokojenosti občanů/klientů s rozvojem obce?
	43	Pořádá Váš úřad pravidelná plánovací setkání s občany, na kterých mohou občané participovat na rozvoji obce a předkládat své návrhy? (min. 2x ročně - za poslední kalendářní rok)
44	Vyčleňuje vedení obce část rozpočtu, o jejímž využití rozhodují občané (tzv. participativní rozpočtování)?	
Další aktivity	45	Kterým dosud nejmenovaným aktivitám, jejichž cílem je stát se úřadem přívětivým pro občany, se Váš úřad věnuje?



Poznámky



KONTAKTY

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

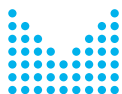
www.mvcr.cz/verejna-sprava

www.kvalitavs.cz

osr@mvcr.cz

ID datové schránky: 6bnaawp

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



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Ministerstvo vnitra
Nad Štolou 3, 170 34 Praha 7

www.mvcr.cz

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