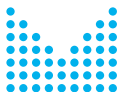




PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD 2025

Příklady dobré praxe
obcí s rozšířenou působností



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Vydalo Ministerstvo vnitra, odbor strategického rozvoje a koordinace veřejné správy v roce 2025.

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

Dobříš: Virtuální lístek 18

Frýdek-Místek: Pravidelné dialogy radnice s podnikateli 19

Hodonín: Okresní zasedání školních parlamentů 20

Kolín: Zřízení kontaktního místa pro seniory a osoby se zdravotním postižením 21

Kopřivnice: Příručka úředníka 22

Kyjev: Kyjovská karta 23

Opava: Mapová aplikace varující před povodněmi 24

Otrokovice: Městské akreditované vzdělávací a certifikační středisko digitální gramotnosti 25

Pardubice: Web Domácí péče 26

Pelhřimov: Spolupráce úřadu se slovenskou střední školou v rámci ERASMUS+ 27

Pelhřimov: Zubař v budově úřadu 28

Praha 7: Dluhová poradna 29

Praha 10: Karta Seniora 30

Praha 12: Příručka participací pro investory. 31

Prachatice: cvičení „Aktivní útočník“ 32

Prostějov: Den zdraví jako součást péče o zaměstnance 33

Rokycany: Vlastní monitoring kvality ovzduší 34

Říčany: Dopravně-technický AI asistent 35

Šumperk: Databáze projektových námětů a záměrů města. 36



Turnov - Kampaň To jako fakt?!	37
Zábřeh: Portál úředníka	38
Znojmo: Mobilní aplikace Můj Odpad	39
Znojmo: Projekt „Kroužky dětem“	40
Kritéria soutěže – 2025	41



Úvodní slovo



Vážené kolegyně, vážení kolegové,

soutěž Přívětivý úřad slaví jubilejních 10 let. Během této dekády jsme měli možnost sledovat, jak se veřejná správa mění a jak úřady v České republice hledají cesty, jak být otevřenější, srozumitelnější a blíže občanům.

Vedle tradičních oblastí, jako je zlepšování služeb pro veřejnost či inovace v komunikaci, jsme se letos zaměřili také na to, jak úřady pečují o své zaměstnan-

ce a vytvářejí prostředí, v němž se dobře a bezpečně pracuje. Zajímalo nás rovněž, jak dokážou využívat moderní technologie, včetně umělé inteligence, aby svou práci zefektivnily a zjednodušily.

Letošního ročníku soutěže se zúčastnilo 101 obcí s rozšířenou působností a městských částí Prahy. Z výsledků vyplývá, že úřady reflektují work - life balance svých zaměstnanců a starají se o jejich duševní zdraví i bezpečnost. V Prostějově se koná jednou, až dvakrát ročně Den zdraví pro zaměstnance, v Pelhřimově je dostupný zubař přímo na úřadě.

Data zúčastněných úřadů ukazují, že stále více institucí aktivně pracuje na digitalizaci svých agend zaváděním umělé inteligence pro zjednodušení procesů, nebo i podporou digitální gramotnosti. V Říčanech například pomáhá úředníkům dopravně technický AI asistent, který pracuje s aktuálními daty ministerstva, minimalizuje administrativní prodlevy a přispívá k větší efektivitě zaměstnanců. Otrokovice se pak staly prvním městem, které získalo akreditaci vzdělávacího a certifikačního střediska digitální gramotnosti a digitálních kompetencí.

Věřím, že spokojení zaměstnanci ve veřejné správě jsou tím nejlepším předpokladem pro spokojené občany.

Závěrem mi dovoluje poděkovat představitelům samospráv a pracovníkům úřadů, kteří svou prací vytváří prostředí, v němž se nám všem dobře žije.



Mgr. Jiří Koubek, DiS.

vrchní ředitel sekce veřejné správy



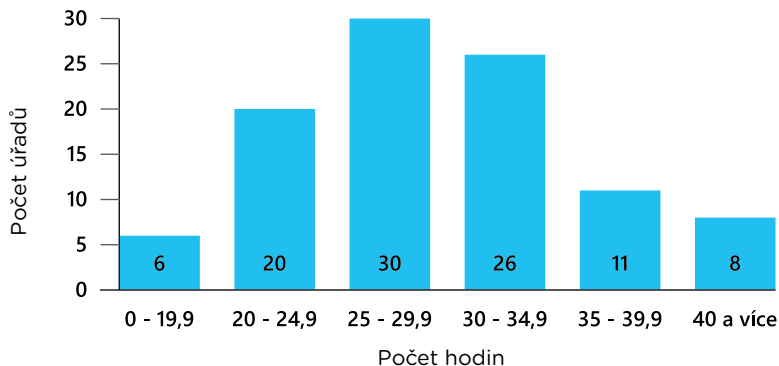
Celkové výsledky průzkumu

Celkem 101 účastníků 10. ročníku soutěže odpovídalo přibližně na 90 otázek, rozdělených do skupin, věnující se konkrétní problematice. Tato kapitola brožury je věnována vybraným přehledům ze získaných dat.

