



## **PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD 2024**

---

Příklady dobré praxe  
obcí s rozšířenou působností



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY

Vydalo Ministerstvo vnitra, odbor strategického rozvoje a koordinace veřejné správy v roce 2024.

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



## Obsah

Úvodní slovo . . . . .	5
Celkové výsledky průzkumu . . . . .	6
Aš: Vyvolávací a objednávkový systém . . . . .	18
Chrudim: Pomáháme společně – Komplexní podpora sítě služeb pro ohrožené rodiny s dětmi z Ukrajiny . . . . .	19
Děčín: Aplikace pro komplexní provoz vozového parku . . . . .	20
Frýdek-Místek: WIN-WIN administrace v zastoupení . . . . .	21
Hořice: Senior Taxi. . . . .	22
Jablonec nad Nisou: Facebookový a Instagramový účet KAM?JBC!. . . . .	23
Kolín: Zavedení jedné pracovní soboty měsíčně . . . . .	24
Liberec: Domovníci v Liberci . . . . .	25
Most: Coworkingové centrum COMO . . . . .	26
Nový Bydžov: Platební portál města Nový Bydžov . . . . .	27
Ostrava: SOCIOPOINT – Inovativní mobilní aplikace pro sociální služby v Ostravě. . . . .	28
Otrokovice: IT Guru pro školy . . . . .	29
Pelhřimov: Memorandum o praxích pro studenty . . . . .	30
Plzeň: Umístění tabulí s QR kódy na budovy Magistrátu města Plzně . . . . .	31
Prachatice: Mapy bez bariér . . . . .	32
Praha 7: Školní ulice . . . . .	33
Praha 14: Vycvičení sokolů samci pro regulaci výskytu přemnožených holubů . . . . .	34
Rožnov pod Radhoštěm: Energoporadna . . . . .	35
Sokolov: Kufřík pro prvňáčky. . . . .	36



Svitavy: Kompostéry pro občany Svitav . . . . .	37
Ústí nad Orlicí: Oldovi už není OUzko – Prevence a pomoc v Ústí nad Orlicí . . . . .	38
Zábřeh: Orientační hlasový majáček. . . . .	39
Kritéria soutěže – 2024 . . . . .	40



## Úvodní slovo

Není malých inovací, obzvlášť ve veřejné správě. Každá, byť sebemenší, přispívá ke zkvalitnění života občanů. Těší mě, že do devátého ročníku soutěže Přívětivý úřad se zapojilo 110 obcí s rozšířenou působností a městských částí Prahy. Protože úřad je přívětivým nejen vzhledem k občanům, ale také k zaměstnancům, rozhodli jsme se zařadit i nová kritéria týkající se zajištění komfortu zaměstnanců.

I přes širokou škálu již zavedených možností, jak občanům ulehčit komunikaci s úřady a zkvalitnit život ve městě či obci, se stále nacházejí nové přístupy a metody – inovace – které pravidelně shromažďujeme jako příklady dobré praxe.

Letos brožura nabídne 22 příkladů dobré praxe obcí s rozšířenou působností. Nouze o dobré nápady, které mohou motivovat další samosprávy, nechyběla ani tentokrát. Posuďte sami.

Na Praze 14 si chodci všimli výrazně čistších chodníků a fasád budov. Nebyla zde zapotřebí investice do nového čistícího vozu, nýbrž dobrý nápad, navíc šetrný k životnímu prostředí. Čisté chodníky v okolí Hloubětína zabezpečují dva ornitology vycvičení sokoli, kteří plaší a eliminují holuby znečišťující veřejná prostranství. Oproti tomu chodníky v Prachaticích ocení lidé se zdravotním postižením, jelikož město vypracovalo mapu tras bez bariér, jež se neustále aktualizuje a bariéry z města mizí.



V našem seznamu nechybí ani originální metoda výuky prevence kriminality, při níž Ústí nad Orlicí vsadilo na vytvoření interaktivní hry, pomocí které se mohou děti naučit zvládat různé životní situace.

Na závěr bych rád poděkoval všem představitelům samospráv a pracovníkům úřadů, kteří svou prací přispívají ke zkvalitnění života občanů České republiky.

Věřím, že i malá inovace dokáže inspirovat k velkým věcem.



**Mgr. Jiří Koubek, DiS.**

vrchní ředitel sekce veřejné správy



## Celkové výsledky průzkumu

Do devátého ročníku soutěže se přihlásilo 110 obcí s rozšířenou působností a městských částí Prahy, což je téměř polovina z celkového počtu. Respondenti odpovídali přibližně na 90 otázek, které poté prošly důkladnou kontrolou. Po fázi kontroly bylo možné určit finální pořadí jak v krajích, tak celorepublikově. Tato kapitola brožury se věnuje vybraným přehledům získaných dat.

### Přístupnost úřadu

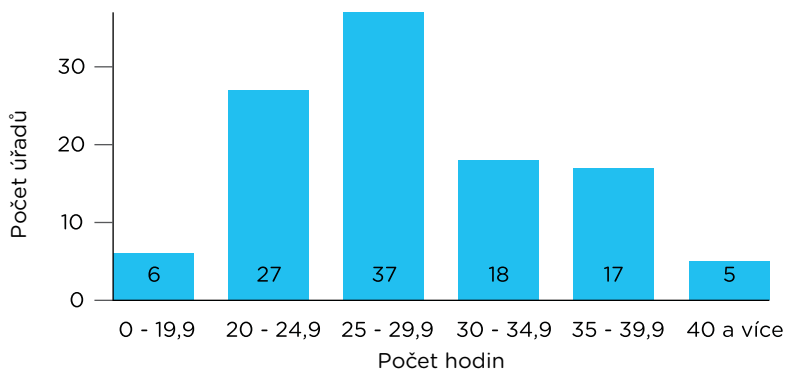
Požadavky na přístupný úřad zahrnují kromě komunikační složky i složku věcnou tak, aby se občané při vyřizování svých záležitostí cítili na úřadě komfortně. Disponuje úřad vodicími prvky pro nevidomé? Je bezbariérově dostupný? Zatímco bezbariérovost je na úřadech dnes téměř samozřejmostí, s vodicími prvky pro nevidomé se radnice teprve seznamují.

Rodiče s dětmi jistě ocení i přebalovací pult nebo dětský koutek, někteří zase platbu mobilním telefonem.

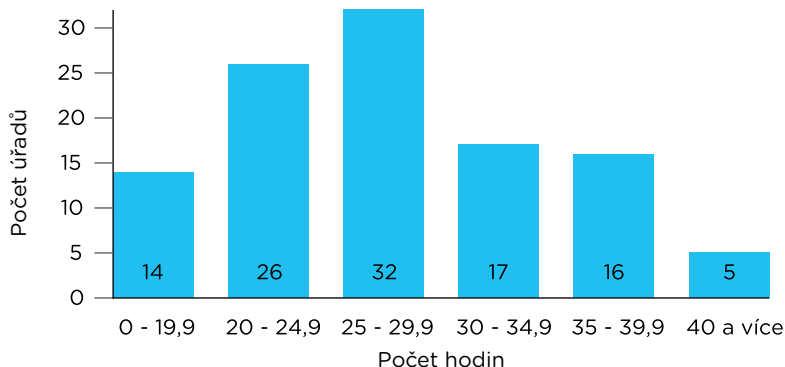
Oproti tomu v situacích, kdy ze zdravotních důvodů není možné přijít osobně zařídit např. občanský průkaz, mohou díky službě pojízdného úřadu vyrazit úředníci za občany domů. Touto možností disponuje 81 zapojených úřadů.

Omezené úřední hodiny mnohdy vedou k tomu, že si občané odskočí na úřad místo obědové pauzy či nestíhají. Proto se některé úřady rozhodly nechat své dveře otevřené i klientům, kteří dorazí po 5. hodině odpolední.

### Kolik hodin za týden máte agendu občanských průkazů dostupnou občanům bez nutnosti objednání?

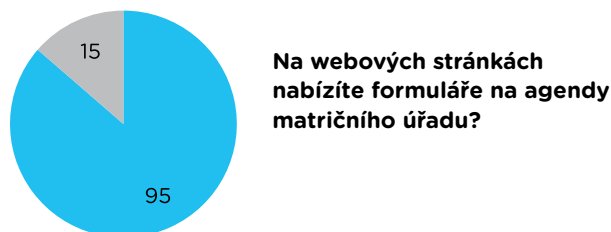
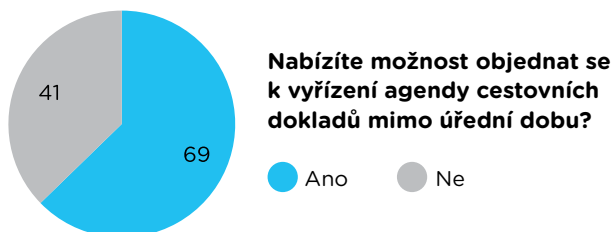
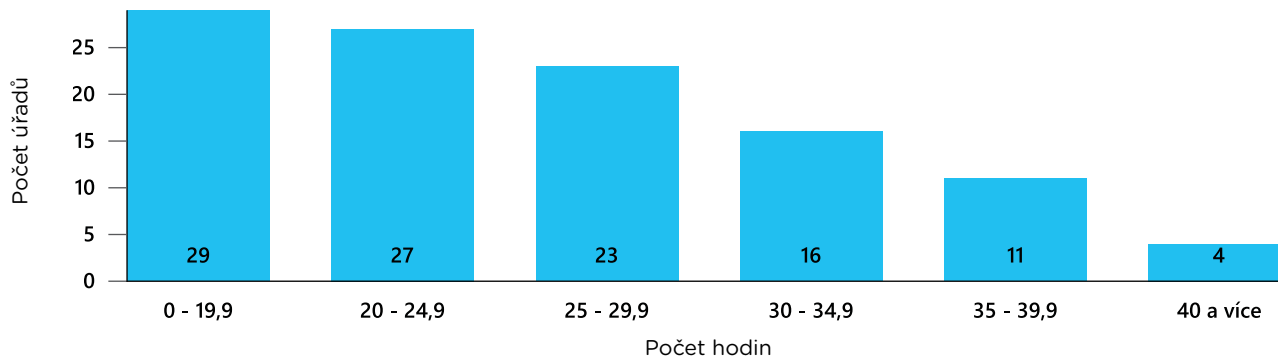


### Kolik hodin za týden máte agendu živnostenského podnikání dostupnou občanům bez nutnosti objednání?

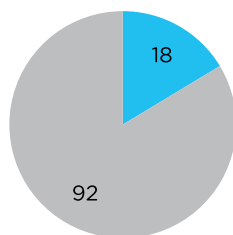




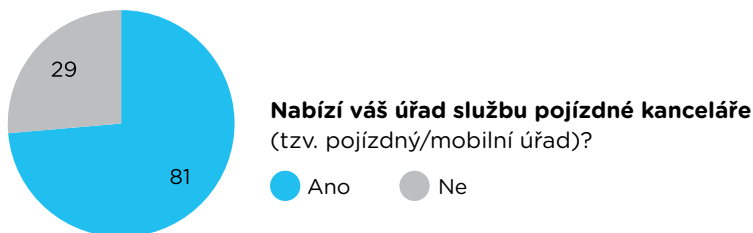
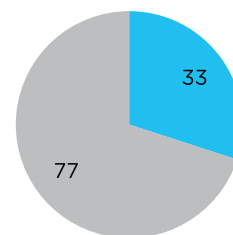
### Kolik hodin za týden máte agendu stavebního úřadu dostupnou občanům bez nutnosti objednání?

