



# PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD 2022

---

Příklady dobré praxe  
obcí s rozšířenou působností



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY

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

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

Vydalo Ministerstvo vnitra, odbor strategického rozvoje a koordinace veřejné správy v roce 2022.

Obrázky použité v publikaci poskytl úřady daných měst / městských částí. Případně jde o screenshoty webových stránek nebo aplikací.



## Obsah

Úvodní slovo . . . . .	5
Celkové výsledky průzkumu . . . . .	6
Benešov: Průzkum trhu pro budování značky města . . . . .	16
Bílina: Jednodušší systém pro zadávání veřejných zakázek . . . . .	17
Břeclav: Webová aplikace Metropolitní síť . . . . .	18
Dvůr Králové nad Labem: Participativní rozpočet obce se zapojením mládeže . . . . .	19
Frydek-Místek: Klientské centrum . . . . .	20
Chomutov: Rychlá komunikace s neslyšícími klienty úřadu . . . . .	21
Jablonec nad Nisou: Létající úřad pro široké spektrum klientů . . . . .	22
Jihlava: Online mapa pozemků s nabídkami pro investory . . . . .	23
Karviná: Předávání rodných listů přímo v porodnici . . . . .	24
Kolín: Projekt Smart metering – chytré měření pitné vody . . . . .	25
Městská část Praha 3: Úřad + knihovna + kulturní centrum + kavárna = nové klientské centrum . . . . .	26
Městská část Praha 6: Projekt Competence – lepší komunikace úředníků s občany i cizinci . . . . .	27
Městská část Praha 10: Strategický rozvoj městské části 2020–2030 se zapojením občanů . . . . .	28
Městská část Praha 14: Mobilní aplikace „Moje 14“ . . . . .	29
Olomouc: Odstraňování reklamního smogu v památkové rezervaci . . . . .	30
Opava: Městský platební portál pro občany . . . . .	31
Otrokovice: Jednoduchá domluva s cizinci . . . . .	32
Pardubice: Ordinance pro osoby ohrožené sociálním vyloučením. . . . .	33
Pardubice: P-PINK – Pardubický podnikatelský inkubátor . . . . .	34



Prachatice: Virtuální realita jako vhled do života klientů . . . . .	35
Říčany: Interaktivní mapa „Poznej Říčany“ . . . . .	36
Šumperk: Síť rychlých městských wi-fi hotspotů . . . . .	37
Žďár nad Sázavou: Portál „Žďáráka“ . . . . .	38
Kritéria soutěže - 2022 . . . . .	39





## Úvodní slovo

I přes omezení spojená s nálezou covid-19 úřady zaváděly různorodé inovace a nové služby a ani v letošním roce nebyla Česká republika ušetřena dopadů krizí – tentokrát válečné a energetické. Stejně jako „za covidu“ se ale vzedmula vlna odhodlání a invence, která se projevila v příkladech dobré praxe uvedených na dalších stranách.

V této doprovodné brožuře k již sedmému ročníku soutěže Přívětivý úřad se seznámíte s ukázkami dobré praxe obcí s rozšířenou působností a městských částí Prahy. Celkem se do soutěže přihlásilo 125 měst. Ukazuje se, že nositeli pokroku nejsou jen velká centra, ale inovace si nachází cestu do všech koutů republiky, protože ani menší města se dnes nebojí zavádět nadstandardní služby.

Co mnoho lidí určitě potěší, je jistý ústup zaměření na turistický ráz služeb měst, oproti cílenější orientaci na občana-rezidenta. Města zavádějí rovněž metodická opatření proti nelegální nebo nevhodné reklamě. Mládež je motivována, aby se zapojovala do formování budoucnosti svého města. Obce vytváří mobilní a webové aplikace, a stále více tak vystihují trend „vše v jednom“. Inovačním skokem v počínání úřadů je přiblížení se realitě klientů za použití virtuální reality.

Pozitivní příklady inspirují. Přeji si proto na tomto místě vyjádřit velký dík za každý takový nový příklad.



### **Ing. Mgr. David Sláma**

ředitel odboru strategického rozvoje a koordinace veřejné správy  
pověřený řízením sekce veřejné správy a eGovernmentu



## Celkové výsledky průzkumu

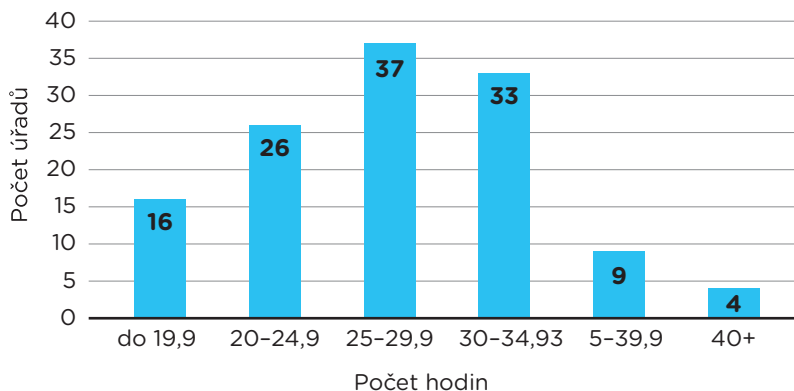
Soutěže se tentokrát zúčastnilo 125 obcí s rozšířenou působností včetně několika městských částí Prahy. Pro představu jde o 55 % z celkového počtu. Sběr dat proběhl v únoru 2022 dotazníkovým šetřením ve formě on-line dotazníku. Přihlášené municipality letos odpovídaly na cca 80 dotazů. Reakce prošly důkladnou kontrolou, na jejímž základě se stanovilo finální pořadí. Na této a dalších stránkách se seznámíte s vybranými přehledy sesbíraných dat.

### Přístupnost úřadu

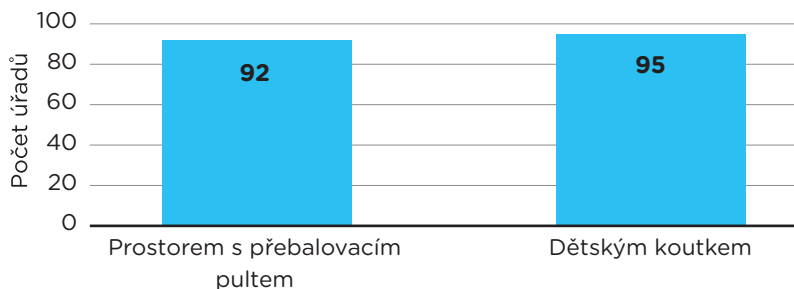
Na dozvuky „doby covidové“ v její kulminaci plynule navázala další výzva pro úřady. Šlo o zvládnutí tisíců nových klientů v podobě uprchlíků z Ukrajiny. Pandemická omezení přiměla mnoho úřadů urychlit například zavádění online platebních portálů a rezervačních systémů. Také díky tomu nedošlo k vyčerpání kapacit v roce letošním.

Přístupností úřadů se rozumí komplex služeb, jako je poskytování zázemí pro děti klientů, bezbariérový vstup nebo třeba prodloužená otevírací doba. Dále například řešení úkonů bez nutnosti návštěvy úřadu. Anebo schopnost úředníků navštívit na základě domluvy také občana bez znevýhodnění v pohodlí jeho domova nebo při případné závažné životní situaci (v nemocnici).

**Počet úředních hodin za týden (bez nutnosti objednání)  
- agenda občanských průkazů**



**Disponuje váš úřad prostorem pro rodiče s dětmi?**





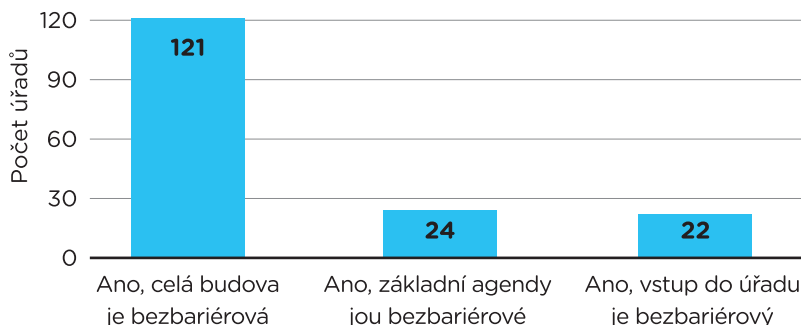
## Úřad pro všechny

Všichni občané mají nárok na kvalitní služby bez překážek. Stále více je proto kladen důraz na odstraňování bariér v jednání pro občany s hendikepem. Intaktní (zdravý) klient zase ocení důraz na urychlování procesů odbavování svých požadavků.

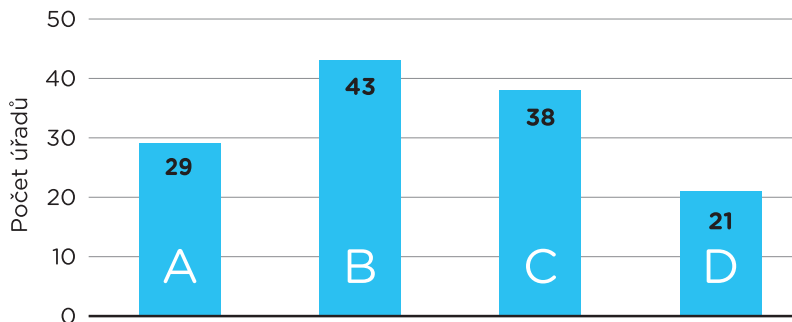
Trendem současné doby je úprava a vytváření prostředků ve formátech srozumitelného a zjednodušeného sdělení. Srozumitelné sdělení lze definovat jako ve stručnosti výstižné. Ve zjednodušeném sdělení je stěžejní jednoduchý a za všech podmínek vnímatelný vizuál s pouze základní informací a nepřehlédnutelným odkazem na konkrétní zdroj pomoci.

Cílem Ministerstva vnitra je metodické zasazování se o zjednodušení a sjednocení komunikace směrem od úřadu k občanovi (viz příručku Ministerstva vnitra Metodika Easy to read z roku 2019). Ta dokládá centrální snahy o odbourávání byrokratické image úřadů.

### Je úřad bezbariérově přístupný?



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



- A** Vlastní komplexní mobilní aplikaci úřadu
- B** Již existující platformy mobilních aplikací (např. Moje obec, Mobilní Rozhlas)
- C** Responzivní mobilní verzi webových stránek
- D** Nenabízí



## Otevřený úřad

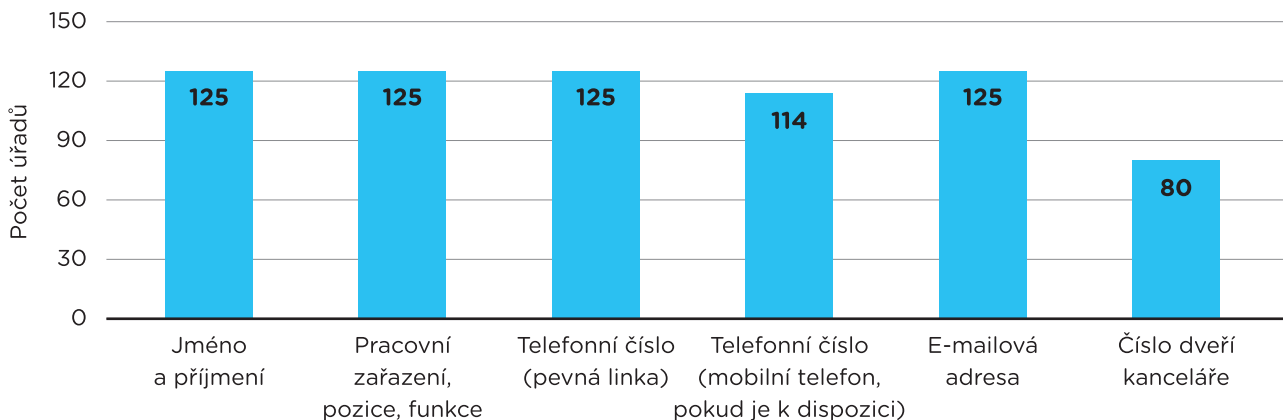
Stále více měst si nachází cestu k integrovaným systémům vnitřní správy. Tím se rozumí jednotná platforma, která umožňuje provádět mnoho úředních činností na jednom místě. Mimo vyšší efektivity je doprovodným jevem větší transparentnost, neboť systém (program) sdílí více úřadů nebo složek, čímž si přirozeně navzájem poskytují kontrolu a transfer zpětné vazby. Tím se pak i ven k občanovi dostává srozumitelná informace v jednotné podobě, jelikož se výstupy postupně vyrovnávají.