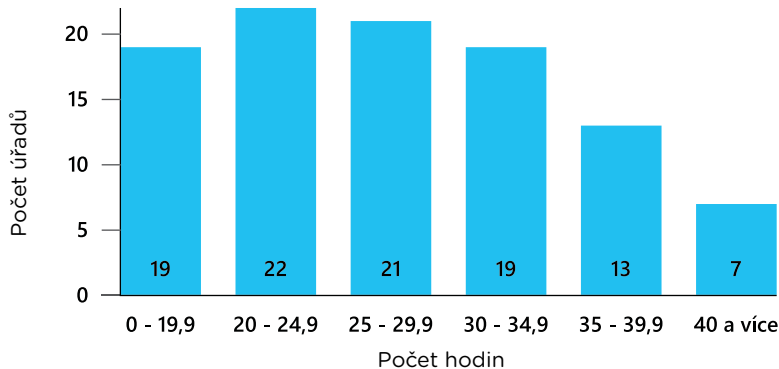
Přístupnost úřadu

Portfolio služeb občanům, které radnice poskytují pro zvýšení komfortu, se neustále rozrůstá. Například možnost vyřízení cestovního dokladu mimo úřední dobu lze využít téměř u všech zúčastněných úřadů. Při placení poplatků na pokladně již hotovost není nutná, jelikož všechny zúčastněné úřady umožňují bezhotovostní platbu. Občanům s pohybovým postižením se snaží radnice vyhovět bezbariérovým přístupem, služby mobilního úřadu mohou využít občané ze 71 dotázaných měst, avšak vodících prvků pro nevidomé je stále poskromnu.

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

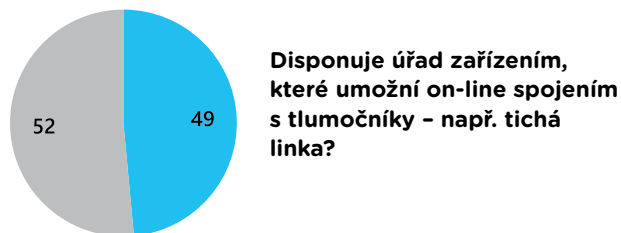
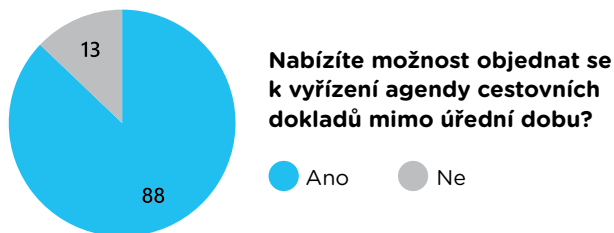
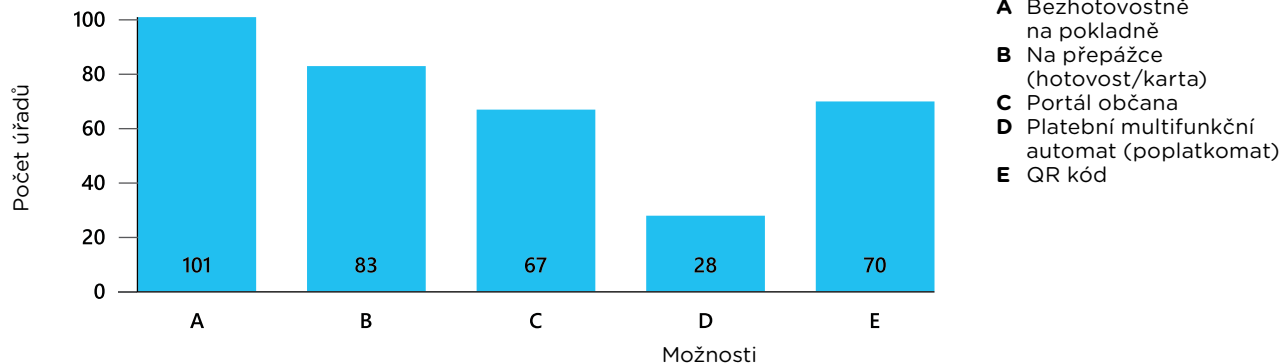


Kolik hodin za týden máte agendu živnostenského podnikání dostupnou občanům bez nutnosti objednání?

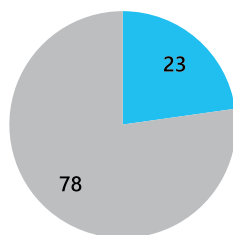




Jaké nabízí úřad možnosti platby (poplatků apod.)?

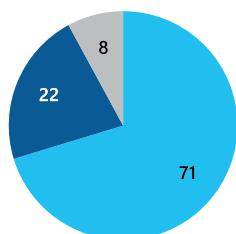
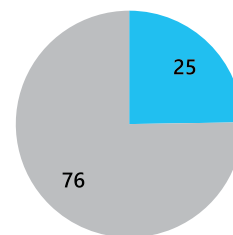


Poskytuje váš úřad tlumočení vybraných událostí (např. vítání občánků apod.) do znakového jazyka?



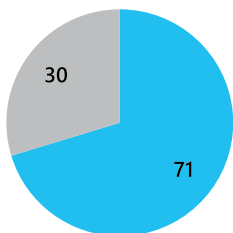
Disponuje budova úřadu vodicími prvky pro nevidomé?

● Ano ● Ne



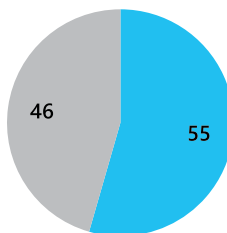
Je úřad bezbariérově přístupný?

● Ano, celá budova ● Ano, základní agendy ● Ano, vstup do úřadu



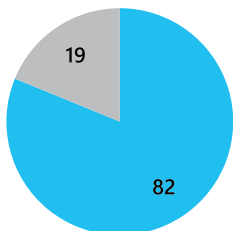
Nabízí váš úřad službu pojízdné kanceláře (tzv. pojízdný/mobilní úřad)?

● Ano ● Ne



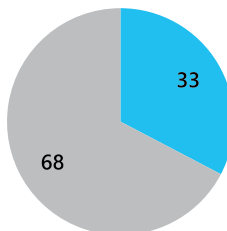
Má váš úřad v některý úřední den otevřeno pro klienty také před 8. hodinou ranní?