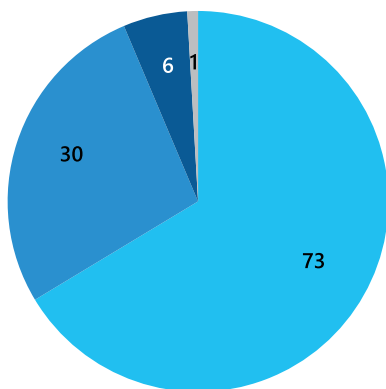
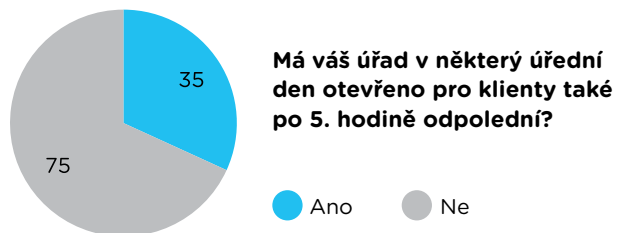
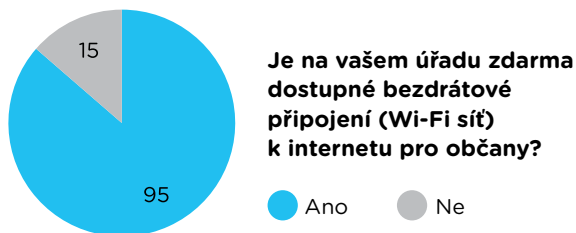


**Poskytuje váš úřad tlumočení vybraných událostí (např. vítání občánků apod.) do znakového jazyka?**



**Disponuje budova úřadu vodicími prvky pro nevidomé?**

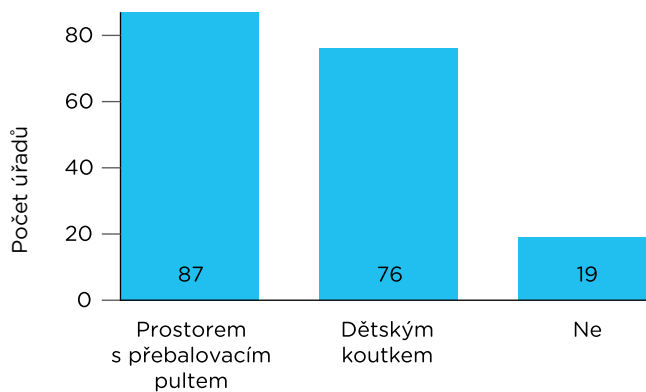




**Je úřad bezbariérově přístupný?**

- Ano, celá budova
- Ano, základní agendy
- Ano, vstup do úřadu
- Ne

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



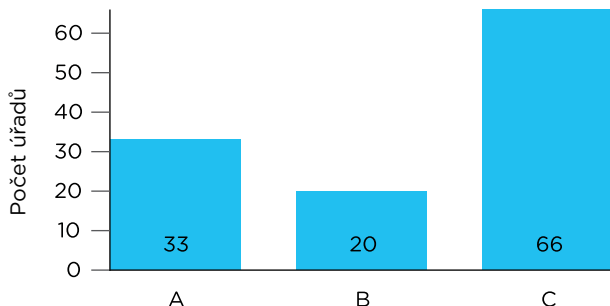




## Transparentní úřad

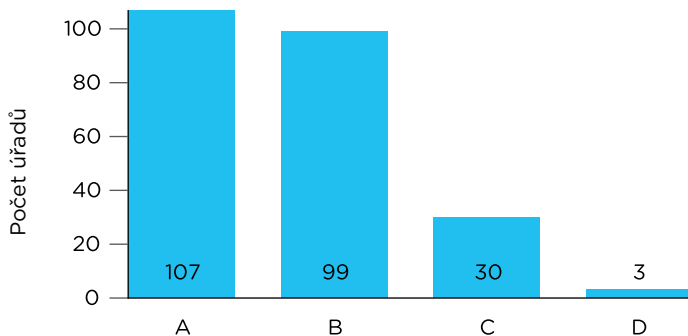
Možnost nahlédnout do materiálů jednání zastupitelstva či strategie rozvoje přispívá k otevřenějšímu vztahu mezi úřadem a občanem. Zatímco usnesení zastupitelstva poskytují na svých webových stránkách 108 úřadů, tedy téměř všichni zúčastnění, zápisy z jednání poskytují o poznání méně dotazovaných.

### Vydává město pravidelně ročenku nebo výroční zprávu? (komplexní zprávy, nikoliv zprávu o podaných informacích)



- A** Ano, město vydává ročenku nebo výroční zprávu MČ
- B** Ano, úřad vydává zprávu o komplexní činnosti úřadu
- C** Ne

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

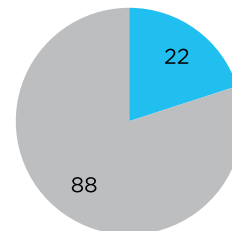


- A** Ano, v tištěné podobě
- B** Ano, v elektronické verzi (pdf soubor)
- C** Ano, máme samostatné webové stránky
- D** Ne

Sledování aktuálního dění v místě svého bydliště je dalším důležitým aspektem pro občany. Tištěný zpravodaj nalézají v domovní schránce každý měsíc obyvatelé celkem 107 zapojených úřadů. Kdo zpravodaj nedostane v tištěné podobě, nalezne ho pravděpodobně na webových stránkách obce.

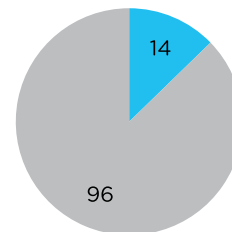
### Zveřejňuje váš úřad na webu veškeré smlouvy (i do hodnoty 50 000 Kč)?

- Ano
- Ne



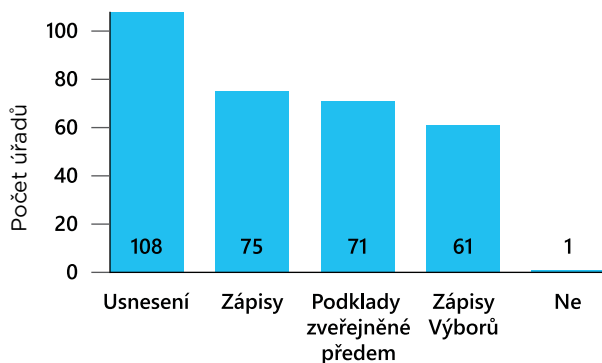
### Zveřejňuje váš úřad na webu faktury a objednávky (i do hodnoty 50 000 Kč)?

- Ano
- Ne

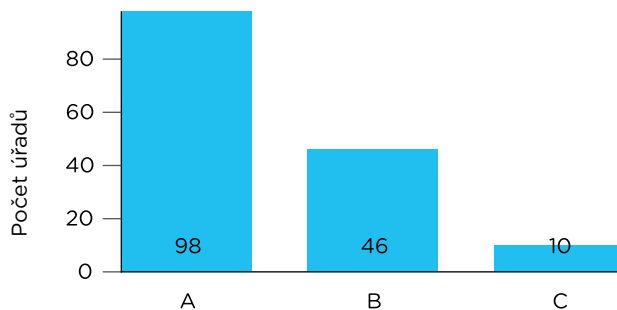




### Zveřejňuje váš úřad materiály ze zastupitelstva na webových stránkách města?

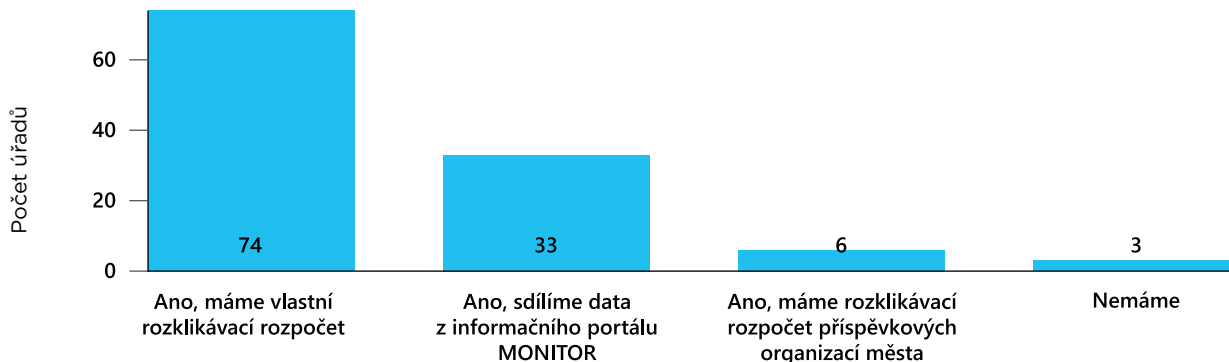


### Zveřejňuje váš úřad oficiální strategii rozvoje města?



- A** Ano, na webových stránkách
- B** Ano, na portálu Databáze strategií
- C** Ne

### Máte na webových stránkách města rozklikávací rozpočet?





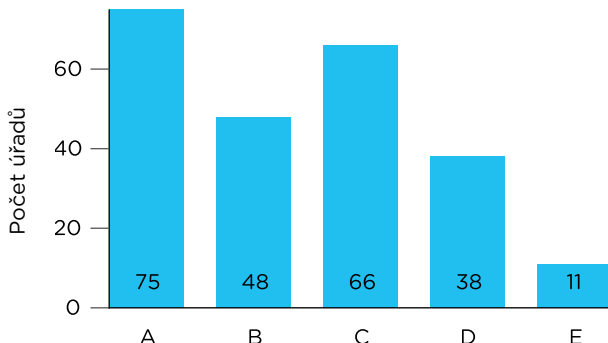
## Úřad on-line

Z pohodlí domova lze v dnešní době vyřídit téměř vše a úřady to vědí, proto se také přizpůsobují aktuálnímu trendu. Webové stránky radnic již nenabízejí jen možnost stažení formulářů, dokáží i objednat občany na jednotlivé odbory na určitý den a čas, a navíc jim prozradí, jaký je aktuální stav objednaných klientů na jednotlivých přepážkách. Kdo nechce čekat v čekárně, může si skočit na kávu.

Téměř všechny zapojené obce disponují responzivní mobilní verzí webových stránek, vlastní mobilní aplikaci úřadu má 31 obcí. Více než polovina obcí je také zapojena v aktuální verzi Portálu občana.

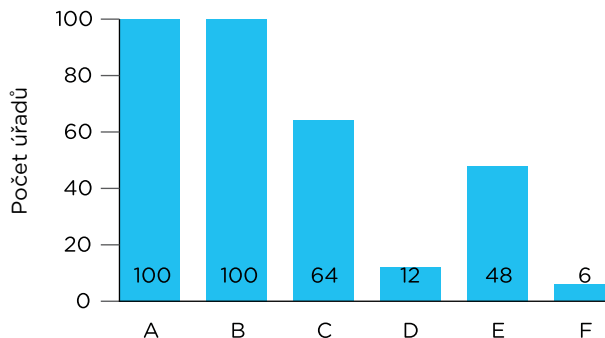
Nebudeme-li počítat 2 zapojené obce, pak mají všechny oficiální profil na sociální síti Facebook.