Dle zákonného rámce dnes již úřady musí zveřejňovat výsledky svých služeb veřejnosti. Ve jménu transparentnosti, antidiskriminace a boji proti korupci je běžné například uveřejňování smluv k veřejným

zakázkám nebo zápis z jednání zastupitelstva. Mnoho jednání zastupitelstev je dnes už také přenášeno živě - online.

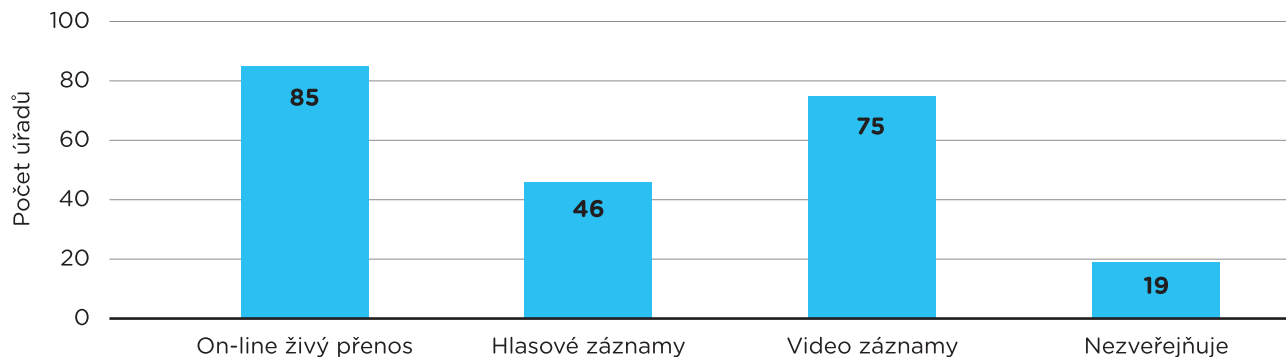
Veřejná kontrola sílí rovněž s rozvojem participativního rozpočtu, kdy je občan vtažen do děje již při samotném plánování budoucích aktivit. Přívětivý úřad je jakousi nadstavbou otevřeného úřadu. Přívětivý úřad plní své povinnosti ještě i nad rámec určený mu zákonem.

V jakém rozsahu zveřejňuje váš úřad kontakty na úředníky?

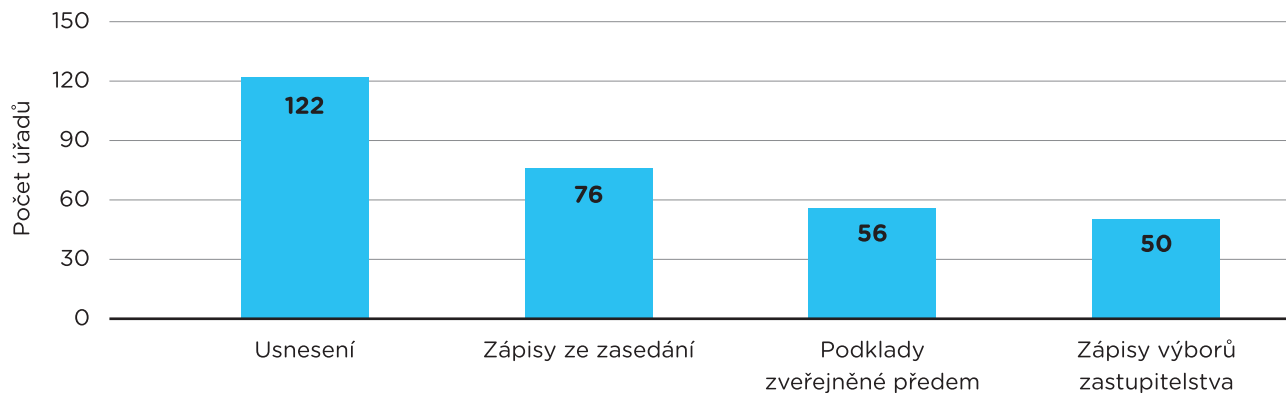




### Zveřejňuje váš úřad záznamy zasedání zastupitelstva, případně přenáší zasedání on-line?



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





## Úřad online

Digitální svět úřadů je nezbytnost hned z několika důvodů. Jednak se spektrum poptávky neustále rozšiřuje a s tím i nároky na samotný komfort a svižnost služeb. Za druhé je mladá generace uvyknutá na „remote“ řešení záležitostí. A v neposlední řadě se veřejná správa přizpůsobuje také cizincům, kdy někteří z nich považují vlastní zkušenost v digitálním jednání s úřady za standard.

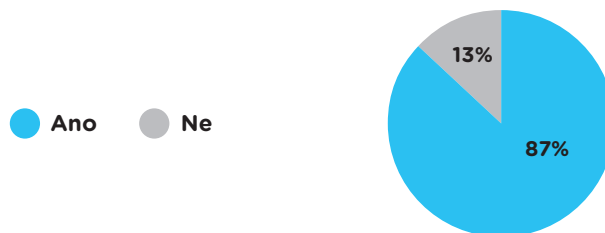
Lidé si žádají stále více a úřady nesmí ustrnout. Je nutné věc takřikajíc dotáhnout do konce. A to odkudkoliv, odkud má klient připojení k síti. Koneckonců, covid jasně ukázal, že může přijít doba, kdy je fyzická návštěva úřadů dokonce společensky nežádoucí.

A řešením se zřetelným výstupem je v takovém případě digitální svět.

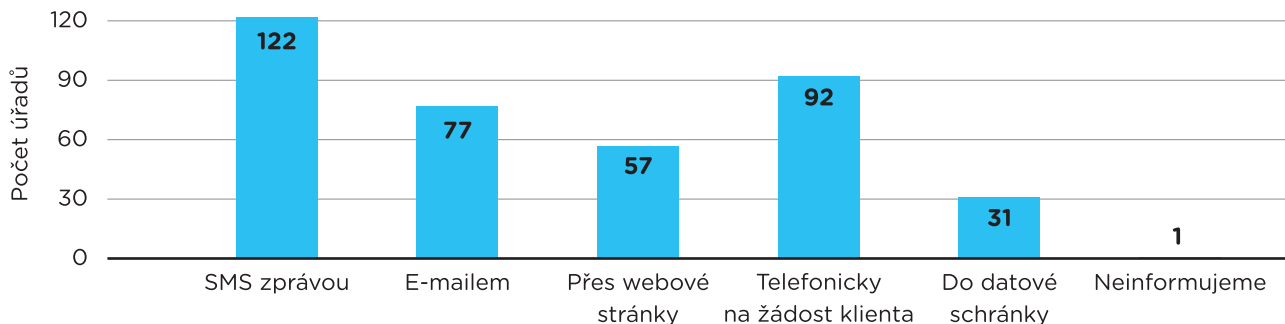
### Nabízí úřad on-line sledování stavu aktuální obslužnosti přepážek?



### Poskytujete na úřadu zdarma dostupné bezdrátové připojení (Wi-Fi síť) na internet pro občany?

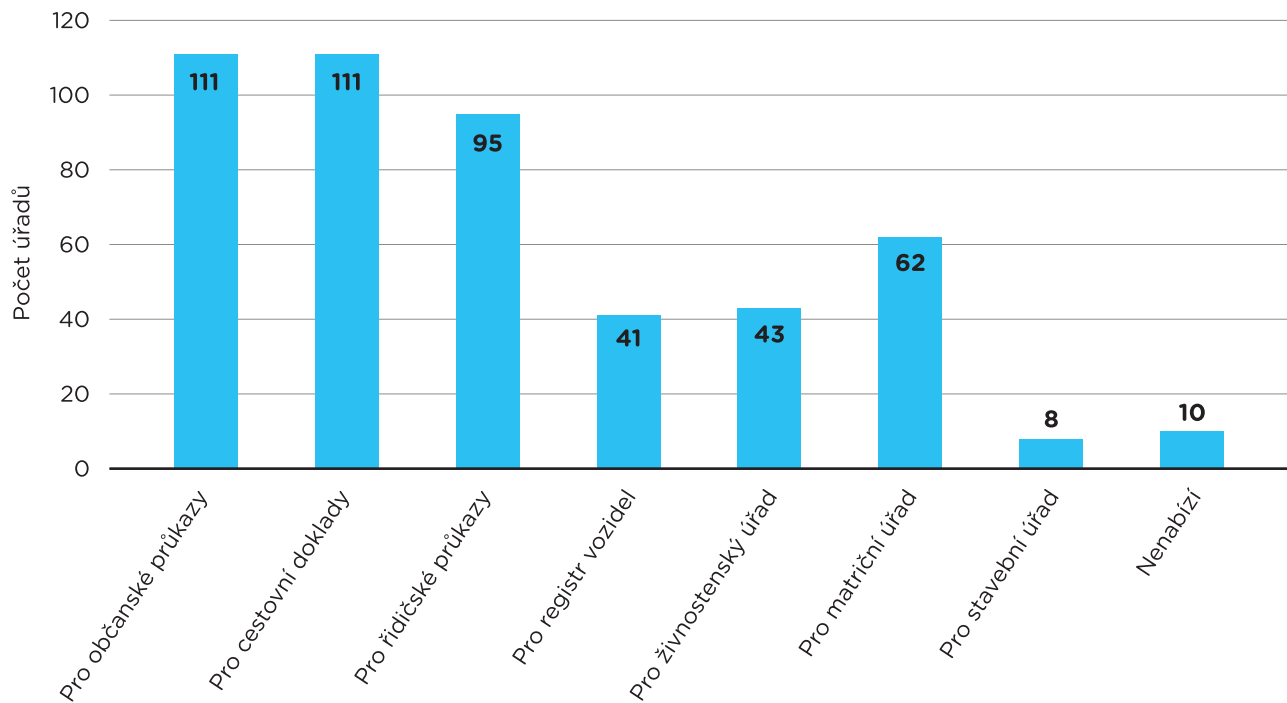


### Jakou formou informujete občana o stavu vyřízení požadavku?





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





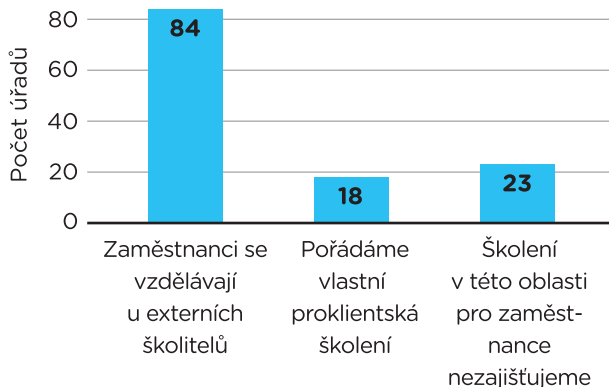
## Komunikace

Komunikace úřadu by měla být rychlá, srozumitelná a trpělivá.