● Ano ● Ne



Nabízíte možnost objednat se k vyřízení agendy živnostenského úřadu mimo úřední dobu?

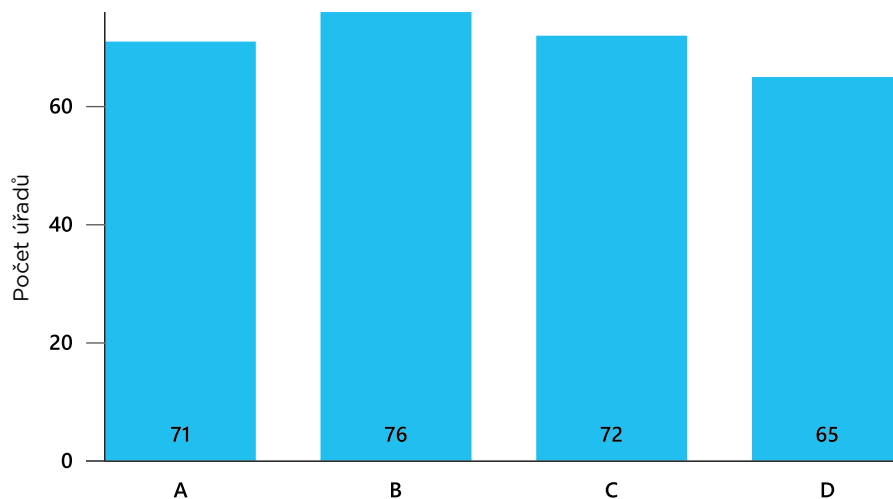
● Ano ● Ne



Má váš úřad v některý úřední den otevřeno pro klienty také po 5. hodině odpolední?

● Ano ● Ne

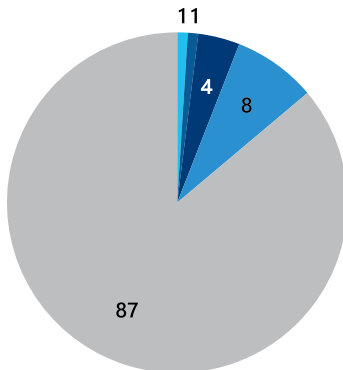
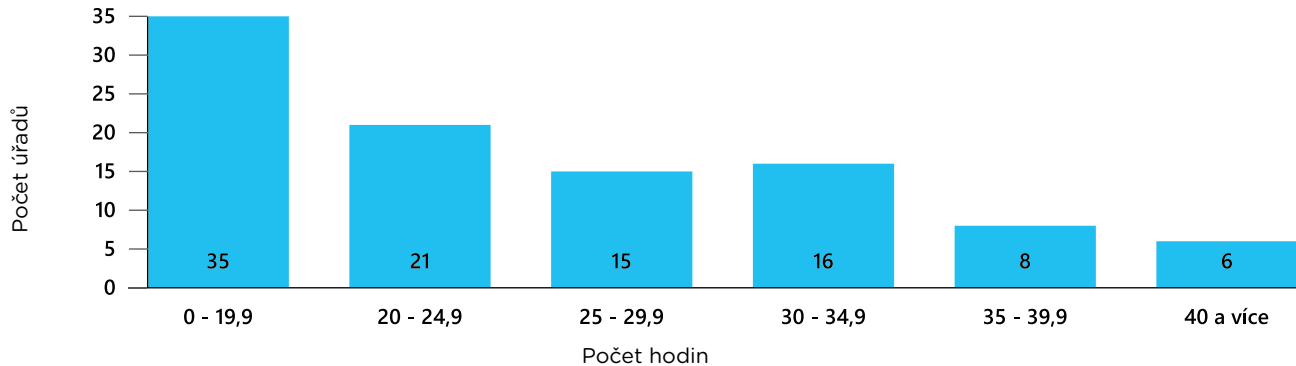
Disponuje váš úřad následujícím?



- A** Prostorem s přebalovacím pultem
- B** Dětským koutkem
- C** Barelem s pitnou vodou
- D** Automatizovaným externím defibrilátorem (AED)



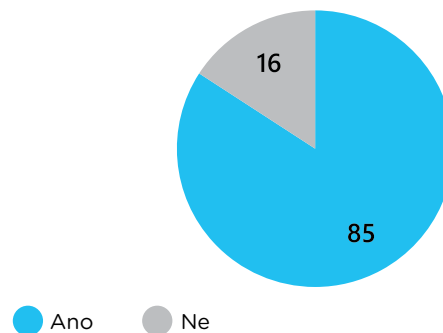
Kolik hodin za týden máte agendu stavebního úřadu dostupnou občanům bez nutnosti objednání?



Má úřad v běžném provozu pravidelně otevřeno také každou sobotu (případně neděli)?

- Ano, každý týden
- Ano, 1x za 14 dní
- Ano, 1x za měsíc
- Ano, méně často nebo dle individuální domluvy
- Ne

Nabízíte na webových stránkách formuláře pro agendy evidence obyvatel a trvalého pobytu?





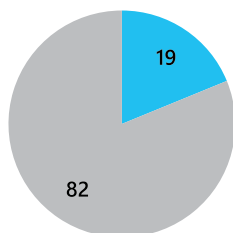
Transparentní úřad

Otevřenost vůči veřejnosti je základním pilířem důvěry mezi veřejnou správou a občany. Zpravodaj na měsíční bázi vydává téměř každý zúčastněný úřad, jak v tištěné, tak elektronické podobě na webových stránkách. Více jak 75 % participujících radnic přenáší zasedání zastupitelstva on-line na svých webových stránkách, více než polovina úřadů pak záznamy ze

zasedání zveřejňuje buď na webových stránkách města, nebo na YouTube. Pro přehledné zobrazení hospodaření města s financemi slouží jako dobrý pomocník „Rozklikávací rozpočet“. Jeho interaktivní rozhraní plné údajů může využít občan v 54 dotázaných městech.