### Umožňuje váš úřad pravidelný elektronický odběr novinek z činnosti úřadu města a aktivit města?



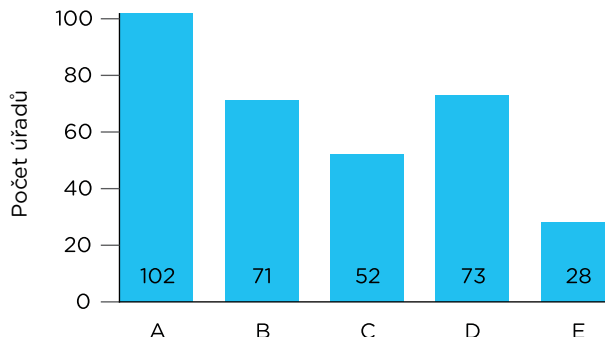
- A** Ano, formou e-mailů
- B** Ano, formou SMS zpráv
- C** Ano, formou RSS kanálu
- D** Ano, jinak (zejména přes aplikaci Munipolis nebo aplikace města/MČ)
- E** Ne

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



- A** Ano, pro agendu občanských průkazů
- B** Ano, pro agendu cestovních dokladů
- C** Ano, pro agendu matričního úřadu
- D** Ano, pro agendu stavebního úřadu
- E** Ano, pro agendu živnostenského podnikání
- F** Ne

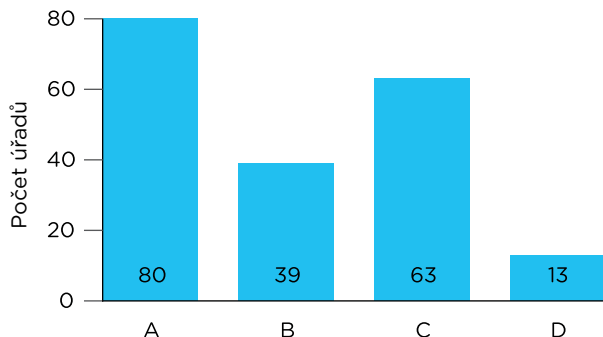
### Jakou formou informujete občana o stavu vyřízení požadavku?



- A** SMS zprávou
- B** E-mailem
- C** Přeb webové stránky
- D** Telefonicky na žádost klienta
- E** Do datové schránky, pokud ji má občan zřízenou

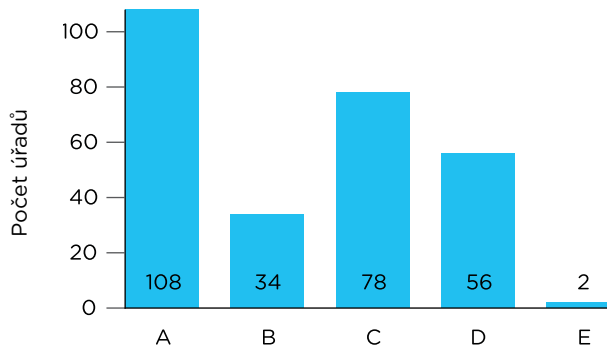


### Zveřejňuje váš úřad záznamy zasedání zastupitelstva, případně přenáší zasedání on-line?



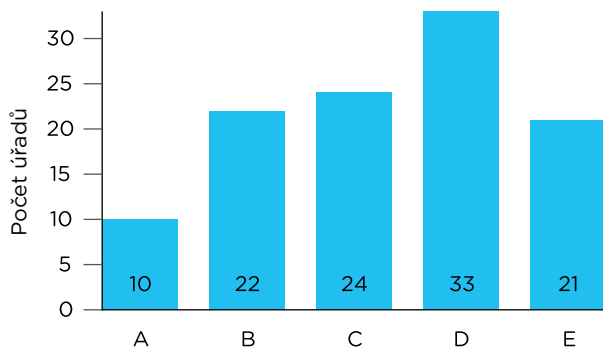
- A** Ano, přenášíme on-line živý přenos zasedání na web
- B** Ano, na webu zveřejňujeme hlasové záznamy zasedání
- C** Ano, na webu nebo na Youtube zveřejňujeme video záznamy zasedání
- D** Ne

### Má vaše obec aktivní oficiální profil na sociálních sítích?



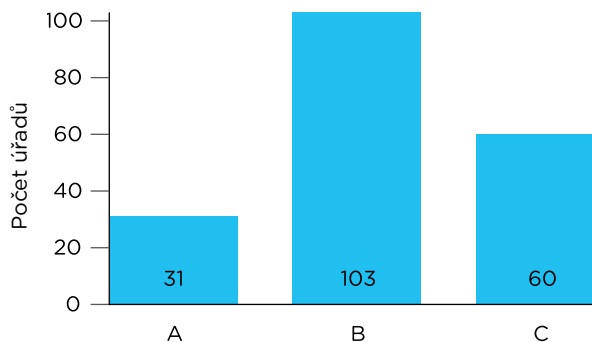
- A** Ano, na Facebooku
- B** Ano, na X (dříve Twitter)
- C** Ano, na Instagramu
- D** Ano, na YouTube
- E** Ne

### Je na webových stránkách dostupný archiv záznamů z proběhlých zasedání zastupitelstva?



- A** Ano, do 2 let zpětně
- B** Ano, do 5 let zpětně
- C** Ano, do 10 let zpětně
- D** Ano, více jak 10 let zpětně
- E** Ne

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

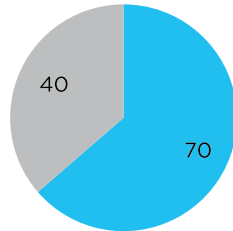


- A** Ano, máme vlastní komplexní mobilní aplikaci úřadu
- B** Ano, máme responzivní mobilní verzi webových stránek
- C** Ano, využíváme existující platformy mobilních aplikací (např. Moje obec apod.)



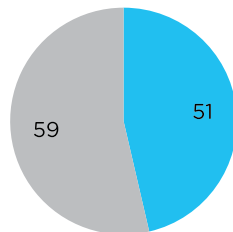
**Nabízí úřad on-line sledování stavu aktuální obslužnosti přepážek?**

● Ano ● Ne

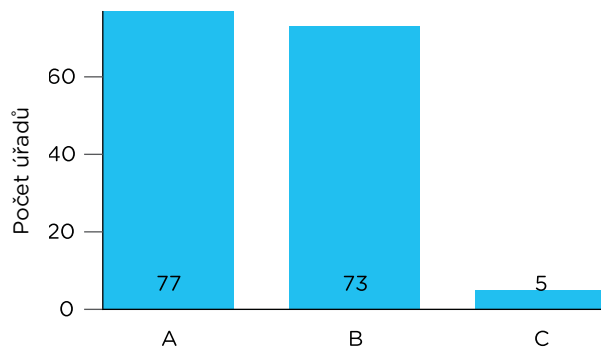


**Využíváte on-line aplikaci pro podání žádostí o dotace?**

● Ano ● Ne



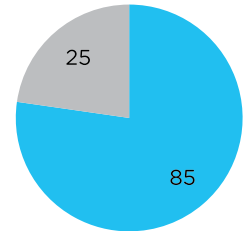
**Nabízí váš úřad aplikaci hlášení závad na majetku města?**



**A** Ano, na webových stránkách města  
**B** Ano, v mobilní aplikaci (pro smartphony)  
**C** Ne

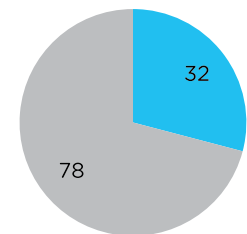
**Nabízí váš úřad vlastní mapový portál s mapami města umístěný na webových stránkách města?**

● Ano ● Ne



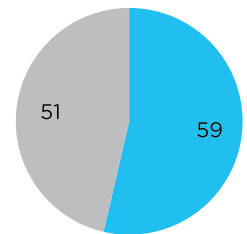
**Provozujete datový portál, na kterém vizualizujete (např. formou dashboardů) data vašeho města?**

● Ano ● Ne



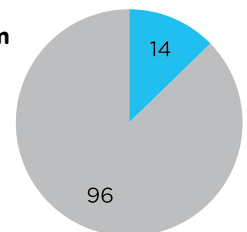
**Je váš úřad přímo zapojen v aktuální verzi Portálu občana? (propojení služeb)**

● Ano ● Ne



**Nabízíte na svých webových stránkách města některé texty nebo návody ve zjednodušeném jazyce („Easy to Read“) nebo jsou k dispozici videonávody nebo videopříručky?**

● Ano ● Ne





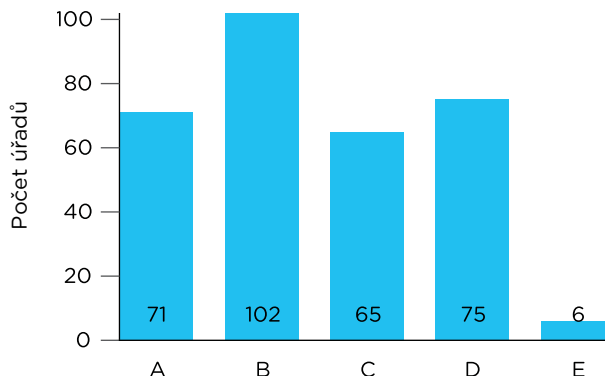
## Komunikace

Pravidelná setkávání s občany i podnikateli poskytuje oběma stranám možnost vést aktivní dialog a zapojit se do fungování úřadu.

Pomocí zpětné vazby od obyvatel lze také vyřešit mnoho důležitých témat, proto je pro komunikaci mezi oběma subjekty vítána možnost zaslání dotazů, stížností, námětů či připomínek. Pomocí e-mailu tuto službu poskytuje téměř každá obec.

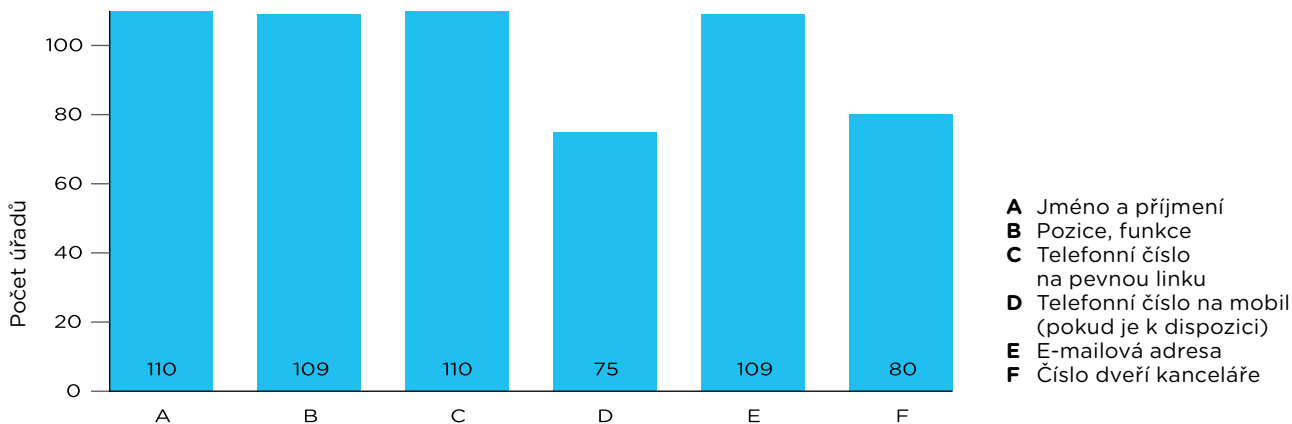
Více jak polovina radnic také iniciuje přednášky a workshopy pro žáky a studenty místních škol, oproti tomu pořádání tematických hackatonů a ideathonů s odborníky či veřejností se v praxi zatím příliš neohrálo.

### Nabízí váš úřad možnost zaslání dotazů, stížností, námětů nebo připomínek občanů?



- A** Ano, pomocí fyzické schránky na úřadě
- B** Ano, pomocí e-mailu
- C** Ano, pomocí webových stránek
- D** Ano, pomocí sociálních sítí
- E** Ne

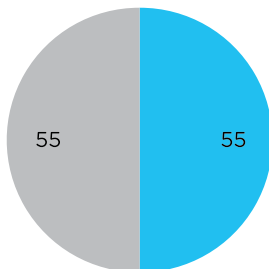
### V jakém rozsahu zveřejňuje váš úřad kontakty na úředníky?