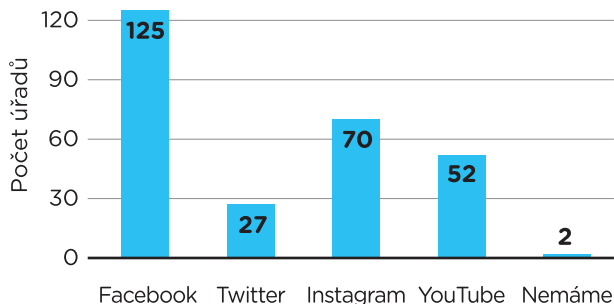
Mnohdy může být pro občana řešení konkrétní životní situace na úřadě komplikované a stresující samo o sobě. Věci nerozumí a obává se důsledků své neznalosti. A právě přívětivá komunikace je faktor, který vybuduje větší motivaci občana spolupracovat. A vybuduje důvěru, z které lze oboustranně těžit i napříště.

Cestu k občanovi si úřady hledají také prostřednictvím sociálních sítí. Ty jsou vhodné pro sdělení neformální povahy. Prim stále hraje Facebook. Sociální sítě mají potenciál motivovat občana a vytvářet v něm pocit sounáležitosti s městem a zástupci města. Jako příklady společných akcí uvedme úspěšné výzvy k společnému vysazování stromů nebo úklidům veřejného prostranství.

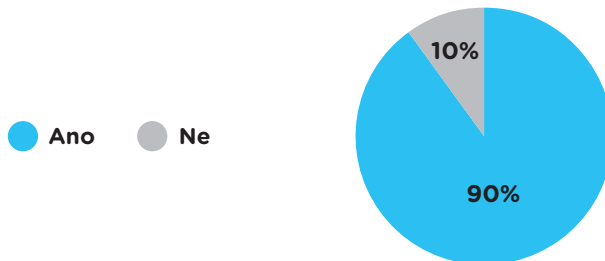
### Provádíte pravidelná školení zaměstnanců na přepážkách (front-office) v tématu přívětivé komunikace s klienty?



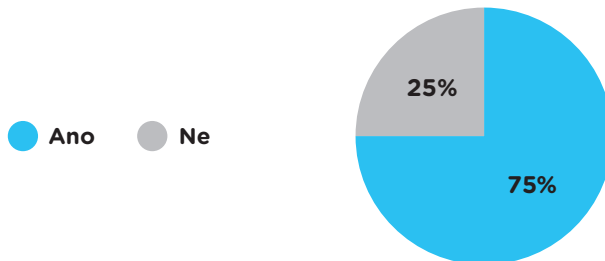
### Máte oficiální profil na sociálních sítích?



### Je úřad vybaven vyvolávacím systémem (lístkovým a digitální tabulí)?



### Informuje váš úřad občany v krizových situacích formou SMS zpráv?







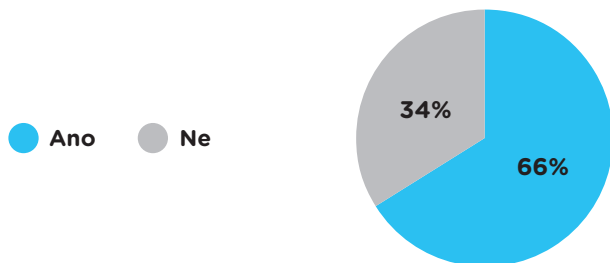
## Webové a mobilní aplikace

Aplikace obcí začínají mít stále komplexnější rozměr. Zpravují občana o mimořádných situacích, nepříjemných (odstávka pitné vody) i příjemných (koncert, ples). Pro svoji rychlost a přístupnost motivují občana k zasílání podnětných návrhů. Lidem také umožňují odesílat promptní oznámení, například o haváriích a škodách na obecním majetku.

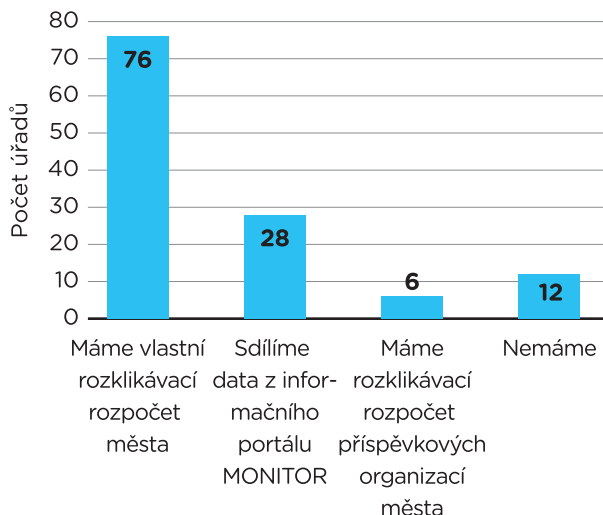
Aplikace rozhodně mají smysl, jelikož ne každému občanovi jsou příjemná ohlášení předaná telefonicky, ať už na úřad nebo třeba na policii. A pouhá SMS mnohdy k popisu místa a situace nestačí. Stejně tak e-mail nebo sociální sítě jsou v případě náhlých událostí neúčelné. Aplikace jsou tedy příjemným a moderním doplněním.

Dá se očekávat, že aplikace měst budou stále více následovat příklady dobré praxe, které díky využívání otevřených dat neustále rozšiřují nabídku doplňkových informací. Již dnes se máme možnost seznámit například s mapovými portály, které o městě řeknou prakticky vše a navíc se na ně pěkně dívá.

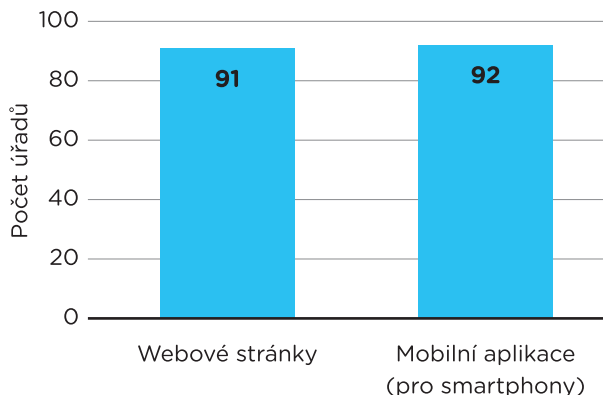
### Zveřejňujete svá data ve formátu Otevřených dat?



### Máte na webových stránkách města aplikaci rozklikávací rozpočet?



### Nabízíte aplikaci hlášení závad na majetku města/městské části?



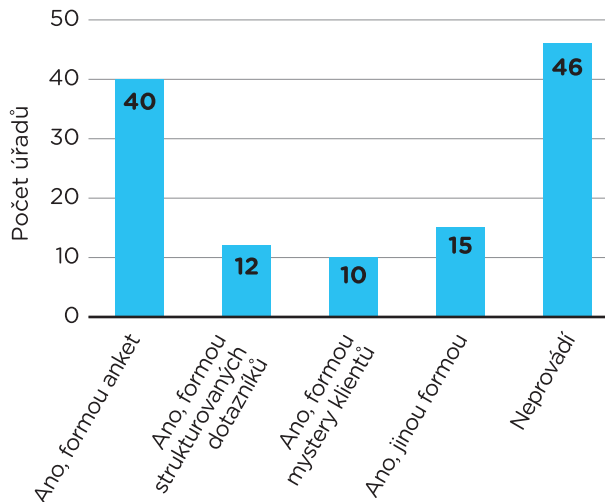


## Měření kvality

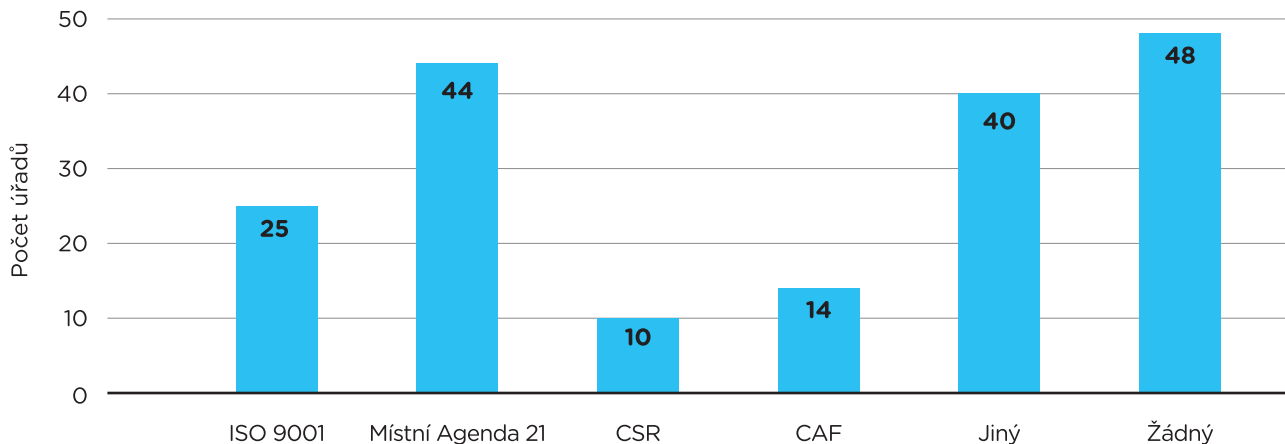
Veřejná správa slouží všem a její fungování nelze zhodnotit pouhým poměrem cena/výkon. Množství výstupů a produktů je obrovsky rozmanité a neustále přibývají nové agendy. A ano, právě zde nejvíce platí, že se nikdy nedá zavděčit všem. Ale i negativní zpětná vazba je cennou informací a tuzemské úřady z toho mohou čerpat.

Stále více je na místě určitá míra exaktnosti. Aby mohly být implementovány zejména nové trendy, je třeba měřit a hodnotit. Zavádění celostních přístupů evaluace do veřejné správy je na vzestupu. Specialistů na určování výkonnosti veřejné správy přibývá a fáze evaluace je vnímána jako nezbytnost jak před implementací opatření, tak i po ní.