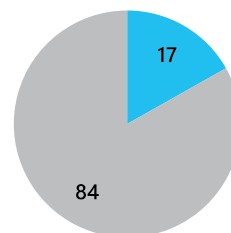
Zveřejňuje váš úřad na webu faktury a objednávky (i do hodnoty 50 000 Kč)?

● Ano ● Ne

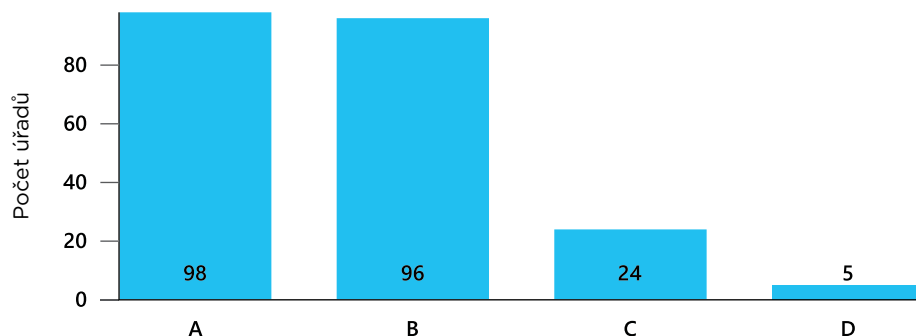


Zveřejňuje váš úřad na webu veškeré smlouvy (i do hodnoty 50 000 Kč)?

● Ano ● Ne



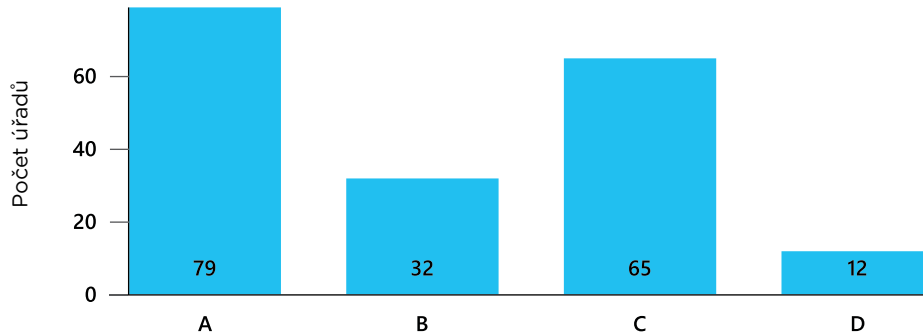
Vydává vaše město (úřad, městem zřízená organizace) alespoň měsíčně zpravodaj?



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

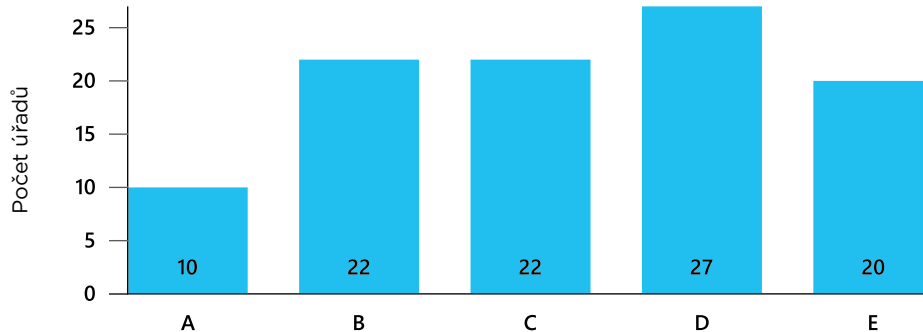


Zveřejňuje váš úřad záznamy zasedání zastupitelstva, případně přenáší zasedání on-line?



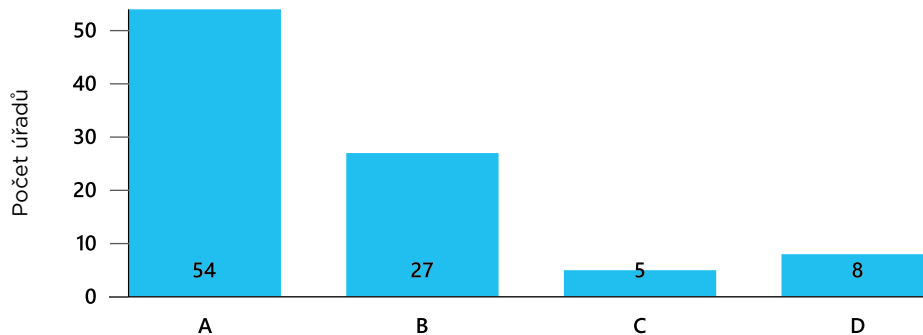
- A** Ano, přenášíme on-line živý přenos zasedání na web
- B** Ano, na webu zveřejňujeme hlasové záznamy zasedání
- C** Ano, na webu nebo na Youtube zveřejňujeme video záznamy zasedání
- D** Ne

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

Máte na webových stránkách města rozklikávací rozpočet?