- A** Jméno a příjmení
- B** Pozice, funkce
- C** Telefonní číslo na pevnou linku
- D** Telefonní číslo na mobil (pokud je k dispozici)
- E** E-mailová adresa
- F** Číslo dveří kanceláře

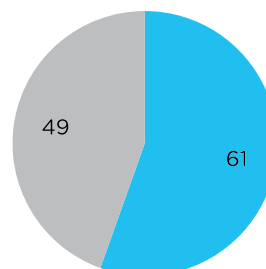


**Pořádá váš úřad pravidelná plánovací setkávání s podnikateli?**



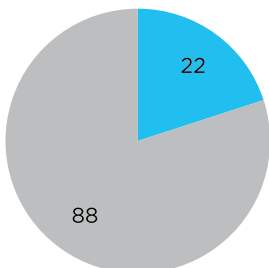
● Ano ● Ne

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



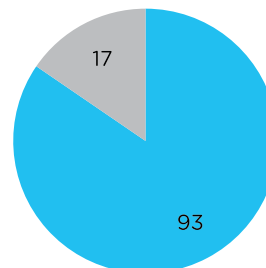
● Ano ● Ne

**Pořádáte tematické ideathony či hackatony s odborníky a veřejností?**

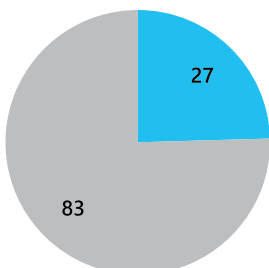


● Ano ● Ne

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



● Ano ● Ne



**Je na webových stránkách úřadu zveřejňován průzkum spokojenosti občanů s poskytovanými službami/zaměstnanci nebo celkové výsledky hodnocení úřadu?**

● Ano ● Ne

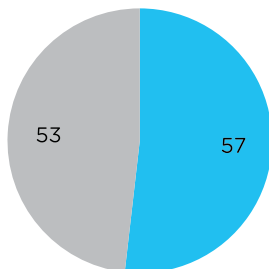


## Participace obyvatel

Nejen že obce umožňují vést aktivní dialog pomocí pravidelných setkání a sběru zpětné vazby, existují i další nástroje, které přímo zapojují občany do rozhodovacího procesu.

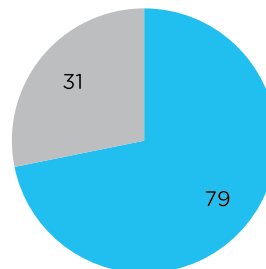
Participačním rozpočtem, tedy částí rozpočtu, o jejímž využití rozhodují občané, disponuje 84 zúčastněných obcí.

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



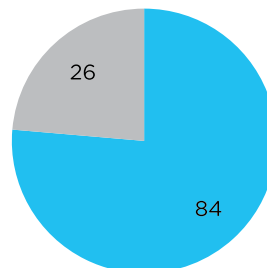
● Ano ● Ne

**Pořádá váš úřad pravidelná plánovací setkávání s občany, na kterých mohou občané participovat na rozvoji města a předkládat své podněty?**



● Ano ● Ne

**Vyčleňuje město část rozpočtu, o jejímž využití rozhodují občané (participační rozpočet)?**



● Ano ● Ne





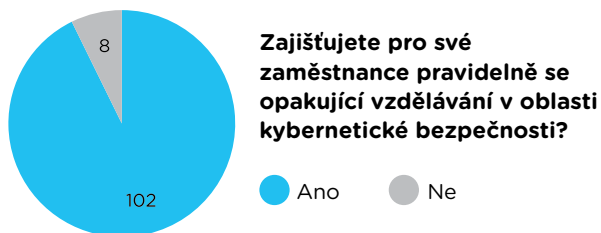
## Podpora úředníků

Rozvíjení tzv. tvrdých a měkkých dovedností zaměstnanců je v dnešní době nevyhnutelnou součástí pracovního procesu nejen v soukromé sféře, ale také ve veřejné správě. Téměř všechny zúčastněné obce školí své zaměstnance na přepážkách v tématu přívětivé komunikace s klienty.

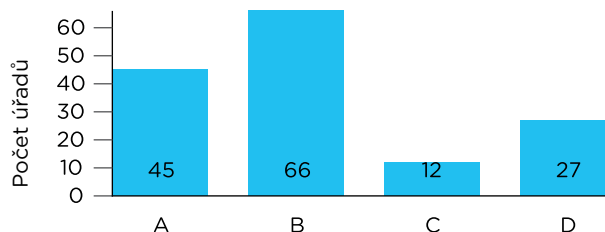
Součástí toho je také aktivní naslouchání jejich přáním a potřebám.

Motivovaný a spokojený zaměstnanec vydá za deset nespokojených. Důležité je tedy aktivně se zajímat o zpětnou vazbu od zaměstnanců úřadů. Formou osobních setkání sbírá informace o spokojenosti úředníku celkem 66 radnic, oproti tomu 45 zapojených využívá anonymní dotazníky.

Součástí motivace pracovníků na úřadech je i široká škála benefitů, které mohou zaměstnanci využívat.



## Sbíráte informace o spokojenosti úředníků s prací na úřadě?

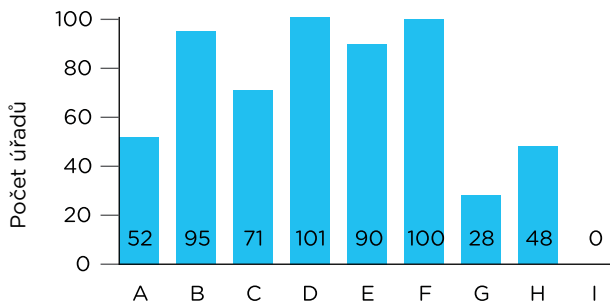


- A** Ano, formou anonymních dotazníků  
**B** Ano, formou osobních setkání  
**C** Ano, jinak  
**D** ne

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



## Mají vaši zaměstnanci k případnému využití následující benefity?



- A** Možnost pravidelné práce z domova („home office“)  
**B** Flexibilní (pružnou) pracovní dobu  
**C** Multisport kartu/Benefit kartu  
**D** Možnost využití indispozičního volna („sick days“)  
**E** Možnost využití prostředků z FKSP (nebo obdobného fondu)  
**F** Příspěvek na penzijní připojištění  
**G** Prevence duševní hygieny  
**H** Jiné (např. stravenky apod.)  
**I** Nic z uvedeného



## Aš: Vyvolávací a objednávkový systém

Město Aš se rozhodlo pro modernizaci původního, 7 let starého vyvolávacího systému včetně doplnění objednávkového systému tak, aby si klienti mohli naplánovat řešení záležitostí na úřadě dle svých časových možností.

Nejprve bylo nutné provést průzkum trhu a vyhledat vhodné varianty řešení vyvolávacího a objednávkového systému a poté se seznámit se systémem v praxi u jiných institucí využívajících vyvolávací a objednávkový systém.

Nejdůležitějším aspektem tohoto projektu bylo připravit kabelovou infrastrukturu a rozhodnout, které kanceláře budou novým systémem vybaveny. S ohledem na toto rozhodnutí bylo nutné navrhnout vhodné umístění informačních tabulí a ovládacích jednotek.

Největším přínosem vyvolávacího systému je efektivní řízení front čekajících klientů. Systémem je vybaveno celkem 6 kanceláří – jedná se o Matriku, Evidenci obyvatel, Občanské průkazy a cestovní doklady, Vidimaci a Legalizace, Registr vozidel a Registr řidičů, tedy nejvytíženější agendy radnice.

Manipulace se systémem je velmi jednoduchá. Klient si na dotykovém displeji zvolí agendu, kterou potřebuje v daný den vyřídit, je mu přiděleno pořadové číslo a sdělena informace, která kancelář jej obslouží. Objednávkový systém pak umožňuje, aby si klient z pohodlí domova on-line zarezervoval termín návštěvy úřadu. Při příchodu na úřad pak provede na dotykovém displeji svou autorizaci a systém jej automaticky zařadí na začátek fronty již čekajících klientů.

V případě technických problémů, např. při přerušení dodávky elektrické energie, výpadku centrálních systémů apod., je možné klientům, kteří provedli on-line rezervaci, odeslat o této skutečnosti informaci do jejich e-mailu a klienti tak nemusí vážit zbytečnou cestu.

Pokud dojde k přetížení některé agendy, je možné pozastavit či zcela zastavit registraci dalších klientů do fronty.

Klienti jsou s novým vyvolávacím systémem spokojeni, zejména si chválí možnost objednání se na daný den a hodinu. Za prvních 47 dní provozu systém využilo 3.300 klientů a radnice města tak uvažuje o dalším postupném rozšíření.





## Chrudim: Pomáháme společně – Komplexní podpora sítě služeb pro ohrožené rodiny s dětmi z Ukrajiny

Impulesem k zavedení multioborové spolupráce byla potřeba efektivně reagovat na výrazný nárůst ukrajinských uprchlíků v Chrudimi, z důvodu vypuknutí válečného konfliktu na Ukrajině. V území chyběla strukturovaná podpora a koordinace pro tyto skupiny. Počet uprchlíků rychle vzrostl, což kladlo zvýšené nároky na místní správu, neziskové organizace, školství a další subjekty, zvláště, když se většinou jednalo o matky s dětmi nebo seniory.

Chyběla systematická koordinace mezi těmito subjekty, což vedlo k nekoordinované a často neefektivní pomoci. Multioborová spolupráce byla tedy zavedena za účelem síťování aktérů, nastavení spolupráce a společného řešení aktuálních problémů, jako je například podpora vysoce ohrožených rodin. Tento přístup umožnil rychle a efektivně reagovat na složité případy, jako je uvedený příklad dobré praxe, kde bylo potřeba zajistit komplexní podporu zranitelné rodině z Ukrajiny.

Zkušenosti z jiných částí České republiky, stejně jako ze zahraničí, ukazují, že právě lokální koordinace a síťování mezi různými aktéry vede k udržitelnějším a efektivnějším řešením. V rámci projektu „Pomáháme společně“ byl tento přístup pilotně zkoušen s cílem překonat roztržitost a ad hoc povahu pomoci, která byla na začátku přirozenou reakcí na příliv uprchlíků. Uvědomovali jsme si, že podobné modely komunitní spolupráce se úspěšně osvědčily v zemích jako Německo či Švédsko, kde jsou již dlouhodobě zavedeny struktury, které podporují integrovanou pomoc pro uprchlíky a znevýhodněné skupiny obyvatel.

Díky intenzivnímu zapojení sociálního odboru města, tlumočnicků a dalších partnerů se podařilo zajistit umístění dítěte s postižením do denního stacionáře a rodině bylo nalezeno nové bezbariérové bydlení. Tato spolupráce významně zlepšila kvalitu života rodiny, která čelila náročným podmínkám po příchodu do České republiky.





## Děčín: Aplikace pro komplexní provoz vozového parku

Statutární město Děčín se rozhodlo zefektivnit správu svého vozového parku zavedením aplikace pro komplexní provoz vozidel, včetně automatizace vydávání klíčů. Tento krok byl motivován potřebou zjednodušit administrativu a zlepšit dostupnost vozidel pro úředníky a zaměstnance magistrátu.

Impulsem k zavedení této funkce byla skutečnost, že referentská vozidla řídí třetina úředníků a zaměstnanců magistrátu, přičemž budovy úřadu jsou rozmístěny ve dvou částech města vzdálených 2,5 km. Půjčování vozidel bylo časově náročné a administrativně složité, což vedlo k hledání efektivnějšího řešení. Po testování klasického GPS systému sledování vozidel se město rozhodlo pro plně automatizovaný systém, inspirovaný komerčními carsharingovými službami.