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



## Využíváte některý z přístupů řízení kvality?



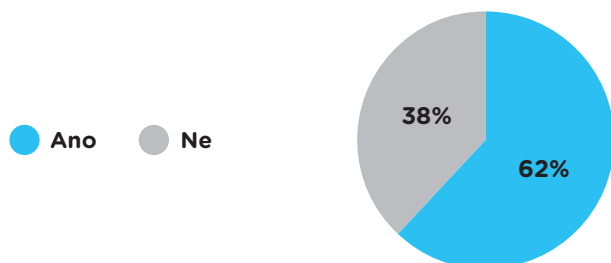


## Participace veřejnosti

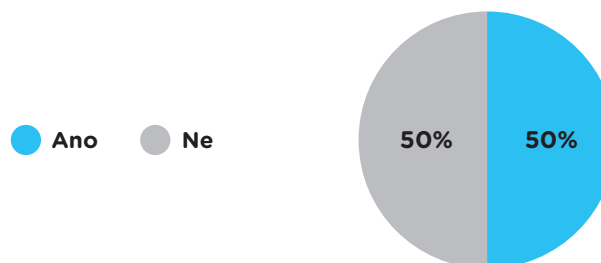
Je uspokojivé, že se dnes v Česku mohou do chodu obce zapojit nejen plnoletí občané, ale také mládež. Bez energie a perspektiv mladých to půjde jen obtížně. Je totiž otázkou času, kdy se systém participace zcela přenese do digitálního prostoru. Ať už z hlediska komfortu, nebo nutnosti (např. pandemie).

Města dnes pořádají i nejrůznější pouliční turné, kde s občany živě diskutují. Na chodu samospráv participují také firmy. Ty mohou iniciovat a financovat projekty obecně prospěšné povahy, přičemž i občan má v takových případech možnost vyjádřit svůj postoj hlasováním.

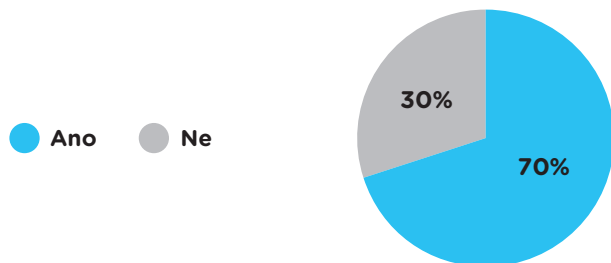
**Vyčleňujete část rozpočtu, o jejímž využití rozhodují občané (participativní rozpočet)?**



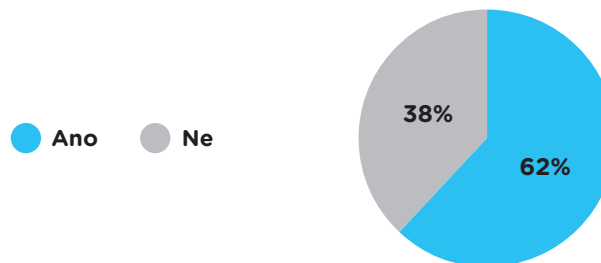
**Umožňuje váš úřad zapojit do rozhodování o rozvoji obce také mládež?**



**Pořádáte pravidelná plánovací setkávání s občany, na kterých mohou občané participovat na rozvoji a předkládat své podněty? (min. 2x ročně)**



**Iniciuje váš úřad vzdělávací akce (přednášky, workshopy) pro žáky a studenty místních škol?**



## Benešov: Průzkum trhu pro budování značky města



Spojení několika aktivit průzkumu má za cíl poukázat na novou identitu města jako moderní municipality 21. století. Kromě změny loga, rozpracování jednotného vizuálního stylu a reklamní kampaně si Benešov klade za cíl dobudovat vztah se svými občany a vyvolávat pozitivní emoce. Nová image Benešova má zvýšit sounáležitosti mezi městem a jeho obyvateli.

Procesu budování značky předchází důkladná identifikace „trhu“. Pod tímto pojmem se skrývá zmapování silných a žádoucích asociací, které má město u lidí vyvolat. Provádí se analýza preferencí zástupce cílové skupiny a zjišťuje se, jaké emoce v něm vyvolává značka, brand, respektive image města.

Průzkum trhu byl pouze prvním krokem, který předcházel změně vizuálního stylu města. V současné době probíhá změna vizuálu městského úřadu. Ta sestává z řady dílčích kroků. Počíná sepsáním podmínek pro prostředky marketingové podpory (grafika, materiál) a končí zpracováním vzorů úředních tiskovin.

Na změnu vizuálního stylu městského úřadu budou dále navazovat změny vizuálního stylu organizací města, aby byla sjednocena vzhledová stránka komunikace města v jeho širším pojetí (město a jeho součásti). A tím se tak benešovští posunuli blíže k profesionálním formám komunikace.





## Bílina: Jednodušší systém pro zadávání veřejných zakázek

**MĚSTO BÍLINA**  
veřejné zakázky

Spravovat veřejné zakázky je nyní snadné **E-ZAK**

### Veřejné zakázky města Bílina

Na těchto stránkách naleznete přehled uveřejněných veřejných zakázek, jejichž zadavatelem je Město Bílina. Nepřihlášení uživatelé mají přístup k základním informacím o jednotlivých VZ a kěž zadávací dokumentaci a jeřím vyvážřeným v případě zprůvodnění neomezeným a přímým dálkovým přístupem. Dodavatelé po přihlášení mají možnost řídit se v rámci příslušných zadávacích řízení. Pokud jste dodavatel a nemáte v systému E-ZAK ještě žádný účet, prosím [zaregistrujte.se](mailto:zaregistrujte.se).

Systém E-ZAK je certifikován podle vyhlášky č. 260/2016 Sb., o stanovení podrobnějších podmínek týkajících se elektronických nástrojů, elektronických úkonů při zadávání veřejných zakázek a certifikátu identity. Podrobné informace o ovládání systému naleznete v [uživatelské příručce \(ver. 3.02 MB\)](#). V případě dotazů nebo problémů můžete kontaktovat [zakazky@bilina.cz](mailto:zakazky@bilina.cz).

#### Probíhající veřejné zakázky

Rychlý filtr: [přijem nabídek](#) | [prokazování kvalifikace](#)

Název	Režim VZ	Fáze zadávacího řízení	Datum zahájení <sup>1)</sup>	Lhůta pro nabídky / žádosti
<a href="#">Projektová dokumentace – Odborné učivo (dřív. Informační a výtvorná výchova) v obvodu ZŠ Lidická, Bílina</a>	VZ malého rozsahu	Přijem nabídek	14.07.2022	02.08.2022 08:00
<a href="#">Sanace a oprava anglického dvorku ZŠ Lidická v Bílině</a>	VZ malého rozsahu	Hodnocení	01.07.2022	20.07.2022 08:00
<a href="#">Předběžná třílní konzultace k přípravě veřejné zakázky na projektovou dokumentaci s názvem "Stavební pozemky Za Chlumem (lokality ČSA a Utomírnická ul.) - etapa I/sektoř B, C a D"</a>	Hodnocení		27.06.2022	18.07.2022 09:00
<a href="#">Výhledování skateparku v lokalitě sídliště Za Chlumem, Bílina – II. podfáze</a>	Hodnocení		17.06.2022	18.07.2022 14:00

Motivem pro zavedení této novinky bylo maximální usnadnění přístupu k informacím pro všechny potenciální dodavatele, nikoliv jen ty registrované. Ti si tak v zjednodušeném nástroji mohou volně nastudovat podmínky konkrétní veřejné zakázky a v případě zájmu o ni vypracovat nabídkovou dokumentaci.

Před samotným zakoupením a zavedením programu E-ZAK byla zpracována směrnice nazvaná Pravidla pro zadávání veřejných zakázek. Dále byl vytvořen informační průvodce pro podnikatele. To vše za rozpočítávání mediální propagace na webu města a také v tištěném Bílinském zpravodaji. Úřad se tím snažil, aby novinka opravdu vstoupila do širšího povědomí.

Certifikovaný elektronický nástroj E-ZAK pro zadávání veřejných zakázek je v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek. Město uvádí, že veřejně dostupné informace o podmínkách veřejných zakázek přes jednoduchý online nástroj rozšiřují okruh potenciálních dodavatelů. Rychle dostupná elektronická evidence veřejných zakázek a souvisejících dokumentů šetří čas při jejich vyhledávání. To údajně vede ke zkrácení lhůt a doby potřebné k zadání nabídek.

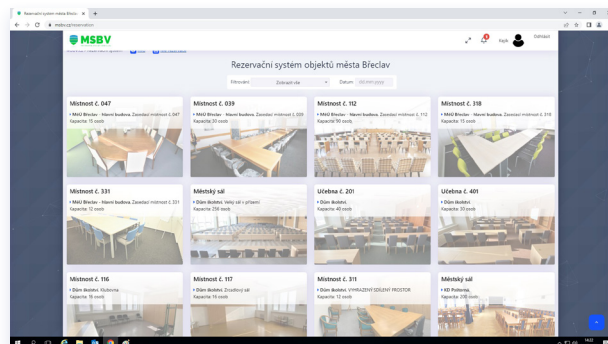
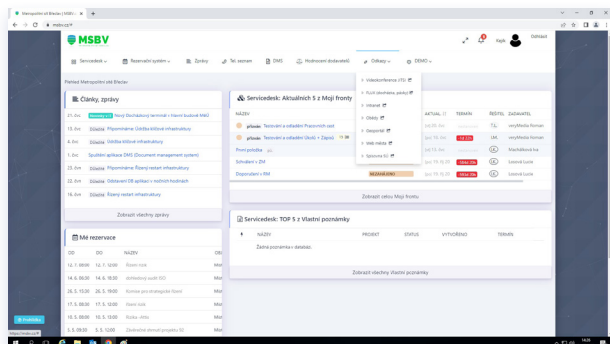
Na základě obecné praxe nutno podotknout, že se někteří potenciální dodavatelé opravdu nechají odradit komplikovaným zadáváním nabídek a raději se k veřejné zakázce nepřihlásí. A proto je každé legální zjednodušení procesu zadávání jen ku prospěchu.



## Břeclav: Webová aplikace Metropolitní síť

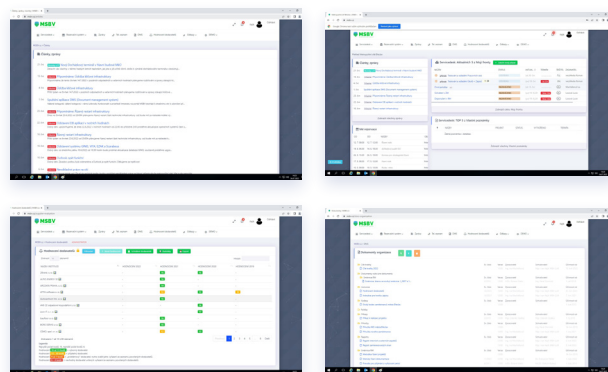
Město Břeclav se z hlediska vnitřní komunikace, správy a organizace stalo jakýmsi „malým ministerstvem“. A to díky své nově vyvinuté metropolitní síti. Ta zastřešuje softwarovou podporu několika žádaných funkcionalit – především servicedesk pro IT a rezervační systém. Dále pak jde o propojení evidence docházky personálu a telefonního seznamu zaměstnanců, podporu řízení dle ISO normy a jiné funkcionality.

aplikaci pro spisovnu stavebního úřadu). Metropolitní síť je nyní hlavním rozcestníkem funkcionalit. Řešení spočívá v unikátním provedení aplikace „ušitém na míru“ městskému úřadu a již uvedeným dalším uživatelům.



Vzhledem k tomu, že město Břeclav má vybudovanou metropolitní síť, do které je zapojeno 17 příspěvkových organizací, městská policie a jedna organizační složka státu, je zde evidováno a řešeno velké množství požadavků od všech uvedených. Díky aplikaci je konečně měřitelná doba vyřízení požadavku i kvalita jeho splnění. Uživatelé ocení i informování o plánovaných odstávkách systému nebo také vzdálenou pomoc pro zásah IT specialistů.