- A** Ano, máme vlastní rozklikávací rozpočet
- B** Ano, sdílíme data z informačního portálu MONITOR
- C** Ano, máme rozklikávací rozpočet příspěvkových organizací města
- D** Nemáme

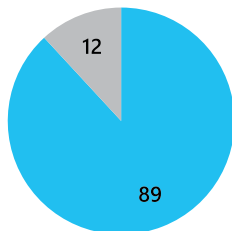


Úřad on-line

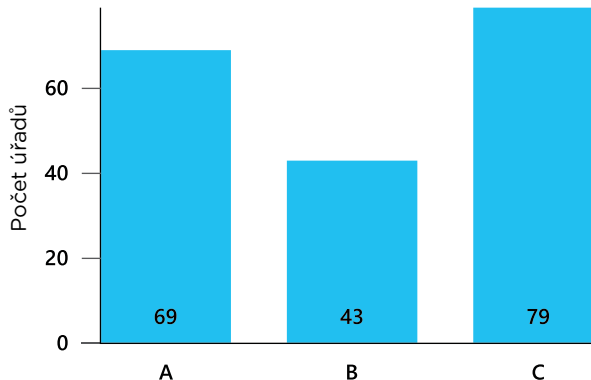
Doba zrychluje a informace ohledně úřadu potřebují občané získat jedním kliknutím. Aktuální obslužnost přepážek mohou ze svého mobilního telefonu sledovat obyvatelé 64 zúčastněných měst. Samozřejmostí je dostupnost veškerých formulářů na webových stránkách. Dění ve městě nejlépe reflektují příspěvky na sociálních sítích. Alespoň jednou sociální sítí disponuje téměř každá oslovená radnice.

Na webových stránkách nabízíte formuláře na agendu matričního úřadu?

● Ano ● Ne



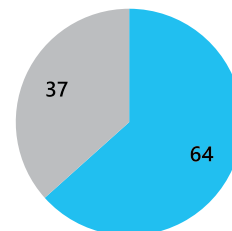
Umožňuje váš úřad pravidelný elektronický odběr novinek z činnosti úřadu města a aktivit města?



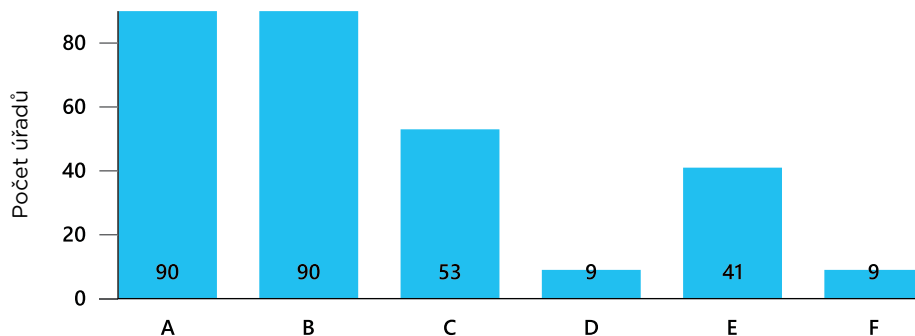
A Ano, formou e-mailů
B Ano, formou SMS zpráv
C Ano, formou notifikací z mobilních aplikací (např. Mobilní rozhlas)

Nabízí úřad on-line sledování stavu aktuální obslužnosti přepážek?

● Ano ● Ne



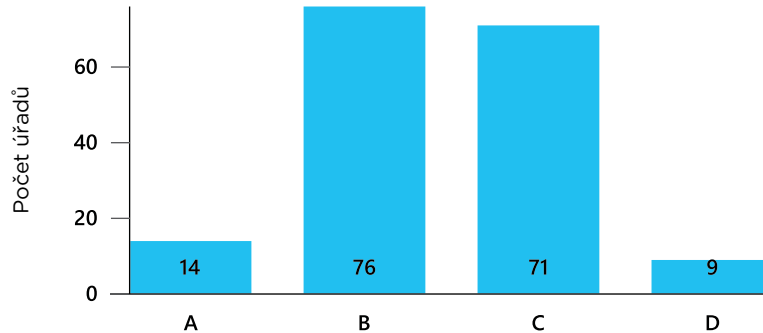
Nabízí váš úřad možnost on-line objednání se na konkrétní termín pro vyřízení vybraných agend? (on-line objednávkový systém)



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

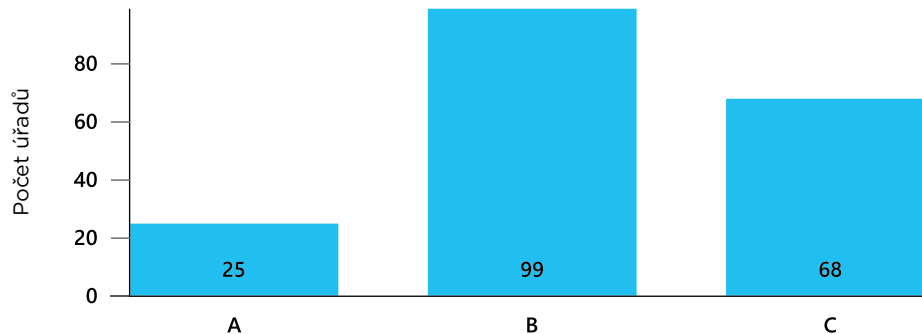


Nabízí váš úřad na webových stránkách města vlastní podrobný a pravidelně aktualizovaný systém životních situací?