Unikátní spojení dvou systémů umožnilo plnou elektronizaci půjčování referentských vozidel,

vyúčtování provozu a jeho řízení. Tento systém minimalizuje administrativu a odstraňuje lidský faktor při předávání vozidel, klíčů a dokladů. Výhody zahrnují úsporu papíru, zjednodušení administrativy, flexibilitu rezervací, okamžitý přehled o poloze vozidel, přehledné elektronické knihy jízd a samoobslužné vyzvedávání klíčů prostřednictvím elektronického boxu.

Systém přináší řadu výhod, jako je úspora času a zjednodušení přístupu k vozidlům pro úředníky a zaměstnance magistrátu. Elektronický systém půjčování vozidel umožňuje snadnou rezervaci odkudkoliv a kdykoliv, přehled o aktuálním technickém stavu vozidla a samoobslužné vyzvedávání klíčů 24/7. Tento systém se setkal s pozitivní reakcí a přispěl k efektivnějšímu provozu vozového parku.





## Frýdek-Místek: WIN-WIN administrace v zastoupení

Město Frýdek-Místek poskytlo občanům nadstandardní služby ve formě výpomoci s administrativou spojenou se zajištěním územních souhlasů, a zároveň zajistilo napojení maximálního počtu nemovitostí na nově vybudovaný kanalizační řád. V praxi tedy město opatřilo projektovou dokumentaci soukromé části kanalizační přípojky, včetně případného souhlasu vlastníka sousedního pozemku, a dále zajistilo i kladné vyjádření správců sítí i územní souhlas.

Po zajištění územního souhlasu byly všechny podklady předány vlastníku nemovitosti, včetně návodu, jak dále postupovat vůči správci vodohospodářské infrastruktury a včetně souhrnné informace o možnosti získat dotaci z rozpočtu města na vybudování soukromé části kanalizační přípojky a návodu, jak v této věci postupovat.

S těmito podklady již vlastník nemovitosti kontaktoval správce vodohospodářské infrastruktury a zajistil si zhotovitele přípojky. V případě splnění jednoduchých podmínek si pak mohl zažádat o dotaci z městského rozpočtu.

Proces je využitelný při budování jiné technické infrastruktury např. vodovodu, příp. dalších činností, u kterých lze předpokládat komplikace v komunikaci zainteresovaných stran.

V momentě, kdy město rozhodlo o vybudování kanalizačního řádu v jeho okrajových částech, bylo nutné uzavřít smlouvy mezi městem a jednotlivými vlastníky napojovaných nemovitostí. Smlouvy obsahovaly závazek města, kdy po vybudování řádu bylo nutné zpracovat projektovou dokumentaci k soukromé části kanalizační přípojky a zajistit územní souhlas k její výstavbě. Součástí smluv byl i závazek vlastníka

napojované nemovitosti tuto přípojku vybudovat v předem dané lhůtě a nemovitost napojit.

Zpočátku muselo město čelit liknavosti občanů ohledně využití napojení na vybudovaný řád, nicméně poté občané službu velmi ocenili.

Jelikož se tato nadstandardní protislužba pro občany města, tzn. WIN-WIN, z které profitují obě strany, osvědčila, využije Frýdek-Místek těchto cenných zkušeností např. při budování technické infrastruktury v dalších místních částech nebo u obdobných projektů a činností, které je potřeba řešit v součinnosti a ve prospěch místní komunity, byť má svá specifická úskalí a je časově náročná.





## Hořice: Senior Taxi

Město Hořice se rozhodlo zavést službu Senior Taxi jako reakci na zrušení několika autobusových spojů a tarifní výjimky, které umožňovaly bezplatnou přepravu osob starších 65 let. Tento krok byl motivován snahou zajistit seniorům snadný přístup k důležitým místům, jako jsou domov pro seniory, hřbitov nebo zdravotnická zařízení.

Inspiraci pro zavedení služby hledalo město u jiných obcí, přičemž se rozhodovalo mezi soukromým provozovatelem a vlastním poskytovatelem sociální služby. Důležitým aspektem bylo zavést efektivní systém pro evidenci žádostí, vydávání průkazů a poukázek, evidenci jízd a vyúčtování. Tento systém vyvinul zaměstnanec ICT oddělení města.

Služba je určena pro obyvatele Hořic starší 65 let. Zájemci si podají žádost na Odboru zdravotní a sociální péče Městského úřadu Hořice, kde jim bude vydán průkaz Senior Taxi a 10 poukázek na jízdy

pro aktuální měsíc. Uživatelé si mohou každý měsíc požádat o dalších 10 poukázek. Službu si objednávají telefonicky s minimálně jednodenním předstihem a za každou jízdu platí 30 Kč. Poukázky mají jedinečný QR kód, který taxikář načte pomocí mobilní aplikace.

Od zavedení služby v červnu 2024 bylo zaevidováno 91 seniorů, z nichž 40 aktivně využívá službu. Uživatelé jsou se službou velmi spokojeni, zejména pro zajištění nákupů a návštěv lékařů. Vzhledem k úspěchu pilotního projektu, který trvá do konce roku 2024, město plánuje pokračování služby a zvažuje rozšíření věkové hranice uživatelů, zahrnutí držitelů průkazů ZTP a ZTP/P a rozšíření služby do spádových obcí.





## Jablonec nad Nisou: Facebookový a Instagramový účet KAM?JBC!

Kancelář architektury města a Oddělení strategického plánování v Jablonci nad Nisou se rozhodly vytvořit profil na Facebooku/Instagramu s cílem povzbudit jabloneckou hrdost a ukázat, že radnice je důvěryhodným a čitelným partnerem. Na obou účtech mohou obyvatelé Jablonce nad Nisou nalézt důležité informace o aktuálním dění ve městě, vzdělávat se v oblasti udržitelného rozvoje a dozvědět se, kam město dlouhodobě směřuje. Cílovou skupinou účtů nejsou jen samotní obyvatelé města, ale všichni zájemci o architekturu, urbanismus a zkrátka všichni, kdo Jablonec nad Nisou rádi navštěvují.

Kancelář architektury města spolu s Oddělením strategického plánování nejdříve bojovaly s neznalostí PR dovedností a pro hladký průběh správy účtů tak byla zadána analýza pro komunikační strategii města, která vydefinovala cílové skupiny a k nim relevantní komunikační kanály. Proběhly 3 workshopy s hybateli/hybatelkami místní komunity, kteří si společně vydefinovali cíl profilu, obsah a formát příspěvků, správu profilu, design vizuálních prvků, četnost příspěvků a tón komunikace. Bylo potřeba nastavit systém plánování příspěvků ve sdíleném dokumentu, vytvořit šablony na grafické prvky a proškolit se v oblasti AI (ChatGPT) pro snadnější tvorbu obsahu.

Účty byly založeny v březnu 2024, na Facebooku mají již přes 400 sledujících. Město vítá také jakoukoliv zpětnou vazbu či návrh na zlepšení.



**setkání  
s občany**  
Jablonecké Paseky  
a Šumava  
od 17:00h

ve čtvrtek 11.4.2024 od 17h  
v jídelně ZŠ Šumava

**KAM  
směřují**  
Jablonecké Paseky  
a Šumava  
od 18:15h

#data  
#dluhy  
#starneme  
#oddluzeni  
#nezamestnanost  
#socialni vylouceni





## Kolín: Zavedení jedné pracovní soboty měsíčně



Kolín se stal příkladem inovativního přístupu k poskytování služeb občanům zavedením pracovní soboty jednou měsíčně. Tento krok byl motivován snahou zpřístupnit některé agendy městského úřadu i mimo běžné pracovní hodiny, což umožňuje občanům vyřídit své záležitosti i během víkendu. Podnětem k zavedení této služby bylo přání vedení města a úřadu vyjít vstříc občanům, kteří nemohou využít služeb úřadu během pracovního týdne.

Městský úřad Kolín má nyní každou druhou sobotu v měsíci otevřeno od 8:00 do 12:00 hodin pro základní prepážkové agendy, jako jsou občanské průkazy, cestovní doklady, registr řidičů a vozidel, Czech

POINT, ověřování, podatelna, správa veřejných pohřebišť a oddělení místních poplatků za komunální odpad.

Zájemci si mohou předem rezervovat termín, ale mohou přijít i bez rezervace. Termíny jsou známy rok dopředu, což umožňuje lepší plánování. Občané tuto možnost vyřídit si věci přes víkend oceňují a hojně využívají - většina sobotních termínů bývá předem rezervována.





## Liberec: Domovníci v Liberci

Statutární město Liberec se rozhodlo zavést inovativní projekt domovníků preventistů, který vychází z potřeb identifikovaných v Plánu sociálního začleňování a zkušeností z realizace sociální bytové politiky. Tento projekt má za cíl zlepšit kvalitu života obyvatel městských bytových domů a posílit prevenci kriminality.

Impulsem k zavedení projektu byla potřeba zlepšit správu a bezpečnost v městských bytových domech. Následovalo podání žádosti o dotaci z Operačního programu Zaměstnanost (OPZ+) a po přijetí dotace začala realizace projektu.

Jednou z hlavních výzev bylo organizační začlenění domovníků preventistů, nastavení kompetencí a způsobu předávání informací mezi dotčenými odbory. Další výzvou bylo nalezení vhodných kandidátů na pozici domovníků preventistů. Tito zaměstnanci města působí v bytových domech ve vlastnictví města a jejich každodenní činnost řídí koordinátor.

Domovníci preventisté mají na starosti kontrolu pořádku a čistoty v objektech a jejich okolí, komunikaci s obyvateli domů, kontrolu dodržování domovního řádu, dohled nad bezpečností a veřejným pořádkem, prevenci protiprávního jednání a hlášení a odstraňování drobných závad. Tímto způsobem působí jako spojnice mezi nájemníky, subjekty samosprávy a státní správou.

Spokojenost občanů bydlících v městských bytových domech, kteří tuto službu využívají prakticky na denní bázi, ukazuje, že domovníci preventisté se osvědčili jako velký přínos pro město.





## Most: Coworkingové centrum COMO

Vytvořením coworkingového centra COMO se město Most snaží podpořit začínající i stávající podnikatele, osoby pracující na dálku z domova či kreativní absolventy škol, a zamezit tak jejich odlivu z regionu. Před samotnou realizací centra bylo nutné provést průzkum sbíráním dobrých i špatných zkušeností z coworkingových center v regionu, a také nalézt vhodný prostor ve vlastnictví města.

Coworkingové centrum je pro většinu aktivit klientů bezobsluhové a je možné jej využívat 24 hodin, 7 dní v týdnu (dle zvoleného tarifu) v rozsahu od jednotlivých návštěv až po např. roční období.

Klientům pracujícím v některém z podporovaných odvětví či studentům středních a vysokých škol jsou poskytovány služby na 6 měsíců za zvýhodněných podmínek. Coworkingové centrum COMO dále nabízí občanům tematické workshopy v oblasti podpory podnikání, vzdělání v oblasti IT a osobního rozvoje.

Coworkingové centrum je od svého otevření hojně využíváno, zejména klienty využívajícími prostory po delší dobu. V důsledku naplněné kapacity v některých obdobích roku bude plocha i kapacita coworkingového centra navýšena cca o třetinu. Realizace rozšíření by měla proběhnout na přelomu let 2024/2025.





## Nový Bydžov: Platební portál města Nový Bydžov

Trendem ve společnosti je provádět platby z pohodlí domova, zejména prostřednictvím chytrých telefonů. Jednoznačným impulsem se pro město Nový Bydžov staly čtenější požadavky občanů na možnost hradit poplatky on-line a bez potřeby identifikace prostřednictvím Identity občana.

Pro projekt bylo klíčovým momentem výběr dodavatele řešení. Bylo nezbytné propojit platební portál s agendovým informačním systémem tak, aby došlo k maximální automatizaci procesu úhrady předepsaného poplatku. Bylo třeba definovat oblasti, pro které se bude systém využívat. Zde pomohlo odfiltrování „profesní slepoty“ a vžití se do pozice všedního klienta, který má na věc vždy prostý uživatelský pohled a pozitivně přijímá jednoduché prostředí pro ovládání.