Webová aplikace se u uživatelů stala oblíbenou i díky tomu, že shromažďuje odkazy na další externí aplikace (videokonference, web města, geoportál nebo vlastní







## Dvůr Králové nad Labem: Participativní rozpočet obce se zapojením mládeže

Návrhy a hlasování o projektech probíhají přes k tomu vytvořené – nové – webové stránky. Předpokladem pro solidní ukotvení participace byla populárně-osvětová činnost prostřednictvím tiskovin a webových stránek města, komerčního tisku a sociálních sítí.

Občané mohou klasicky přihlásit svůj návrh na to, co by se ve městě mohlo vylepšit (například nová lavička, herní prvek, hřiště, výsadba zeleně...), opravit, nebo uspořádat (kulturní akce). K návrhu přiloží detailnější popis projektu včetně nástinu rozpočtu, lokality umístění a dalších náležitostí.

Navrhovat projekty a hlasovat o nich mohou občané ve věku od patnácti let s trvalým pobytem ve Dvoře Králové nad Labem. A to sami za sebe, nikoliv v rámci skupin, například pod záštitou škol. Relativně nízká věková hranice byla stanovena s ohledem na mladou generaci, aby mohla projevit svůj názor. Ta si tak od mladého věku spoluvytváří své město, čímž k němu získává hlubší vztah a svůj postoj může předávat dál.



A samozřejmě je zde v důsledku i příslib snížení odchodu do větších měst nebo do zahraničí.

Zájem občanů o participaci se postupně zvyšuje. Do hlasování se v pilotním ročníku zapojilo 220 lidí, kteří vybírali z šesti projektů. V prvním plnohodnotném ročníku se do hlasování zapojilo už 471 občanů, kteří vybírali z celkem sedmi projektů.

Na základě výsledků pilotního ročníku město postavilo rozlehlé workoutové hřiště, dokončen byl také projekt „Dětské hřiště ve Smetanově ulici“, který pak zvítězil v prvním řádném ročníku. Dále se k realizaci připravuje i projekt „Dvorská oáza“.





## Frýdek-Místek: Klientské centrum



Ukončení nájmu nebytových prostor vlastněných soukromým vlastníkem přimělo město k vybudování úplně nového klientského centra. Cílem bylo koncentrovat služby „vysokoobrátkových“ přepážek s bezbariérovým přístupem a odpočinkovou zónou. To vše za proskleným vstupem s posuvnými automatickými dveřmi pro vytvoření vzdušnosti a moderního rázu.

V klientském centru, které je vybaveno plošinou pro imobilní občany, jsou soustředěny frekventovaná pracoviště. Je tam podatelna, pokladny, pracoviště Czech Pointu s vidimací dokumentů a podpisů nebo správa místních poplatků a nedoplatků. Recepce klienty nasměruje, poradí, poskytne informace a nezbytné tiskopisy, spojí telefonní hovory, slouží i jako výdejna zásilek. A zároveň nepřetržitě monitoruje



vstup do hlavní budovy a tím posiluje bezpečný pocit z místa.

Klientské středisko je přehlednou křižovatkou magistrátu, jeho nejrušnějším, velmi frekventovaným místem. Relaxačním středobodem prostoru je kruhové odpočívadlo na způsob moderních obchodních domů, které si klienti velice vychvalují. V rámci dalšího rozvoje je plánována instalace elektronického vyvolávací systému pro klienty.





## Chomutov: Rychlá komunikace s neslyšícími klienty úřadu

Chomutov se snaží dlouhodobě odbourávat bariéry ve styku s občany, a to i s neslyšícími. Impulsem pro zkvalitnění komunikace s neslyšícími občany byla absence jakékoliv možnosti domluvit se v rámci vyřizování jak běžných, tak zejména náročnějších agend. Ony náročnější případy jsou řešeny například v rámci sociálně-právní ochrany dětí, kdy jsou klienty neslyšící rodiče a naproti tomu jejich intaktní ratolest nebo ratolesti.



Dále bylo třeba zavést efektivní prostředek přímé komunikace, respektive dorozumění. Aby umění naslouchat neslyšícím přineslo i obrysy moderní doby, byla dále zřízena online služba Tichá linka (tichalinka.cz). Ta funguje za přítomnosti profesionálního tlumočnicka, který je k dispozici do 10 minut po přivolání. Samotná komunikace probíhá mezi klientem, úředníkem a tlumočnickem na mobilním zařízení – tabletu. Neslyšící se na úřadě snadno zorientují, neboť surdopedicky přívětivě kanceláře mají svou vlastní značku – „Nasloucháme neslyšícím“.



Primárním úkolem bylo samotné a detailní určení potřeb osob s kombinovaným postižením. Proškolení úředníků představovalo nelehkou výzvu, s postupem času je však know-how těchto dále v rámci pracovního procesu přirozeně distribuováno také k ostatním jejich kolegům. Na samotném počátku absolvovalo 16 vybraných úředníků 40hodinový kurz znakového jazyka.



## Jablonec nad Nisou: Létařící úřad pro široké spektrum klientů



Aneb když nejde občan na úřad, j(e)de úřad k občanovi. To si vytyčili v Jablonci nad Nisou a rozhodli se podat pomocnou ruku imobilním osobám nebo lidem, kteří se ocitli ve svízelné životní situaci. Služba je nápomocna například pacientům v nemocnicích nebo osobám ve výkonu trestu odnětí svobody. Objednat si létařící úřad však mohou i osoby takřkajíc do pohodlí domova, například lidé bez vozidel, při namáhavém hlídání dětí a jiných případech, které život přináší.

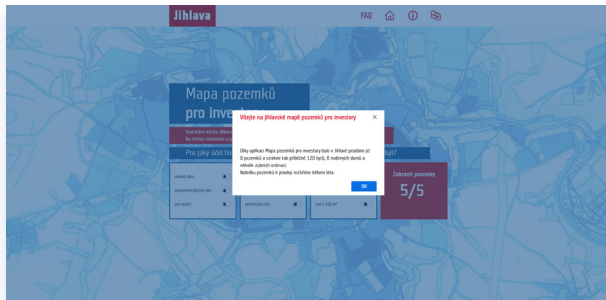
Nutnost této praxe se jabloneckému úřadu jevila jako klíčová především v oblasti legalizace dokumentů a pořizování občanských průkazů. Samotnému rozletu předcházela osvětová činnost „ospravedlňující“

potřebu takovéto proaktivní služby. Dalším klíčovým faktorem bylo zajištění rotace úředníků, kteří se na výjezdech budou podílet – každý má jinou odbornost a schopnost empatie, což zde rovněž hraje významnou roli.

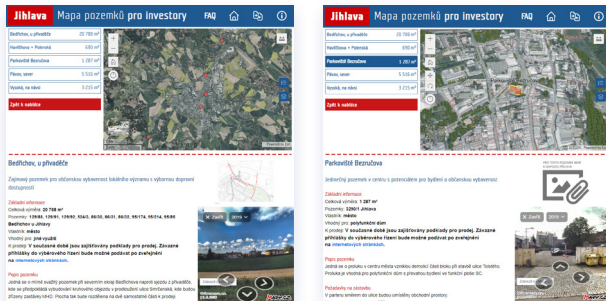
Není žádným překvapením, že příjemci služby jsou s létařícím úřadem nadmíru spokojeni. Portfolio služeb jablonecké „letky“ se bude do budoucna ještě rozšiřovat.



## Jihlava: Online mapa pozemků s nabídkami pro investory



Při přípravě online mapy vytypoval útvar městského architekta vhodné pozemky k prodeji, zakreslil je do mapy a připravil k nim souhrnné informace. Tedy podmínky a možnosti využití, soulad s územním plánem, limity v území a požadavky na zástavbu. Zastupitelstvo města poté schválilo sadu prvních deseti pozemků a zároveň s tím i vytvoření vlastní webové aplikace.



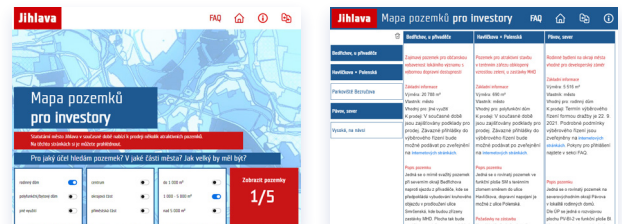
Zájemce o koupi pozemku si může vyfiltrovat, zda chce pozemek pro rodinný dům nebo jiné využití, jak velký a v jaké lokalitě. Konkrétní pozemek je lokalizovaný v mapě, kde lze zapnout například platný územní plán,

ortofotomapu a technickou mapu se sítěmi včetně legendy. V případě zájmu může uživatel přepnout mapu i do 3D modelu města.

V souhrnné textové části se zájemce (návštěvník) dozví i další základní informace o pozemku a jeho okolí. Například vzdálenost od centra města, dostupnost MHD, školky, školy, supermarketu a další. Pokud k pozemku existuje urbanistická studie, je k popisu také přiložena. V případě zájmu o více pozemků lze využít i funkci srovnávače. Toto vše slouží pro prvotní představu investora, co mu může pozemek nabídnout a s jakými případnými úskalími se bude muset potýkat.

Mapová aplikace je určena nejen pro Jihlavany, ale i pro zájemce z celé republiky. A díky monitorování chování uživatelů byly doplněny některé funkce jako třeba vysvětlivky, návod jak pracovat s mapou a také FAQ – často kladené dotazy.

Uživatelé si dle města chválí přehlednost a komplexnost informací o pozemcích, snadno se dostávají i k informacím o vyhlášení odprodejí, navíc v dostatečném předstihu před jejich konáním. Vlastní aplikace dle dosavadních zkušeností prý funguje přesně tak, jak Jihlava očekávala a v dohledné době město plánuje pouze aktualizaci dat.







## Karviná: Předávání rodných listů přímo v porodnici



Rodný list je základním identifikačním dokumentem nového občánka a nezřídka kdy dochází k průtahům při jeho vydání vlivem nejrůznějších okolností na straně občana i úřadu. Hybatelem k zavedení nadstandardní služby předávání rodných listů v porodnici byl návrh Nemocnice s poliklinikou Karviná na zkvalitnění služeb pro nové rodičky.

Zaměstnanci porodního oddělení připravili vhodnou místnost pro jednání s rodiči. Matrika přizpůsobila provozní podmínky přímo na matričním pracovišti, aby nebyl narušen samotný chod pro klienty navštěvující městský úřad.

Převzetí rodného listu ale nevyžívají pouze matky z Karviné. Porodnice je spádová pro maminky z celého okresu. V některých případech, kdy nelze doklad předat přímo v porodnici, zasílá město rodné listy doporučeně do vlastních rukou matce, případně otci. Rodiče jsou dle informace města se službou spokojeni.





## Kolín: Projekt Smart metering – chytré měření pitné vody

„Ani kapku nazmar“, řekli si v Kolíně, městě, které se již v jisté podobě potýká s omezením zdrojů a spotřeby pitné vody. Proto v rozvoji své koncepce Smart City město zavedlo chytré vodoměry. Nástroj k měření okamžité spotřeby pitné vody – plošně. S několika výhodami pro spotřebitele.

Předcházení ztrátám vody, promptnější lokalizace havárií, monitoring situace v reálném čase, to je přínos pro město. A spotřebitel má zase více pod kontrolou svůj „přístup k vodě“. A nemusí se již nikdy zabývat čekáním na pracovníky provádějící odečty vody nebo fotografovat a odesílat stav svého (někdy hůře čitelného) vodoměru.