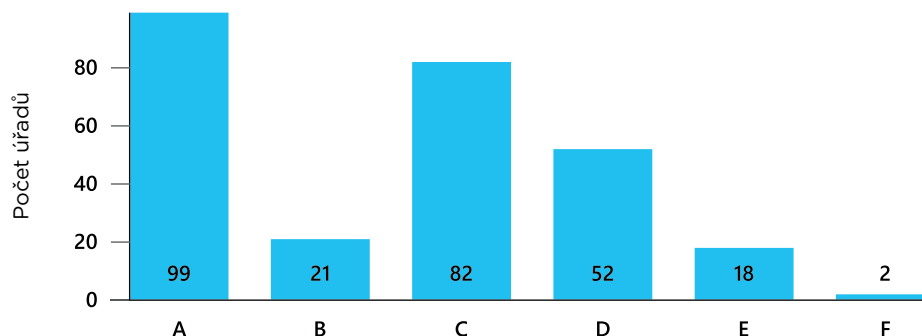
- A** Ano, ovšem bez formulářů a kontaktů
- B** Ano a vlastní systém životních situací je navíc přímo propojen s formuláři
- C** Ano, a vlastní systém životních situací je navíc přímo propojen s kontaktem na konkrétní odpovědnou osobu
- D** Ne

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.)

Má vaše obec aktivní oficiální profil na sociálních sítích?



- A** Ano, na Facebooku
- B** Ano, na X
- C** Ano, na Instagramu
- D** Ano, na YouTube
- E** Ano, na LinkedIn
- F** Ne



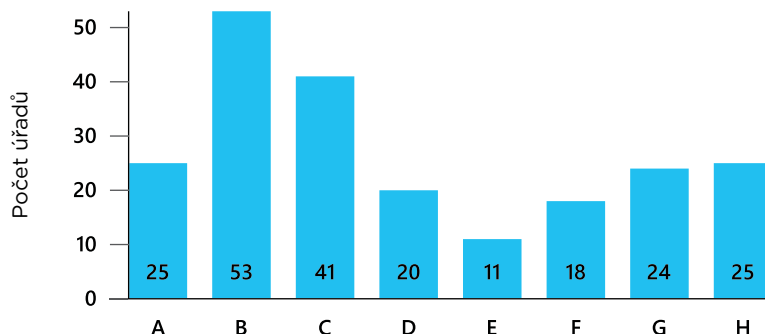
Moderní úřad

Nástroje umělé inteligence či RPA (robotická automatizace procesů) se v posledních letech objevují všude kolem nás. 67 měst potvrdilo, že využívají nástroje AI či RPA, a dalších 25 úřadů zvažuje jejich zavedení. Umělou inteligenci pak nejvíce využívají na tvorbu informativních textů na webové stránky či tvorbu úředních textů. Čtvrtina zúčastněných využívá na svých webových stránkách chatbota, který dokáže občanům pomoci s poskytnutím informací a vyhledáváním na stránce. Robotickou automatizaci procesů pak radnice nejvíce využívají v agendě přestupků či na podatelně.

Využívá váš úřad nástroje robotické automatizace procesů (RPA) anebo AI?

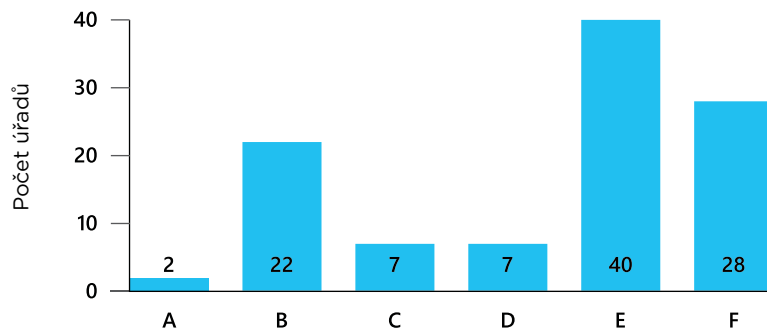


V jakých oblastech váš úřad AI využívá?



- A** AI chatbot na webu obce
- B** Tvorba informativních textů na web
- C** Tvorba úředních textů
- D** Rozpoznání a třídění dokumentů
- E** Prediktivní analýzy (např. plánování rozpočtů)
- F** Analýza dat pro rozhodování vedení obce
- G** Zpracování hlasových nebo obrazových záznamů
- H** AI nevyužíváme v žádné zmíněné oblasti

V jakých agendách váš úřad využívá RPA?

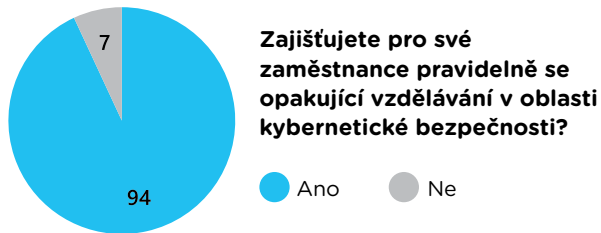


- A** Chatbot (s uzavřeným seznamem otázek a odpovědí)
- B** Podatelna a spisová služba
- C** Stavební řízení
- D** Personalistika a mzdy
- E** Přestupky
- F** RPA nevyužíváme pro žádnou agendu

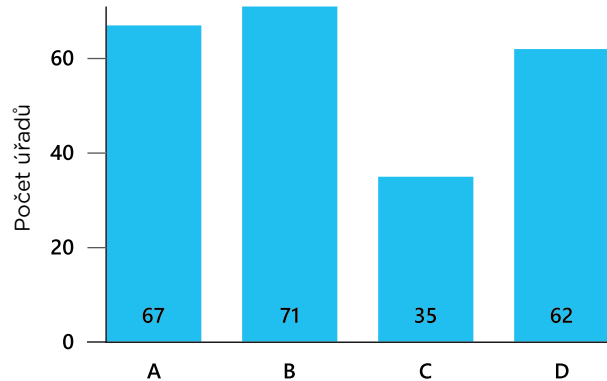


Úřad jako zaměstnavatel

Spokojený zaměstnanec úřadu rovná se spokojený občan. Radnice jako zaměstnavatel musí zajistit svým zaměstnancům komfortní pracovní prostředí a podporovat je v péči o fyzické i psychické zdraví. Příspěvek na stravování poskytují téměř všechny úřady, benefitní karty na sport či kulturu nabízí pro své pracovníky celkem 68 úřadů. Možnost práce z domova nabízí téměř polovina zúčastněných. 90 úřadů vzdělává své pracovníky na školeních podporující zvýšení klientského přístupu zaměstnanců, téměř všichni zúčastnění poskytují taktéž vzdělávání o kyberbezpečnosti. Bezpečnost na radnicích je zajištěna díky SOS tlačítkům a bezpečnostním kamerám.