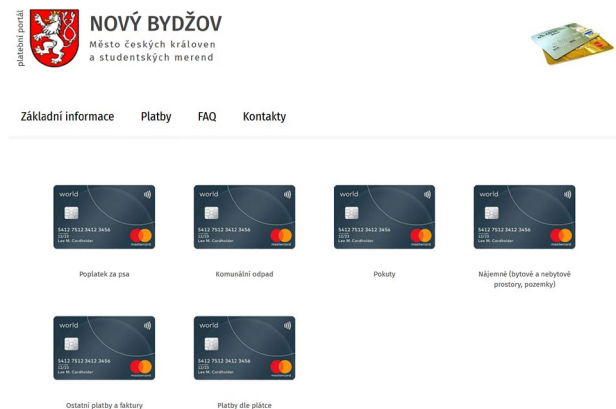
Implementace systému proběhla bez velkých překážek. Jedná se však o systém, který musí být napojen na platební bránu konkrétní banky, tudíž je třeba mít s bankou uzavřenou smlouvu na provoz takového systému, a to obnášelo potřebnou administraci a technické znalosti. Dalo by se říci, že v komerčním sektoru by se jednalo o podobnou situaci, jako je například zřízení webové stránky s e-shopem s možností okamžité platby.

Pro úhradu v platebním portálu není třeba být přihlášen v prostředí Portálu občana města. Klientovi postačí neautorizovaný přístup, stačí zadat pouze rodné číslo plátce, případně variabilní symbol a kontaktní e-mail. Poté je zobrazena předepsaná platba a je možné si zvolit způsob úhrady mezi platbou pomocí oblíbeného QR kódu nebo platební karty. V současné době portál umožňuje uhradit

poplatky za psa, komunální odpad, pokuty, nájemné z bytového a nebytového hospodářství či pozemků, faktury a ostatní platby. Případně lze také využít volbu úhrady dle Konta plátce, kde jsou po zadání potřebných údajů vypsaný všechny neuhrazené poplatky uvedené osoby, a to i ty, které jsou po splatnosti.

Město získává za zprovoznění platebního portálu velmi kladnou zpětnou vazbu. Za prvních 6 měsíců po spuštění proběhlo 33 procent úhrad za místní poplatky v hotovosti a 67 procent bezhotovostně. Před spuštěním platebního portálu byl poměr téměř opačný. Zájem projevila i další města, která by ráda vytvořila stejný platební portál pro své občany.

Do budoucna Nový Bydžov plánuje možnost rozšíření úhrady konkrétních správních poplatků a uvažuje také nad možnostmi napojení na poplatkový automat či možnou kombinací s kioskem elektronické úřední desky.





## Ostrava: SOCIOPOINT – Inovativní mobilní aplikace pro sociální služby v Ostravě

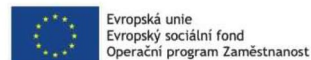
Město Ostrava se rozhodlo reagovat na složitost systému sociální ochrany a potřebu snadného přístupu k informacím v této oblasti. V rámci komunitního plánování sociálních služeb vznikla mobilní aplikace SOCIOPOINT, která slouží jako informační místo pro občany i odborníky.

Impulesem k vytvoření aplikace byla potřeba centralizovat informace ze sociální oblasti, jelikož pro laiky je leckdy obtížné se v něm orientovat. Tým zaměstnanců Magistrátu města Ostravy vytipoval tematické okruhy a shromáždil základní informace o možnostech pomoci a organizacích působících na území města. SOCIOPOINT poskytuje základní poradenství osobně, na bezplatné telefonní lince nebo e-mailem, a nyní i prostřednictvím mobilní aplikace.

Aplikace SOCIOPOINT je dostupná pro Android i iOS a funguje offline v intuitivním jednoduchém designu. Obsahuje kontakty na organizace a instituce v oblasti sociální, zdravotní, poradenské, pedagogické, volnočasové a bezpečnostní. Aplikace je anonymní a nevyžaduje přístup k dalším funkcím zařízení.

Aplikace získala pozitivní ohlasy od klientů Centra služeb pro neslyšící a nedoslýchavé, kteří oceňují snadný přístup k informacím bez komunikačních bariér. Také sociální pracovníci využívají aplikaci při terénní práci a rychle nacházejí potřebné zdroje pomoci.

Příklad z Ostravy ukazuje, jak lze efektivně centralizovat a zpřístupnit informace ze sociální oblasti pomocí moderních technologií. SOCIOPOINT je inovativní nástroj, který může inspirovat další obce k zavedení podobných řešení usnadňujících přístup k sociálním službám a zlepšujících kvalitu života občanů.



**SOCIOPOINT!!!**

**RYCHLÝ KONTAKT - SOCIOPOINT**



**BYDLENÍ**



**HYGIENA,  
STRAVA, OŠACENÍ**



**PORADENSTVÍ**



**ZDRAVÍ**



**BEZPEČÍ**



**RODINA, DĚTI**

**ÚŘADY A INSTITUCE**



**Zadejte hledaný výraz**



## Otrokovice: IT Guru pro školy

Otrokovice se mohou pochlubit inovativním přístupem k řízení IT infrastruktury na základních školách díky projektu IT Guru pro školy. Tento projekt byl zaveden s cílem zajistit jednotný a koordinovaný postup v oblasti správy, zabezpečení a nákupů IT techniky na všech základních školách ve městě.

Projekt vznikl na základě dvou hlavních impulsů. Prvním bylo zajistit koordinovaný postup na všech základních školách v oblasti IT, což mělo vést k efektivnějšímu využití zdrojů a snížení nákladů. Druhým impulsem bylo poskytnout zřizovateli ucelené informace o stavu a výdajích na IT techniku na školách.

Projekt IT Guru zahrnuje širokou škálu aktivit, od centralizovaného nákupu IT techniky až po správu serverové infrastruktury a kybernetickou bezpečnost. IT Guru spolupracuje s ICT metodiky na školách, kteří řeší každodenní provozní problémy. Dvakrát ročně se provádí centralizovaný nákup IT techniky, implementace zakoupených systémů a řešení záručních i pozáručních oprav. Během letních prázdnin se plánují větší projekty a provádí se údržba hardwaru i softwaru, aby byly školy připraveny na nový školní rok.

Jednou z hlavních výzev byla neúplná dokumentace IT infrastruktury a nedostatek znalostí či času na řešení zásadních otázek. Díky projektu IT Guru se podařilo tyto problémy překonat a zavést jednotnou strategii pro správu IT na školách. Pracovníci škol a žáci jsou s projektem spokojeni, což se odráží i v pozitivních reakcích rodičů.

Projekt IT Guru je neustále rozvíjen a přizpůsobován aktuálním potřebám. Plánuje se další rozvoj infra-

struktury a zvyšování povědomí o digitálních technologiích a kybernetické bezpečnosti. V budoucnu se počítá i s externími dodavateli pro pořádání osvěty a školení.





## Pelhřimov: Memorandum o praxích pro studenty



Městský úřad Pelhřimov se rozhodl reagovat na časté poptávky studentů středních a vysokých škol po získání pracovních zkušeností v rámci praxe a efektivně propojil vzdělávací instituce s veřejnou správou. Tento krok byl motivován nejen zájmem studentů o praxi ve veřejné správě, krizovém řízení a informačních technologiích, ale také snahou města posílit spolupráci s místními vzdělávacími institucemi a identifikovat potenciální nové zaměstnance.

Prvním krokem bylo navázání dialogu s vedením pelhřimovské obchodní školy a ekonomického lycea. Následně bylo uzavřeno memorandum o komplexním zajišťování praxí, které stanovilo podmínky a rámec spolupráce mezi městem a školami. Pro realizaci praxí byl vytvořen interní systém na městském úřadě, který umožňuje efektivní zařazení studentů do pracovních týmů a jejich zapojení do reálných projektů.

Studenti mají možnost absolvovat praxi v různých odděleních městského úřadu, od správy a údržby městského majetku přes krizové řízení až po oddělení informačních technologií. Praxe jim umožňuje aplikovat teoretické znalosti a získat cenné pracovní

zkušenosti. Tato iniciativa poskytuje studentům jedinečnou příležitost získat praktické zkušenosti, a zároveň posiluje jejich povědomí o fungování města a jeho správy. Memorandum se ukázalo být přínosným pro obě strany: studentům nabízí kvalitní praxi a městu přináší nové perspektivy a nápady od mladých talentů.

Pozitivní ohlasy přicházejí od rodičů studentů i samotných občanů, kteří vnímají tuto iniciativu jako významný krok směrem k podpoře místní společnosti a příležitosti pro mladé lidi. Město plánuje další rozvoj této praxe, včetně rozšíření na vysoké školy a univerzity, a zapojení studentů z jiných regionů a oborů. Plánuje se také rozšíření nabídky praxí o další oddělení úřadu a nové oblasti, jako jsou ekologická udržitelnost a veřejné projekty.





## Plzeň: Umístění tabulí s QR kódy na budovy Magistrátu města Plzně

Tabulky s QR kódem byly zapojeny v rámci projektu „Integrace držitelů dočasné ochrany v Plzni 2023“. Každý QR kód odkazuje na důležité informace o daných agendách umístěných v objektu, a to celkem v devíti jazykových mutacích.

Klienti přicházející k budovám Magistrátu si mohou naskenovat QR kód s příslušnou státní vlajkou a téměř v okamžiku se jim zobrazí informace obsahující organizační strukturu útvaru sídlícího v daném objektu.

Informace obsahují data za odbory, případně oddělení, kontaktní údaje (email a telefon vedoucího pracovníka) a základní popis vykonávaných agend odboru/oddělení.

Projekt se setkal s kladnými ohlasy, zejména mezi cizinci, kteří díky jeho realizaci mají přehled o agendách sídlících v magistrátních budovách, bez nutnosti kohokoliv kontaktovat.

### Informace pro občany



Magistrát města Plzně

Kopecského sady 11



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY

Pomáhající Plzeň



## Prachatice: Mapy bez bariér



Impulesem pro vznik projektu Mapy bez bariér byl požadavek od občanů města, v návaznosti na skutečnost, že lidé s omezenou schopností pohybu a prostorové orientace nemají informace o přístupnosti veřejných míst, budov a služeb.

Na počátku tvorby map bez bariér bylo potřeba shromáždit veškeré požadavky na tento projekt, určit priority a specifikovat jednotlivé úkoly, např. sepsat konkrétní návrhy na jednotlivé trasy, poté trasy vyzkoušet v praxi. Ve finální rovině bylo potřeba připravit tisk materiálů a projekt medializovat.

Mapy bez bariér města Prachatice slouží nejen místním, ale také návštěvníkům (OZP a seniorům) města. Mapy jsou k dispozici fyzicky, například na městském úřadu, v Informačním centru v Prachaticích či v Jihočeském centru pro zdravotně postižené a seniory.

Zájemci mohou mapu nalézt i na webové stránce [www.prachatice.eu](http://www.prachatice.eu) v sekci sociální oblast - Mapy bez bariér.

Každoročně se schází pracovní skupina občanů, kde jsou zástupci různých skupin, postižení/vozičkáři, lidé po amputaci, nevidomí apod., kteří mapují terén ve městě a navrhují další řešení. Aby mohlo dojít k rozšíření stávající mapy, musí být trasa upravena a zbavena veškerých bariér.

Upravená trasa se poté může objevit v Plánu vyvážení příležitostí pro osoby se zdravotním postižením města Prachatice (aktuální plán 2022–2025), a následně pak v dalším materiálu.