Jak to funguje? Odběrné místo (klasická vodovodní přípojka domácnosti) je osazeno chytrým vodoměrem, který pomocí sítě dálkového odečtu přenáší informace na server provozovatele služby. Údaje jsou shromažďovány centrálně a elektronicky, relevantní data jsou přenášena do osobních účtů spotřebitelů na zákaznickém portálu. Jedná se například o informace jako aktuální spotřeba, plánované odstávky a náhradní zdroje pitné vody.





## Městská část Praha 3: Úřad + knihovna + kulturní centrum + kavárna = nové clientské centrum



Třetí městská část Prahy má 80 tisíc obyvatel a její území je dosti členité. Zastupitelé se trápili tím, jak služby města přiblížit také obyvatelům okrajových čtvrtí, jako je například Jarov. Nikdo už si nepřál, aby lidé museli kvůli cestě na úřad přejíždět na opačný konec městské části. Bylo proto rozhodnuto využít stávající infrastrukturu, tedy místo, které navštěvují

občané všech věkových skupin a na které jsou již zvyklí. Volba padla na pobočku městské knihovny / Kulturní centrum Vozovna.

Doplněné poslání tohoto střediska bylo třeba co možná nejvíce dostat do povědomí občanů, protože o ně tu šlo v prvé řadě. Podat jim informaci, že dané místo nyní oplývá úplně novými službami. V knihovně a kulturním centru tak od teď lze mimo z názvů plynoucího najít i následující: pobočku Czech Point, prodej parkovacích oprávnění, vidimace a legalizace. Čímž vzniklo poměrně rozmanité nové clientské centrum, nazvané Clientské centrum Vozovna.

Samotné Kulturní centrum Vozovna skýtá bohatý kulturní program a mimo jiné také kavárnu. K dobré kávě si přímo na místě lze zapůjčit i knihu z místní knihovny. Ohlasy občanů na multifunkční úřad jsou pozitivní, okruh nabízených služeb se bude nadále rozšiřovat. Symbióza úřadu, kulturního centra a městské knihovny tak bezesbýtku vystihuje rčení spojit příjemné s užitečným. A navíc na jednom místě.





## Městská část Praha 6: Projekt Competence – lepší komunikace úředníků s občany i cizinci



Úřad městské části Praha 6 je akreditovanou vzdělávací institucí a rád by rozšířil počet nabízených akreditovaných kurzů pro své zaměstnance. Prohlubování profesního vzdělání napomáhá zkvalitňovat služby poskytované občanům. Cílem je mimo jiného odbourávat předsudky a překážky ve vztahu ke klientům úřadu.

Competence je projekt z 85 % financovaný z Norských fondů a je zaměřen na zlepšení služeb poskytovaných občanům (i občanům jiných států). Projekt byl zahájen v červenci 2021 a bude ukončen na konci roku 2023. V období příchodu uprchlíků z Ukrajiny se projekt střetává s jasným posvěcením své smysluplnosti. Nadto tyto letošní zkušenosti přinesou i mnoho cenných výstupů pro budoucí rozvoj a aplikaci.

V rámci pracovních skupin budou vytvořeny kurzy pro zaměstnance městské části Praha 6 tak, aby co nejvíce souzněly s předpoklady a budoucími úkoly zaměstnanců. Zaměstnanci pak budou moci poskytovat občanům i cizincům komplex služeb ve vyšší kvalitě. Občané jsou o projektu Competence informováni na webových stránkách Prahy 6. Plné ověření úspěšnosti projektu bude možné po realizaci jeho navazujících etap.



## Městská část Praha 10: Strategický rozvoj městské části 2020–2030 se zapojením občanů



MČ Praha 10 má velký potenciál. Jedná se o druhou největší pražskou městskou část a také o šesté největší „město“ v Česku. Přesto desítka doposud neměla svůj strategický plán rozvoje se stanovenou vizí, strategickými cíli, opatřeními a měřitelnými indikátory. Zaměstnanci úřadu městské části Praha 10 neměli adekvátní zkušenosti se strategickým plánováním a projektovým řízením.

Úřad městské části přijal nezbytná opatření a společně s občany, spolky, architekty a zástupci dopravní obslužnosti a technických služeb během několika uplynulých let stanovil rámec dalšího rozvoje desítky. Prvním výstupem pro veřejnost bylo v roce 2019 spuštění webu [strategieprodesitku.cz](http://strategieprodesitku.cz), s novou vizuální identitou strategie, kde jsou informace týkající se strategie a participace.

Úředníci se aktivně stýkali s lidmi také během turné Strategie tour, sérii osvětově-plánovacích akcí pořádaných přímo v ulicích Prahy 10 ve všech příslušejících lokalitách – Vršovice, Záběhlice, Strašnice, Malešice. V roce 2022 byly do participativního rozpočtu zapojeny žáci základních škol a pilotně i jedné střední školy. Vznikne tak aktivní skupina žáků, která chce být městské části nápomocna při rozvoji Prahy 10 z pohledu mladého občana.







## Městská část Praha 14: Mobilní aplikace „Moje 14“



VŠECHNY  
TVÁŘE  
ČTRNÁCTKY






V nové aplikaci naší městské části **Moje 14** najdete praktické informace pro všední den i inspiraci pro volný čas. **Zjistíte, kde se konají koncerty, sportovní či jiné volnočasové akce, případně co je nového v našich komunitních centrech.** Aplikace je dostupná pro telefony Android i iPhone.



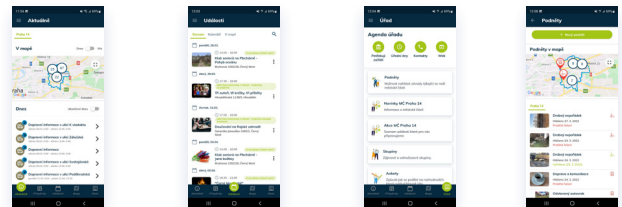
**Stáhněte si**

novou aplikaci  
MČ Praha 14  
**Moje 14**

Lepší a rychlejší komunikace s občany v souladu s moderními trendy, to byl cíl na Praze 14. Podstatou aplikace je rychlý oboustranný tok informací, kdy občan nejen informace získává, ale také vznáší podněty a svobodně komunikuje s úřadem. Samotná aplikace agreguje údaje z více zdrojů, které chce co nejsrozumitelněji předávat občanům. Krédem projektu je smysluplnost, kvalita a uživatelská přívětivost.

Podtitul aplikace zní „všechny tváře čtrnáctky“. A opravdu, od dopravní situace, přes výpis zajímavých míst (včetně mapy) a plánovaných událostí, přes možnost občanů ohlašovat věci nepříjemné a navrhopvat věci příjemné.

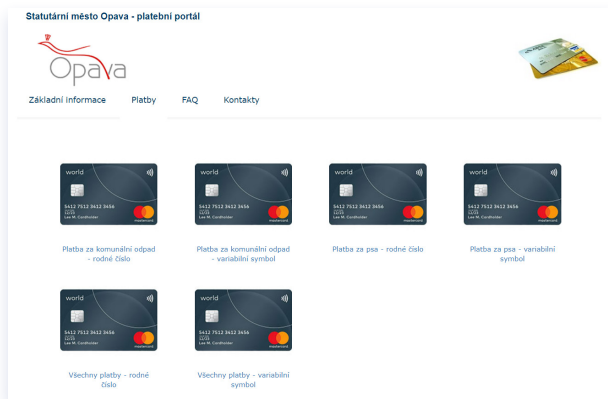
Ostrému spuštění aplikace předcházela relativně dlouhý testovací provoz. Dle přehledu o počtu stáhnutí vše ukazuje na kontinuální nárůst zájmu o aplikaci. Z hlediska rozvoje mobilní aplikace bude městská část postupovat dle výsledků sběru zpětné vazby. Jinými slovy, o co bude zájem, to zůstane. Nebo i ještě něco přibude (některé funkcionality jsou připraveny, ve vyčkávacím režimu). V opačném případě lze přistoupit k zeštíhlení aplikace.







## Opava: Městský platební portál pro občany



Opavská mise byla zřejmá: umožnit občanům, aby si z pohodlí domova zjistili, zda mají všechny poplatky a nedoplatky vůči městu uhrazeny a případně je elektronickou cestou bez námahy uhradili. Implementaci systému předcházela detailní průzkum nabídek technických řešení. Opava rovněž provedla průzkum obdobné praxe v jiných městech, přičemž se soustředila na otázku „proč?“ v ohledech funkčnosti či nefunkčnosti daných systémů.

Od samého začátku bylo počítáno s integrací platebního portálu do Portálu občana města Opava. Realizátoři projektu měli od prvotního návrhu podporu ze strany vedení města, které má s aktivitami eGovernmentu dobré zkušenosti.

Samotný postup platby je jednoduchý. Jde o obdobu e-shopu, postačuje platební karta s aktivováním plateb na internetu a platná e-mailová adresa. Rozpoznání požadavku probíhá na základě vložení rodného čísla občana nebo variabilního symbolu platby. Prozatím je poplatkový základ služby spjat s poplatkem za svoz komunálního odpadu a poplatkem za vlastnictví psa.

V Opavě plánují po dvanácti měsících od spuštění evaluaci systému a také případná rozšíření o další poplatky či například zavést možnost úhrady správních pokut. Klasické způsoby plateb bankovním převodem nebo fyzicky na pokladně si ale Opava samozřejmě ponechává.

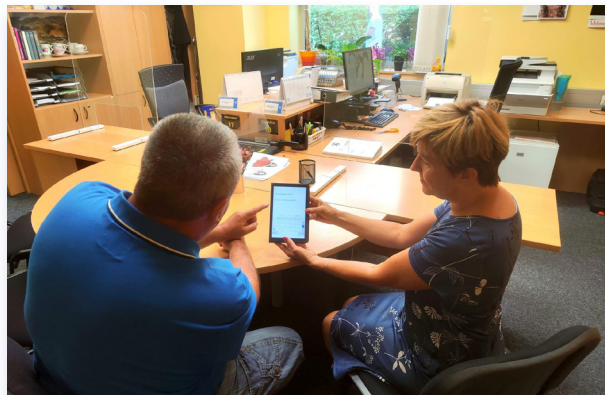


## Otrokovice: Jednoduchá domluva s cizinci

Náhlé změny situace vyžadují rychlé řešení. A pomáhat je vždy třeba. A jak se také říká - pomoc musí být především rychlá, aby byla účelná. V tomto případě dobré praxe by se dalo říci, že zafungoval ryzí selský rozum. Pomoc Ukrajincům se v Česku ukázala být fungující takzvaně na všech frontách, avšak i přes dlouholeté soužití Čechů a Ukrajinců reprezentovala jistý limit jazyková bariéra. A to se samozřejmě nevyhnulo ani jednání úřadů s cizinci, které skokově zintenzivnilo.

V Otrokovicích jednali bezodkladně. Připravili tablet s nainstalovanou aplikací - překladačem. Pro svůj úkol vybrali ten nejvhodnější překladač z několika dostupných. Komunikace probíhá v textové i zvukové podobě a úřad nezaevidoval ani jediný problém s nepochopením ve vztahu klienta a úředníka. Žádná podstatná informace tak není ztracena v překladu. Příchozí cizinci vnímají možnost tohoto druhu komunikace velice pozitivně a projevují vděk.