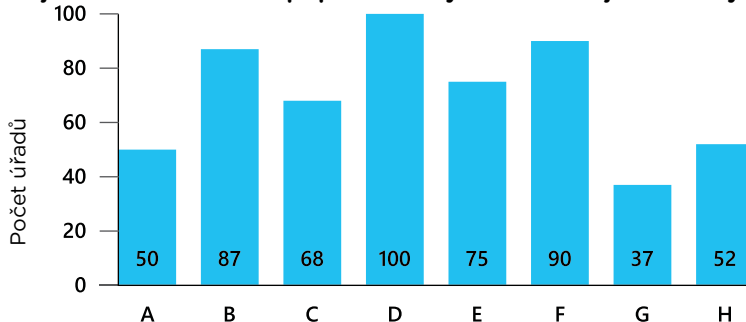


Jaká bezpečnostní opatření jsou zavedena ve vašem úřadu k ochraně zaměstnanců?



- A** Bezpečnostní kamery
- B** SOS tlačítka na přepážkách
- C** Ochrana v budově
- D** Pravidelná školení zaměstnanců

Mají Vaši zaměstnanci k případnému využití následující benefity?

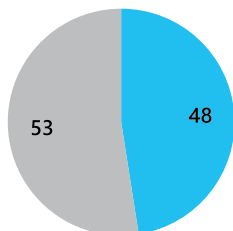


- A** Možnost pravidelné práce z domova („home office“)
- B** Flexibilní (pružnou) pracovní dobu
- C** Multisport kartu/Benefit kartu
- D** Příspěvek na stravování/Stravenky
- E** Možnost využití prostředků z FKSP (nebo obdobného fondu)
- F** Příspěvek na penzijní připojištění
- G** Prevence duševního zdraví
- H** Jiné (např. sick days)



Úřad podporující dialog

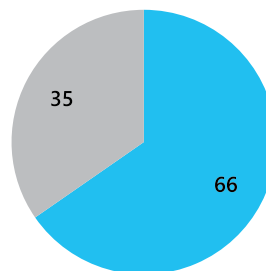
Fungující dialog mezi radnicí a obyvateli je důležitým prvkem pro život ve městě. Úřad má možnost získat zpětnou vazbu či nápady na inovace, občané a podnikatelé se mohou aktivně podílet na řízení města. 75 zúčastněných měst se pravidelně setkává s občany, téměř polovina úřadů pravidelně organizuje setkání s podnikateli. 73 zapojených úřadů také nabízí obyvatelům možnost rozhodovat v rámci participativního rozpočtu. Oproti tomu, tematické ideathony a hackatony s odborníky a veřejností pořádá zatím pouze desetina zúčastněných.



Pořádá váš úřad pravidelná plánovací setkávání s podnikateli?

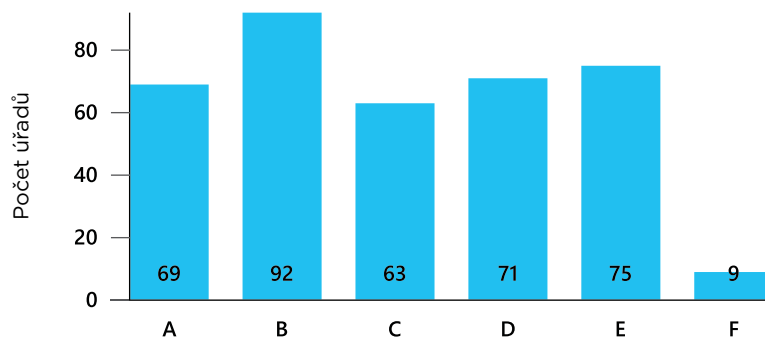
● Ano ● Ne

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



● Ano ● Ne

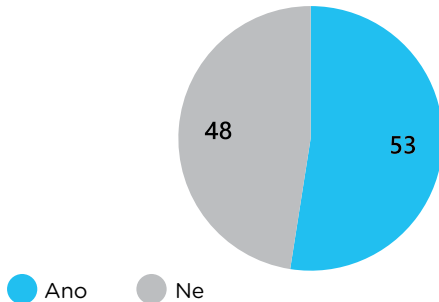
Nabízí Váš úřad možnost zasílání dotazů, stížností, námětů nebo připomínek občanů?



A Ano, pomocí fyzické schránky na úřadě
B Ano, pomocí e-mailu
C Ano, pomocí formuláře na webu
D Ano, pomocí sociálních sítí
E Ano, pomocí mobilní aplikace
F Ne



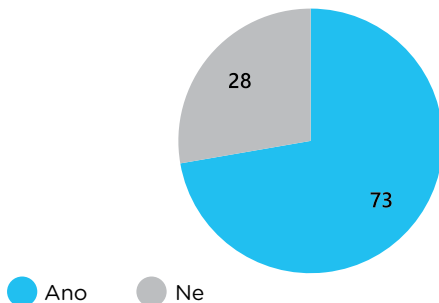
Umožňuje váš úřad zapojit do rozhodování o rozvoji města také mládež?