## Praha 7: Školní ulice



Městská část Praha 7 se rozhodla zavést projekt „Školní ulice“ s cílem zajistit bezpečné a klidné prostředí před školami, zejména v ranních hodinách, kdy je doprava nejrušnější. Školní ulice také reagují na problémy zácp a nebezpečných situací, které můžou vzniknout, když rodiče vozí děti přímo před školu.

Všechno začalo jednáními se zástupci škol, městské policie, odboru dopravy a dalších zainteresovaných stran. Byly vytipovány tři základní a tři mateřské školy, které se do projektu zapojily. Na konci školního roku 2022/2023 proběhla anketa mezi žáky a rodiči, která potvrdila, že většina dětí dochází do školy pěšky a za rizikové považují přechody a zvýšený pohyb aut před školou.

Školní ulice je jednoduché dopravní opatření platné

po krátkou dobu ve dnech školní výuky, spočívající v zákazu vjezdu motorových vozidel před školu, které platí od 7 do 8 hodin (resp. do 8.30 u škol, kde začíná výuka později). Vozidla parkující v oblasti mohou odjet i během uzavírky a výjimku mají osoby se ZTP a děti se sníženou pohyblivostí. Na dodržování pravidel dohlížejí strážníci městské policie.

Podle průzkumu z jara 2024, do kterého se zapojilo více než 600 rodičů, téměř tři čtvrtiny rodičů vítají zákaz vjezdu aut v ranních hodinách před školy. Rodiče oceňují zvýšení bezpečnosti dětí při cestách na vyučování a možnost pouštět je do školy samotné, bez obav z husté dopravy.

Praha 7 plánuje pokračovat ve zvyšování bezpečnosti u přechodů, zejména na hlavních ulicích, kde je třeba chránit rozhledové úhly úpravami křižovatek či instalací antiparkovacích sloupků.





## Praha 14: Vycvičení sokolí samci pro regulaci výskytu přemnožených holubů

Městská část Praha 14 se dlouhodobě potýkala se znečištěním veřejných prostor, venkovních ploch i domů, v důsledku neřízeného přemnožení holubů.

Ačkoliv bylo v minulosti využito více variant při řešení problémů s přemnoženou populací holubů, tak vzhledem k dlouhodobému naplňování kritérií udržitelného rozvoje v rámci programu místní Agenda 21, snažila se Praha 14 nalézt co nejvíce šetrnou a ekologickou metodu, s co nejdelší účinností.

Městská část na počátku projevila zájem vyzkoušet řešení s jedním sokolem, nicméně ornitologové měli k dispozici právě dva mladé samečky, sourozence, a nedoporučili jejich rozdělení, proto bylo rozhodnuto o pořízení obou. Protože pořizovací cena sokolů, včetně nákladů spojených s jejich výcvikem a chovem, je relativně vysoká, řešila městská část též finanční otázku. Sokoli museli napřed projít odborným výcvikem v místě, aby lovili především holuby a aby se zdržovali převážně na území městské části a vraceli se do své domoviny.

Sokoli se ve volné přírodě živí lovem drobnějších ptáků či hlodavců, tito byli speciálně vycvičeni právě na holuby, přičemž denně každý sokol samec uloví cca jednoho holuba. Zároveň už jen tím, že se v krajině pohybují, přirozeně plaší jinak bezstarostnou holubí populaci a minimalizují tak i jejich snahu zde hnízdit a rozmnožovat se.

Metoda je ekologická, bez vedlejších negativních dopadů. Dopad na čistotu veřejných prostor je zřejmý a viditelný.

Občané mohou nyní využít čistší lavičky a chodníky, parapety a fasády jsou neznečištěné. Praha 14

neviduje žádné negativní reakce či připomínky ani žádné dodatečné podněty na úklid veřejných prostor.





## Rožnov pod Radhoštěm: Energoporadna



Projekt Energoporadna byl iniciován s cílem poskytnout občanům města odborné poradenství v oblasti úspor energie, výměny zdrojů tepla, cen energií a dotačních možností.

Energoporadna není oficiálním institutem na městském úřadě, ale využívá vlastní personální kapacity. Občanům nabízí konzultace, osvětové akce, jako jsou články, letáky, videospoty a besedy s odborníky. Během topné sezóny 2023/2024 proběhlo přibližně 30 snímkování domů termokamerou a měření vlhkosti palivového dřeva, což občanům pomohlo lépe porozumět energetické efektivitě jejich domovů.

Jednou z hlavních výzev byla časová náročnost přípravy podkladů, realizace besed a domlouvání spoluprací. Přesto vedení města i dotčení zaměstnanci vyhodnocují tuto bariéru jako překonatelnou,

vzhledem k vysoké poptávce ze strany občanů. Občané pravidelně využívají služby Energoporadny a hodnotí ji velmi pozitivně, což potvrzují i zpětné vazby z dotazníků vyplňovaných během besed.

Na začátku topné sezóny 2024 se plánuje informační kampaň zaměřená na možnost snímkování termokamerou a měření vlhkosti palivového dřeva.





## Sokolov: Kufřík pro prvňáčky



Kufříkem plným výtvarných potřeb se rozhodlo město Sokolov podpořit kreativitu prvňáčků při hodinách výtvarné výchovy. Zároveň díky zajištění kvalitních produktů v dostatečném množství připravilo město dětem stejnou „startovací čaru“ pro jejich umělecké ambice a smazalo tak sociální rozdíly, které by mezi spolužáky mohly vzniknout.

Prvotnímu nápadu nejprve bránil rozpočet, po překonání této bariery bylo důležité sladit obsah kufříku na základě doporučení od učitelek 1. stupně ZŠ v Sokolově a vytvořit grafické návrhy podoby kufříků. Posledním krokem bylo zadání veřejné zakázky.

Přípravy projektu, který kromě dětí oceňují i rodiče a učitelé, začínají každý rok již na jaře, aby se 1. září kufříky dostaly do rukou dětí. Dodavatel vyrobí a zkompletuje vždy 300 kusů kufříků a tašek.

Díky kvalitě zpracování vydrží školákům kufřík i celý 1. stupeň ZŠ a déle.



## Svitavy: Kompostéry pro občany Svítav



Město Svítavy se rozhodlo aktivně řešit problém snižování množství směsného komunálního odpadu (SKO) a zlepšit třídění biologicky rozložitelného komunálního odpadu (BRKO). Tento krok byl motivován nejen novým zákonem o odpadech, ale také snahou o udržitelný rozvoj a zlepšení kvality života obyvatel.

Impulem k zavedení projektu bylo zjištění, že BRKO tvoří až 30-40 % směsného odpadu, což výrazně navyšuje celkovou hmotnost vyprodukovaného odpadu. Město proto nechalo zpracovat detailní rozbor odpadů a provedlo anketu mezi občany, aby zjistilo jejich zájem o kompostéry. Na základě výsledků ankety bylo rozhodnuto pořídit 1 000 kompostérů ve dvou velikostech (1 050 l a 1 400 l).

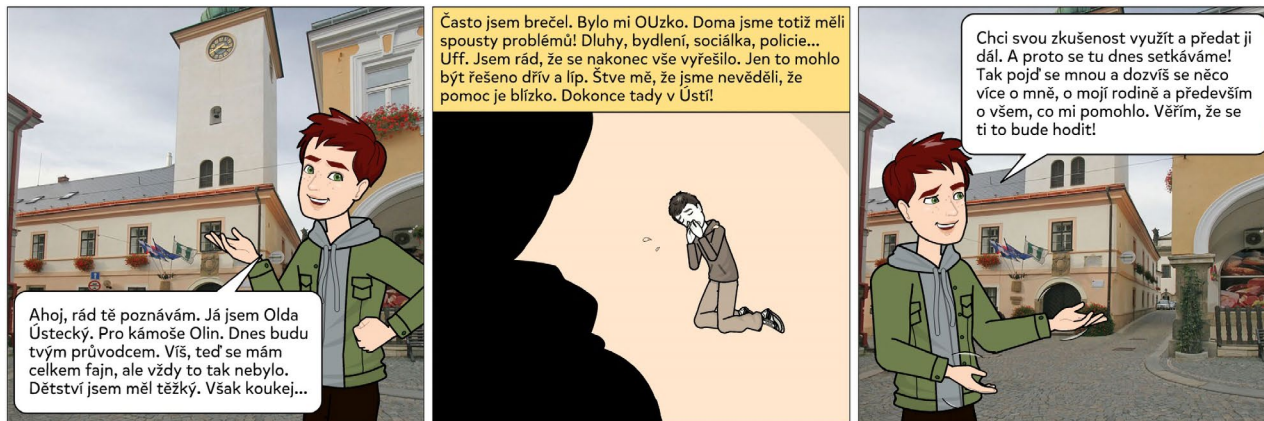
Projekt byl občany přijat velmi pozitivně, již během ankety si rezervaci udělalo kolem 500 lidí, a přibližně do tří měsíců od pořízení se je podařilo všechny rozdat. Občané si po rezervaci a výběru vhodné velikosti kompostérů vyzvedli na sběrném dvoře.

Doma na zahradě jim stačilo kompostér složit a od té doby mohou biologický odpad pohodlně třídit u sebe doma. Ke kompostéru také dostali překopávač a brožurku, která jim pomáhá se správným a efektivním kompostováním.

V budoucnu město plánuje rozšířit projekt i na obyvatele bytových domů, kteří nemají zahrady, a zvažuje rozšíření sítě velkoobjemových kontejnerů na BRKO po městě.



## Ústí nad Orlicí: Oldovi už není OUzko - Prevence a pomoc v Ústí nad Orlicí

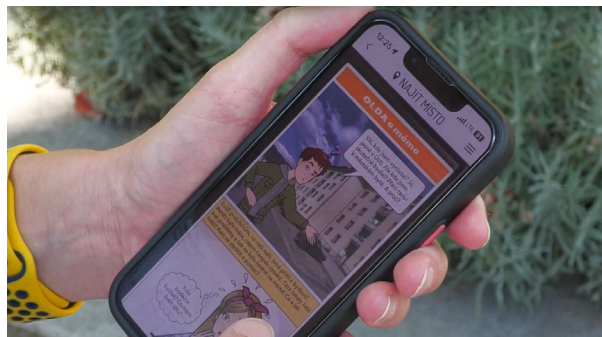


Město Ústí nad Orlicí se rozhodlo přiblížit činnost komise prevence kriminality občanům města zajímavou a zábavnou formou. Cílem bylo vytvořit hru, která by byla pro děti a mladistvé zajímavá a využívala jejich mobilní telefony k něčemu užitečnému. Nejvhodnější se ukázal typ aplikace, který umožňuje vytvořit hru typu „bojovka“ s plněním úkolů. Jedním z dalších cílů projektu bylo mimo jiné i dostat rodiny a děti ven, do města a do přírody, a spojit tento čas s něčím poučným a zábavným.

Hráči se seznámili s postavou Oldy, který je provázel celou hrou a seznamoval je se svým životním příběhem a problémy. Při putování městem plnili různé úkoly a zjistili, kam se v případě potřeby obrátit o pomoc a proč je prevence důležitá. Hra představila činnost Policie ČR, Městské policie Ústí nad Orlicí, Probační a mediační služby ČR, Pedagogicko-psychologické poradny, OSPOD Ústí nad Orlicí, sociálního odboru městského úřadu a mnohých dalších.

Hra byla původně pojata jako soutěž pro děti a mládež, která probíhala od září do října 2023. Od března 2024 je hra opět dostupná v nesoutěžní verzi a může si ji projít každý návštěvník města. Kladné ohlasy přicházejí především z místních základních škol, kde hru využívají při výuce občanské nauky.

Ústí nad Orlicí plánuje pokračování hry s názvem „Oldovi už není OUzko aneb Kybersvět a jeho nástrahy“, které by mělo být spuštěno v říjnu 2024.