Další rozvoj služby není plánován, vzhledem k tomu, že aplikace umožňuje překládat z několika cizích jazyků. A také kapacitně je nyní vše v pořádku. Překladač tedy bude spolehlivě pomáhat dál, nejen po čas válečné krize.





## Pardubice: Ordinance pro osoby ohrožené sociálním vyloučením

Odstavit někoho na okraj společnosti je nejen nemorální, ale v konečném důsledku na to doplatí společnost jako celek (vyloučené lokality, kriminalita, obecná nedůvěra, šíření infekčních nemocí). A když není možné vyřešit příčiny, lze alespoň zmírňovat důsledky.

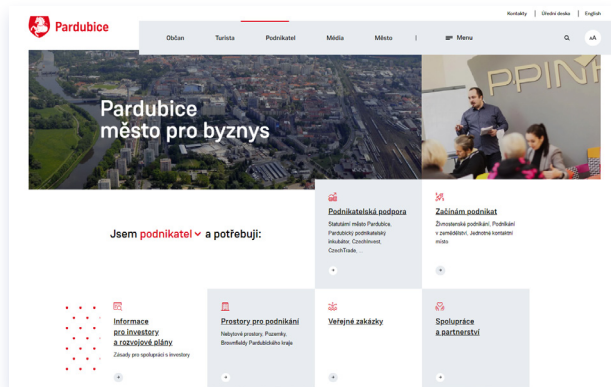
Pardubice rozhodně nechtějí být problémovou lokalitou, a proto zřídily zdravotní ordinaci, jejímiž klienty jsou lidé bez domova, osoby ohrožené sociálním vyloučením, klienti azylových domů, klienti nízkoprahových sociálních služeb nebo osoby se závislostmi. Ordinance je provozována v objektu ve vlastnictví města. Mapování potřeb cílové skupiny bylo realizováno přímo v terénu, tedy nikoliv od stolu.

Vyjma ekonomické stránky věci a zajištění prostor, představovalo výzvu vyjednávání se zdravotní pojišťovnou a krajskou hygienickou stanicí. V neposlední řadě bylo samozřejmě nutné přesvědčit samotné lékaře, aby vyšetřovali a léčili stigmatizovanou skupinu obyvatelstva.

Vzhledem k faktu, že osoby mají trvalý pobyt mimo Pardubice, není zde možnost zajistit si praktického lékaře. Akutního ošetření se jim sice dostane v nemocnici, ale na případné doléčení systematickou léčbou jsou odkázáni na praktika, kterého nemají. V této diskontinuitě pak poměrně nákladná nemocniční péče přijde vniveč. Tento příklad dobré praxe je již nedílnou součástí systému péče o tuto cílovou skupinu, která je ve městě Pardubice poměrně rozsáhlá a čítá bezmála 500 osob.



## Pardubice: P-PINK – Pardubický podnikatelský inkubátor

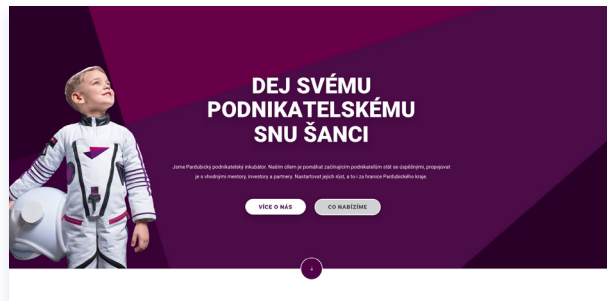
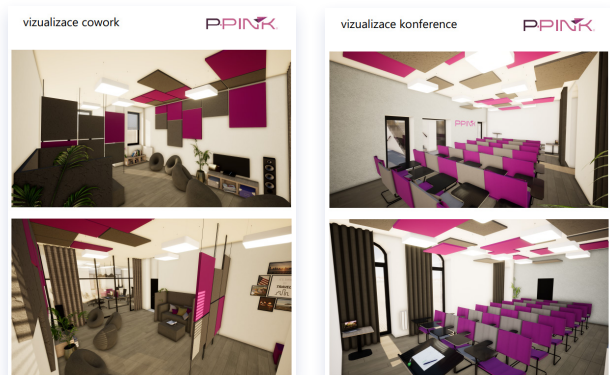


Podnikatelský inkubátor byl založen s cílem zvýšit podnikavost v Pardubicích i přilehlém regionu a zaměřuje se zejména na projekty/startupy s inovativním potenciálem. Fyzicky bylo vybudováno centrum (prozatím nefinální, v pronajatém prostoru) podnikání a inovací. Jde o zázemí pro nové podnikatele, které je přirozeným prostorem pro networking a vznik obchodních partnerství.

V nabídce centra jsou také systematické nástroje pro začínající podnikatele, možnost práce v rámci sdílených kanceláří (coworking) nebo využití centra jakožto virtuálního sídla firmy. V neposlední řadě lze v centru pořádat vlastní workshopy a přednášky, nebo se takových coby posluchač účastnit. Akce vedou zkušení mentoři a lidé z praxe.

Začínající podnikatelé kvitují zejména bezplatnou možnost úvodní konzultace podnikatelského záměru. Semináře a webináře jsou rovněž bezplatné a těší se značné oblibě. Transfery zkušeností probíhají rovněž prostřednictvím pořádání kulatých stolů s politiky a podnikateli. Prohlubuje se také propojení centra se středními a vysokými školami v regionu.

Pardubice se zvou městem pro byznys. Nutno podotknout, že formát výzvy začínajícím podnikatelům působí opravdu přesvědčivě a svému projektu v Pardubicích hodně věří. Ruku v ruce s inkubátorem jde i nově vystavěná sekce na portálovém webu města – Podnikatel. S cílem nabídnout více informací a zároveň zjednodušit orientaci na portálu, který je nově strukturován dle jednotlivých cílových skupin: Občan, Turista a právě zmíněný Podnikatel.







## Prachatice: Virtuální realita jako vhled do života klientů



Pravděpodobně není lepší cesty, jak docílit proklientského přístupu, než podívat se na svět přímo očima klientů. Jak toho ale dosáhnout? Chytrý nápad měli v Prachaticích, kde si úředníci – prvně v rámci specializovaného kurzu – „ohmatali“ skrze virtuální

realitu život očima lidí trpících demencí. A to velice sugestivně.

Jak patrně, VR headsety, potažmo systémy neplní pouze zábavní funkci nebo nejsou využívány coby vojenské simulátory anebo v průmyslu. Už si hledají cestu i do pracovního života v interakci úředníka s občanem a zejména do vzdělávání.

VR v Prachaticích nadále slouží při zaškolování nových pracovníků v relevantních oblastech (pečující služby, školství, kultura), kde je předpokladem zvýšená interakce se seniory nebo s osobami zdravotně znevýhodněnými. V plánu je nákup dalších simulačních programů. Pomáhat světu s fenoménem stárnutí populace prostřednictvím světa virtuálního, to je chvályhodný paradox.

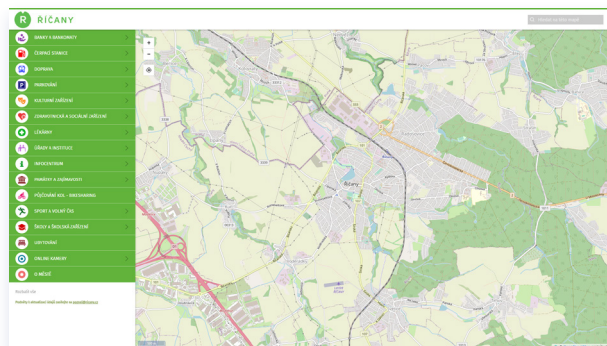
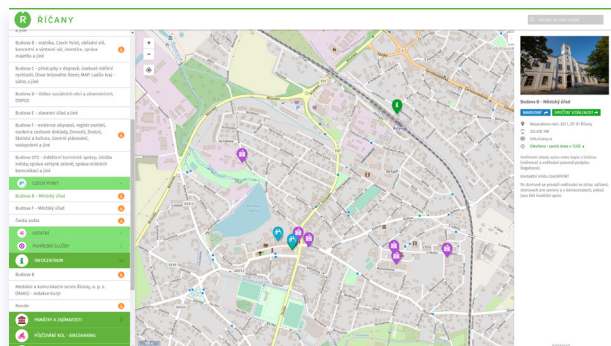




## Říčany: Interaktivní mapa „Poznej Říčany“

Opravdu přehlednou interaktivní mapou se nyní mohou pyšnit Říčany u Prahy. Město je dlouhodobě zatížené silnou dopravou, čímž se může jevit pouze jako obec tranzitního významu. Dopravní situace tak nutí zástupce města, aby hledali každý dostupný způsob, jak těžit z potenciálu lokality.

S dalším rozvojem mapy se počítá, ať již z hlediska POI (body zájmu), panoramatických fotografií nebo rozšíření o další kategorie a tudíž i místa na mapě. Mimo obyvatel města a turistů se pozitivní zpětná vazba nese i z řad tamějších ukrajinských uprchlíků, kterým výrazně pomohla poznat a docenit jejich dočasný domov.



Samotná poloha Říčan a pestrá povaha místa je předurčuje k bližšímu prozkoumání. Díky interaktivní mapě lze na základě členění do kategorií snadno zjistit, že město má kompletní občanskou vybavenost i značný turistický potenciál. Chcete si zapůjčit bicykl? Chcete na něm objevit cyklostezku? Vše je rychle k zjištění na [poznajricany.cz](http://poznajricany.cz). V kompaktním a přehledném balení, s možností například plánování trasy, vynikne i skutečnost, že Říčany nezaostávají ani z hlediska kulturního vyžití. Na mapě lze rovněž rychle najít dopravní spoje, bankomaty, čerpací stanice, polohu a typ parkovacích míst, lékárny nebo rozmístění online kamer.





## Šumperk: Síť rychlých městských wi-fi hotspotů



Dá se říci, že město vyšlo vstříc občanům, kteří o hotspots jednoduše stáli. Hotspots teď slouží nejen rezidentům, ale i návštěvníkům města. Po zadání platné e-mailové adresy je každému poskytnuto 60minutové připojení bez limitu v čerpání dat. Výkon sítě boří mýtus o „lagujícím“ internetu zdarma – free internet v Šumperku je rychlý. O účinnost se totiž stará optická metropolitní síť.

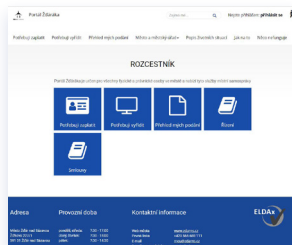
Denně se k síti připojí 900 unikátních uživatelů, v roce 2021 bylo evidováno 80 000 přístupů z unikátních zařízení. Jen pro doplnění uvedme, že Šumperk je v současnosti město s 26 000 obyvateli.

Síť wi-fi hotspotů je městem neustále rozšiřována. V Šumperku se tak připojíte nejen třeba na autobusovém nádraží, ale už i v kostele. K dispozici je rovněž mapa všech lokalit s dostupnými City-Free wi-fi hotspots. Město tak dokazuje, že podobné systémy nejsou jen záležitostí velkých měst.





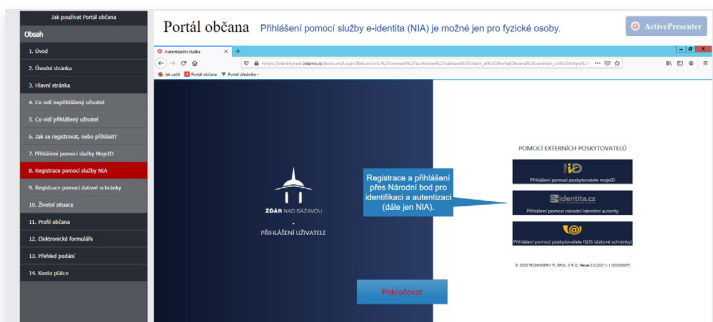
## Žďár nad Sázavou: Portál „Žďáráka“



Obvyklý portál občana, kterých je dnes již široká nabídka, naráží v praxi na několik bariér, jakými jsou například nepřívětivá či neexistující konektivita s oznamovacími či platebními aplikacemi. Bez telefonátů, e-mailu nebo „papírovky“ se to začasté zkrátka nepovede. Dále se jen někde podaří dosáhnout oboustranné prospěšnosti – prospěch pro klienty, ale i pro úředníky, myšleno v maximálně možné user-friendly podobě.

V rámci portálu města se občan nyní může přihlásit přes bankovní identitu a zaplatit například poplatků za vlastnictví psa nebo za svoz komunálního odpadu. Systém ho samozřejmě o blížícím se termínu platby zavčas zpraví a mimoto nabídne i přehled o poplatcích. V dnešní rychlé době, kdy každý občas na něco zapomene, je spolehlivá soupiska a připomenutí vítaným pomocníkem.

V rozvoji portálu se do budoucna počítá s možností vyplňování elektronických formulářů, oznamování o uzavírkách a omezeních ve městě a jeho okolí. „Žďárák“ se chce při selekci důležitého dostat přímo do zorného pole svých občanů. Stejně tak je v plánu, že se klient se svým požadavkem skrze portál přímo a bez průtahů spojí s příslušným úředníkem. Dále jsou v plánu i rezervační systém a vyhledávání ankety. Žďár nad Sázavou usiluje o integrovaný multifunkční systém jak se patří.





## Kritéria soutěže – 2022

<b>Dostupný úřad</b>	1	Kolik hodin za týden je agenda občanských průkazů dostupná občanům bez nutnosti objednání?
	2	Kolik hodin za týden je agenda cestovních dokladů dostupná občanům bez nutnosti objednání?
	3	Kolik hodin za týden je agenda řidičských průkazů dostupná občanům bez nutnosti objednání?
	4	Kolik hodin za týden je agenda registru vozidel dostupná občanům bez nutnosti objednání?
	5	Kolik hodin za týden je agenda živnostenského podnikání dostupná občanům bez nutnosti objednání?
	6	Kolik hodin za týden je agenda matričního úřadu dostupná občanům bez nutnosti objednání?
	7	Kolik hodin za týden je agenda stavebního úřadu dostupná občanům bez nutnosti objednání?
	8	Nabízíte možnost objednat se k vyřízení výše uvedených agend mimo úřední dobu?
	9	Je zajištěna dostupnost všech služeb úřadu také v obdobích, která jsou nejvíce zatížena dovolenou (zejména úřední doba v obdobích kolem státních svátků apod.)?
	10	Na webových stránkách nabízíte formuláře na jednotlivé agendy?
	12	Je úřad bezbariérově přístupný?
	13	Disponuje budova úřadu vodicími prvky pro nevidomé?
	14	Jaké služby váš úřad poskytuje pro komunikaci s neslyšícími?
	15	Je v budově úřadu zajištěna možnost občerstvit se?
	16	Nabízí váš úřad službu pojízdné kanceláře (tzv. pojízdný/mobilní úřad)?
	<b>Otevřený úřad</b>	17
18		Je na webových stránkách dostupný archiv materiálů z proběhlých zasedání zastupitelstva?
19		Je na webových stránkách města dostupný archiv zveřejněných rozpočtů a závěrečných účtů města?
20		Zveřejňuje váš úřad na webových stránkách města územní plán v dostatečném rozlišení a kvalitě pro čtení?



	21	Zveřejňuje váš úřad oficiální strategii rozvoje města?
	22	Zveřejňuje váš úřad na webových stránkách města strategii úřadu?
<b>Komunikující úřad</b>	23	Uveřejnili jste na webových stránkách města min. 10 nových příspěvků (aktualit) z oslední měsíc?
	24	Vydává vaše město (úřad, městem zřízená organizace) alespoň měsíčně zpravodaj?
	25	Vydává město pravidelně ročenku nebo výroční zprávu města?
	26	Nabízí váš úřad na webových stránkách města vlastní podrobný a pravidelně aktualizovaný systém životních situací?
	27	V jakém rozsahu zveřejňuje váš úřad kontakty na úředníky?
	28	Nabízí webové stránky úřadu orientační plánek nebo virtuální prohlídku úřadu?
	29	Umožňuje váš úřad pravidelný elektronický odběr novinek z činnosti městského úřadu ktivit města?
	<b>On-line úřad</b>	30
31		Nabízí váš úřad on-line sledování stavu aktuální obslužnosti přepážek?
32		Zasílá váš úřad zprávu o stavu vyřízení požadavku, například zprávu o možnosti vyzvednutí vyhotoveného OP, CD?
33		Jakou formou informujete občana o stavu vyřízení požadavku?
34		Zveřejňuje váš úřad záznamy zasedání zastupitelstva, případně přenáší zasedání on-line?
35		Je na webových stránkách dostupný archiv záznamů z proběhlých zasedání zastupitelstva?
36		Co všechno zveřejňuje váš úřad na webu?
37		Máte na webových stránkách města rozklikávací rozpočet?
38		Má vaše město aktivní oficiální profil na sociálních sítích (min. 2 nové příspěvky měsíčně)?
39		Je na profilu vašeho úřadu/města min. 15 nových příspěvků za poslední měsíc? (primárně na Facebooku nebo Twitteru)
40		Nabízí váš úřad občanům komplexní přístup k webu/aplikacím úřadu/města přes smartphony (mobilní telefony)?
41		Nabízí váš úřad aplikaci hlášení závad na majetku města?
42		Využíváte online aplikaci pro podání žádostí o dotace městu?



	43	Nabízí váš úřad vlastní mapový portál s mapami města umístěný na webových stránkách města?	
	44	Zpřístupňuje úřad aktivně a pravidelně sady Otevřených dat (Open Data) o činnosti úřadu a města ve strojově čitelných a hromadně upravitelných formátech?	
	45	Provozujete datový portál, na kterém vizualizujete (např. formou dashboardů) data vašeho města?	
	46	Je váš úřad přímo propojen s aktuální verzí Portálu občana? (propojení služeb, vlastní dlaždice na Portálu občana / Portálu veřejné správy)	
	47	Vyvinuli jste v posledním roce nějaké mobilní/webové aplikace ve spolupráci s třetí stranou na základě vašich otevřených dat?	
	48	Jsou webové stránky města/úřadu přístupné všem osobám se zdravotním postižením? Jsou pro všechny vnímatelné, ovladatelné, srozumitelné a stabilní?	
	49	Máte na svých internetových stránkách zveřejněné aktuální prohlášení o přístupnosti dle § 8 zákona č. 99/2019 Sb., o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací?	
	50	Nabízí webové stránky některé texty nebo návody ve zjednodušeném jazyce („Easy to Read“) nebo jsou k dispozici videonávody nebo videopříručky?	
	<b>Úřad zapojující veřejnost</b>	51	Provádí úřad pravidelné zjišťování spokojenosti občanů/klientů s výkonem úřadu a jeho službami?
		52	Provádí úřad pravidelné zjišťování spokojenosti občanů/klientů s rozvojem města?
53		Pořádá váš úřad pravidelná plánovací setkávání s občany nebo obdobné online události, na kterých mohou občané participovat na rozvoji města a předkládat své podněty?	
54		Pořádá váš úřad pravidelná plánovací setkávání s podnikateli? (i v online podobě)	
55		Umožňuje váš úřad zapojit do rozhodování o rozvoji města také mládež? Např. formou zasedání vybraných dětských a mládežnických zástupců ze školních senátů a parlamentů ZŠ a SŠ (i v online podobě)?	
56		Vyčleňuje město část rozpočtu, o jejímž využití rozhodují občané (participativní rozpočet)?	
57		Využívá váš úřad některý z přístupů řízení kvality?	
<b>Moderně vybavený úřad</b>	58	Disponuje váš úřad venkovní elektronickou úřední deskou?	
	59	Je úřad vybaven vyvolávacím systémem (lístkovým s digitální tabulí) pro občany vyřizující si své úřední záležitosti?	



	60	Je na úřadu zdarma dostupné bezdrátové připojení (Wi-Fi síť) na internet pro občany?
	61	Disponuje úřad prostorem s přebalovacím pultem nebo dětským koutkem?
<b>Další přívětivé služby</b>	62	Má úřad v běžném provozu pravidelně otevřeno také každou sobotu (případně neděli) pro vyřizování agend v ot. 1 – 6)?
	63	Má úřad v některý úřední den otevřeno pro klienty také po 5. hodině odpolední?
	64	Disponuje úřad jednotnou vizuální identitou (jednotný vizuální styl) pro komunikaci úřadu, kterou si nechal zpracovat max. v posledních 5 letech?
	65	Informuje váš úřad občany v krizových situacích formou SMS zpráv?
	66	Provádíte pravidelná školení zaměstnanců na přepážkách (front-office) v tématu přívětivé komunikace s klienty?
	67	Zajišťujete pro své zaměstnance pravidelně se opakující vzdělávání v oblasti kybernetické bezpečnosti?
	68	Vyzkoušeli jste pro vzdělávání svých zaměstnanců vzdělávání ve virtuální realitě?
	69	Pořádáte tematické ideathony či hackhatony s odborníky a veřejností? (min. 1 v posledních 12 měsících)
	70	Iniciuje váš úřad vzdělávací akce (přednášky, workshopy) pro žáky a studenty místních škol?
	71	Zřizuje/přispívá město na provoz bezplatné právní poradny?
	72	Uplatňovali jste při zadávání veřejných zakázek v loňském roce zásady odpovědného zadávání?
<b>Udržitelný úřad</b>	73	Jsou v budově úřadu umístěny koše na tříděný odpad?
	74	Provádí váš úřad edukativní činnost v oblasti životního prostředí?
	75	Zavedli jste ve svém městě některá z udržitelných řešení?
	76	Máte ustanovenou a obsazenou pozici energetické/ho manažera/ky?
	77	Jakým způsobem podporujete podnikání ve vašem městě (kromě podpory v souvislosti s pandemií Covid-19)?
	78	Dále bychom Vás rádi poprosili o zapsání Vašich aktivit (služeb úřadu), které poskytujete pro osoby se zdravotním postižením.
	79	Dále bychom Vás rádi poprosili o zapsání (volnou formou) Vašich dalších aktivit ke vzdělávání a motivování vašich zaměstnanců k proklientskému školení. Děkujeme.





## KONTAKTY

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

[www.mvcr.cz/verejna-sprava](http://www.mvcr.cz/verejna-sprava)

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

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

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

ID datové schránky: 6bnaawp

Editoři publikace: Ing. Mgr. David Sláma, Mgr. Filip Zavřel  
Publikaci připravil: Mgr. et Mgr. Michal Misík

ISBN 978-80-7616-170-2 (tisk)

ISBN 978-80-7616-171-9 (PDF)



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY

Ministerstvo vnitra  
Nad štolou 3, 170 34 Praha 7

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