## Zábřeh: Orientační hlasový majáček

Město Zábřeh se dlouhodobě snaží zajistit, aby byly prostory městského úřadu přístupné pro všechny občany, včetně osob se zrakovým postižením. Vedení radnice se proto rozhodlo zavést orientační hlasový majáček, který výrazně usnadňuje pohyb a orientaci nevidomým a slabozrakým návštěvníkům.

Podnětem k zavedení této funkce byla snaha o zajištění bezbariérovosti a lepší orientace v budovách městského úřadu, kde sídlí mimo jiné Odbor sociálních věcí, pobočka městské knihovny a Úřad práce ČR. Již před několika lety si nechalo město Zábřeh zpracovat audit bezbariérovosti, který doporučil několik opatření, včetně umístění hlasových majáčků, kontrastního označení schodů a označení toalet Braillovým písmem.

Hlasový majáček přináší novou generaci informačních a orientačních technologií. Nevidomý nebo slabozraký návštěvník, který má u sebe speciální přijímač, může zařízení zapnout ještě před vstupem do budovy. Majáček začne vysílat akustické hlášení, které poskytuje důležité informace o prostředí, jako je počet schodů, umístění výtahu a obsah jednotlivých pater. Hlášení může být spuštěno dálkově samotnou nevidomou osobou nebo automaticky v pravidelných intervalech.

Zavedení hlasového majáčku se setkalo s velmi kladnou reakcí od osob se zrakovým hendikepem. Toto opatření výrazně usnadňuje jejich orientaci a pohyb v budovách městského úřadu. Kromě hlasového majáčku jsou na radnici také další opatření, jako označení v Braillově písmu ve výtahu a bezbariérové WC vybavené eurozámekem.





## Kritéria soutěže - 2024

<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? Kterých?
9	Na webových stránkách nabízíte formuláře na jednotlivé agendy?
10	Jaké nabízí úřad možnosti platby (poplatků apod.)?
11	Je úřad bezbariérově přístupný?
12	Disponuje budova úřadu vodicími prvky pro nevidomé?
13	Jaké služby váš úřad poskytuje pro komunikaci s neslyšícími?
14	"Nabízí váš úřad službu pojízdné kanceláře (tzv. pojízdný/mobilní úřad)?"





<b>Otevřený úřad</b>	15	Zveřejňuje váš úřad materiály ze zastupitelstva na webových stránkách města?
	16	Je na webových stránkách města dostupný archiv zveřejněných rozpočtů a závěrečných účtů města?
	17	Zveřejňuje váš úřad na webových stránkách města územní plán v dostatečném rozlišení a kvalitě pro čtení?
	18	Zveřejňuje váš úřad oficiální strategii rozvoje města?
	19	Zveřejňuje váš úřad na webových stránkách města strategii úřadu?
<b>Komunikující úřad</b>	20	Uveřejnili jste na webových stránkách města min. 10 nových příspěvků (aktualit) za poslední měsíc?
	21	Vydává vaše město (úřad, městem zřízená organizace) alespoň měsíčně zpravodaj?
	22	Vydává město pravidelně ročenku nebo výroční zprávu města?
	23	Nabízí váš úřad na webových stránkách města vlastní podrobný a pravidelně aktualizovaný systém životních situací?
	24	V jakém rozsahu zveřejňuje váš úřad kontakty na úředníky?
	25	Nabízí webové stránky úřadu orientační plánek nebo virtuální prohlídku úřadu?
	26	Umožňuje váš úřad pravidelný elektronický odběr novinek z činnosti městského úřadu a aktivit města?
	27	Máte možnost na webových stránkách komunikovat s úředníkem prostřednictvím on-line chatu?
<b>On-line úřad</b>	28	Nabízí váš úřad možnost on-line objednání se na konkrétní termín pro vyřízení vybraných agend? (on-line objednávkový systém)
	29	Nabízí váš úřad on-line sledování stavu aktuální obslužnosti přepážek?



<b>On-line úřad</b>	
30	Zasílá váš úřad zprávu o stavu vyřízení požadavku, například zprávu o možnosti vyzvednutí vyhotoveného OP, CD?
31	Jakou formou informujete občana o stavu vyřízení požadavku?
32	Zveřejňuje váš úřad záznamy zasedání zastupitelstva, případně přenáší zasedání on-line?
33	Je na webových stránkách dostupný archiv záznamů z proběhlých zasedání zastupitelstva?
34	Zveřejňuje váš úřad na webu veškeré smlouvy, faktury a objednávky?
35	Máte na webových stránkách města rozklikávací rozpočet?
36	Má vaše město aktivní oficiální profil na sociálních sítích (min. 2 nové příspěvky měsíčně)?
37	Je na profilu vašeho úřadu/města min. 15 nových příspěvků za poslední měsíc? (primárně na Facebooku nebo síti X)
38	Nabízí váš úřad občanům komplexní přístup k webu/aplikacím úřadu/města přes smartphony (mobilní telefony)?
39	Nabízí váš úřad aplikaci hlášení závad na majetku města?
40	Využíváte on-line aplikaci pro podání žádostí o dotace města?
41	Nabízí váš úřad vlastní mapový portál s mapami města umístěný na webových stránkách města?
42	Zpřístupňuje úřad aktivně a pravidelně sady Otevřených dat (Open Data) o činnosti úřadu a města ve strojově čitelných a hromadně upravitelných formátech?
43	Provozujete datový portál, na kterém vizualizujete (např. formou dashboardů) data vašeho města?
44	Je váš úřad přímo propojen s aktuální verzí Portálu občana? (propojení služeb, vlastní dlaždice na Portálu občana / Portálu veřejné správy)



<b>On-line úřad</b>	45	Vyvinuli jste v posledním roce nějaké mobilní/webové aplikace ve spolupráci s třetí stranou na základě vašich otevřených dat?
	46	Jsou webové stránky města/úřadu přístupné všem osobám se zdravotním postižením? Jsou pro všechny vnímatelné, ovladatelné, srozumitelné a stabilní?
	47	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>	48	Provádí úřad pravidelné zjišťování spokojenosti občanů/klientů s výkonem úřadu a jeho službami?
	49	Provádí úřad pravidelné zjišťování spokojenosti občanů/klientů s rozvojem města?
	50	Pořádá váš úřad pravidelná plánovací setkávání s občany nebo obdobné on-line události, na kterých mohou občané participovat na rozvoji města a předkládat své podněty? (min. 2x ročně – za poslední kalendářní rok)
	51	Pořádá váš úřad pravidelná plánovací setkávání s podnikateli? (min. 2x ročně – za poslední kalendářní rok, možné i v on-line podobě)
	52	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 (možné i v on-line podobě)?
	53	Vyčleňuje město část rozpočtu, o jejímž využití rozhodují občané (participativní rozpočet)?
	54	Využívá váš úřad některý z přístupů řízení kvality?
	55	Je na webových stránkách úřadu zveřejňován průzkum spokojenosti občanů s poskytovanými službami/zaměstnanci nebo výsledky hodnocení úřadu?
	56	Nabízí Váš úřad možnost zasílání dotazů, stížností, námětů nebo připomínek občanů?
<b>Moderně vybavený úřad</b>	57	Disponují webové stránky úřadu chatbotem/virtuálním asistentem sloužícím pro komunikaci s občany?
	58	Zapojujete do fungování úřadu nástroje/prvky umělé inteligence?



<b>Moderně vybavený úřad</b>	59	Disponuje váš úřad venkovní elektronickou úřední deskou?
	60	Je úřad vybaven vyvolávacím systémem (lístkovým s digitální tabulí) pro občany vyřizující si své úřední záležitosti?
	61	Je na úřadu zdarma dostupné bezdrátové připojení (Wi-Fi síť) na internet pro občany?
	62	Disponuje úřad prostorem s přebalovacím pultem a dětským koutkem?
	63	Disponuje úřad bezpečnostními kamerami a automatizovaným externím defibrilátorem?
<b>Další přívětivé služby</b>	64	Má úřad v běžném provozu pravidelně otevřeno také každou sobotu (případně neděli) pro vyřizování agend v ot. 1-6?
	65	Má úřad v některý úřední den otevřeno pro klienty také po 5. hodině odpolední?
	66	Disponuje úřad jednotnou vizuální identitou (jednotný vizuální styl) pro komunikaci úřadu, kterou si nechal zpracovat max. v posledních 5 letech?
	67	Informuje váš úřad občany v krizových situacích formou SMS zpráv?
	68	Pořádáte tematické ideathony či hackatony s odborníky a veřejností? (min. 1 v posledních 12 měsících)
	69	Iniciuje váš úřad vzdělávací akce (přednášky, workshopy) pro žáky a studenty místních škol?
	70	Zřizuje/přispívá město na provoz bezplatné právní poradny?
<b>Přívětivý úřad k zaměstnancům</b>	71	Uplatňovali jste při zadávání veřejných zakázek v loňském roce zásady odpovědného zadávání?
	72	Provádíte pravidelná školení zaměstnanců na přepážkách (front-office) v tématu přívětivé komunikace s klienty?
	73	Zajišťujete pro své zaměstnance pravidelně se opakující vzdělávání v oblasti kybernetické bezpečnosti?
	74	Vyzkoušeli jste pro vzdělávání svých zaměstnanců vzdělávání ve virtuální realitě?



<b>Přívětivý úřad k zaměstnancům</b>	75	Mají Vaši zaměstnanci k případnému využití zaměstnanecké benefity?
	76	Jak často se Vaši zaměstnanci vzdělávají/proškolují v analytických školeních nebo tématu komunikace a přístupu ke klientům v rámci rozvoje zaměstnance? (event. v dalších nepovinných školeních mimo vzdělávací plán zaměstnance)
	77	Sbíráte informace o spokojenosti úředníků s prací na úřadě?
<b>Udržitelný úřad</b>	78	Jsou v budově úřadu umístěny koše na tříděný odpad?
	79	Provádí váš úřad edukativní činnost v oblasti životního prostředí?
	80	Zavedli jste ve svém městě některá z níže uvedených udržitelných řešení?
	81	Máte ustanovenou a obsazenou pozici energetické/ho manažera/ky?
<b>Úřad řešící aktuální témata</b>	82	Poskytujete webové stránky v cizím jazyce?
	83	Máte zřízenou poradenskou telefonní linku pro cizince/uprchlíky?
	84	Máte k dispozici tlumočnicka/úředníka, který je schopen komunikovat v cizím jazyce?
	85	Poskytuje úřad poradenství/telefonickou linku pro krizí zasažené občany? (poradenství ohledně zvyšujících se cen energií, rostoucích nájmů apod.)
	86	Distribuuje úřad informační letáky ohledně úspor/kam se obrátit pro pomoc?
	87	Jakým způsobem podporujete podnikání ve vašem městě (kromě podpory v souvislosti s pandemií Covid-19)?
	88	Vyjmenujte, jaké další aktivity Váš úřad podnikl v rámci úspory energií.
	89	Prosíme o zapsání (volnou formou) Vašich aktivit (služeb úřadu), které poskytujete pro osoby se zdravotním postižením.
	90	Prosíme o zapsání (volnou formou) Vašich dalších aktivit ke vzdělávání a motivování vašich zaměstnanců k proklientskému školení. Děkujeme.



## Poznámky

A series of horizontal dotted lines for taking notes.



## 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.gov.cz](http://www.kvalitavs.gov.cz)

ID datové schránky: 6bnaawp

Editor publikace: Ing. Mgr. David Sláma  
Publikaci připravily: Bc. Hana Zelenková, Ing. Lucie Mihulová

ISBN 978-80-7616-217-4 (tisk)  
ISBN 978-80-7616-218-1 (on-line verze)



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY

Ministerstvo vnitra  
Nad štolou 3, 170 34 Praha 7

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