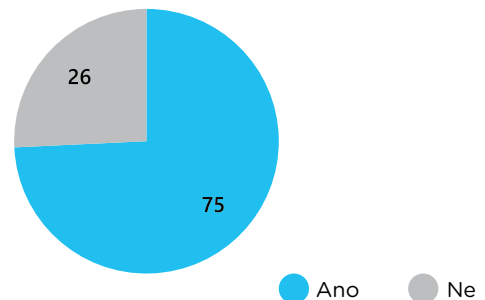
Pořádáte tematické ideathony či hackatony s odborníky a veřejností?



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



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



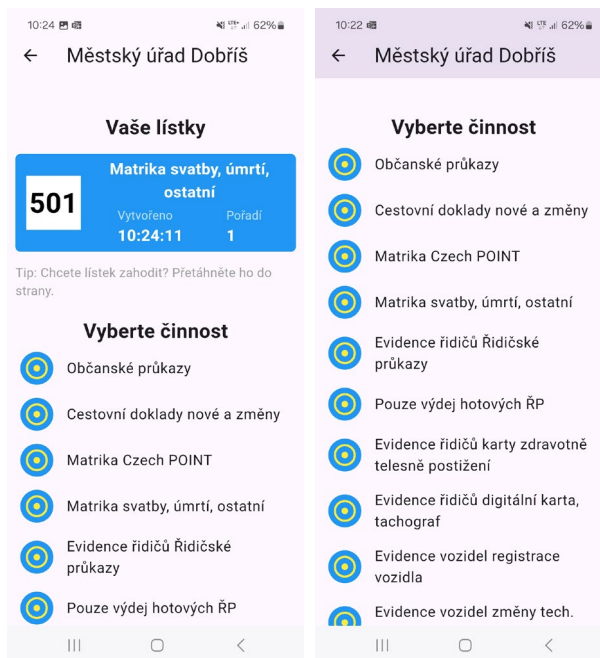
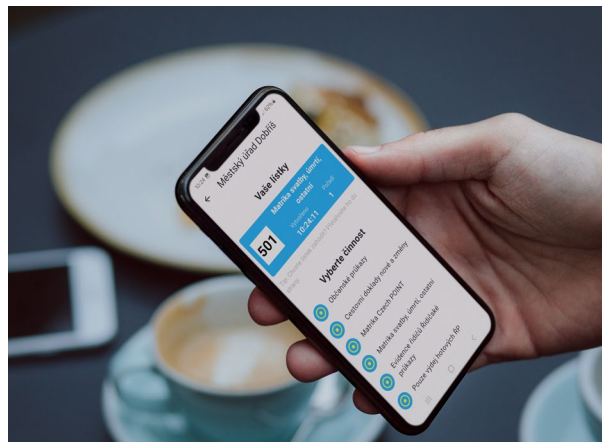


Dobříš: Virtuální lístek

Obyvatelé Dobříše si při vyřizování svých záležitostí mohou zpříjemnit čekání na překážku například kávou nebo nákupy. Díky mobilní aplikaci Virtuální lístek si občan rezervuje místo ve frontě, sleduje postup odbavení a přichází až ve chvíli, kdy je na řadě. Ušetřený čas tak stráví příjemnějšími aktivitami. Stačí naskenovat QR kód u vchodu, vybrat službu a potvrdit příchod. Obsluha klienta probíhá hladce, bez papírových lístků a bez zbytečného stresu.

Zavedení systému předcházela důkladná analýza provozu, výběr dodavatele a testování v pilotním provozu. Po úpravách na základě zpětné vazby byla aplikace nasazena na vybraných úsecích a doplněna informační kampaní. Virtuální lístek nabízí správu rezervací, sledování statistik, export dat a propojení s dalšími systémy. Díky otevřenému API lze aplikaci rozšířit o nové funkce a integrovat ji s webem města. Systém je navržen tak, aby byl intuitivní, bezpečný a dostupný i pro méně technicky zdatné uživatele.

Občané oceňují pohodlné objednání, možnost sledovat frontu a efektivně využít čas. Spokojenost roste, čekací doby klesají a úřad působí moderněji. Virtuální lístek se stal nástrojem, který nejen zjednodušuje odbavení, ale také mění atmosféru na úřadě. Dobříš ukazuje, že i malá změna může mít velký dopad na komfort občanů.





Frýdek-Místek: Pravidelné dialogy radnice s podnikateli



Město Frýdek-Místek vytvořilo prostor, kde se podnikatelé setkávají s vedením radnice, diskutují o svých zkušenostech a společně hledají cesty, jak zlepšit prostředí, ve kterém působí. Základem se stala potřeba otevřeného dialogu, sdílení zkušeností a hledání společných řešení. Setkání probíhají v komorním prostředí, kde se daří vytvářet prostor

pro osobní diskusi. Zázemí poskytuje vzdělávací program Podnikej F≈M, který nabízí semináře zaměřené na marketing, prodej nebo práci se sociálními sítěmi. Účastníci se tak nejen vzdělávají, ale také navazují kontakty a přinášejí podněty pro zlepšení veřejných služeb.

Organizace setkání vychází z konkrétních potřeb podnikatelů. Město reagovalo na individuální požadavky, hledalo vhodný formát a vytvořilo prostředí, kde se mohou potkávat začínající i zkušení podnikatelé, zástupci neziskových organizací i nadšenci s nápady. Diskuse s vedením města probíhají přímo, bez bariér a s důrazem na praktické otázky. Účastníci se nebojí otevřeně mluvit o problémech, sdílet zkušenosti a navrhovat řešení. Téměř stovka zapojených lidí potvrzuje, že zájem o tuto formu komunikace roste.

Projekt má ambici dál růst. Město plánuje pravidelná setkání s primátorem a jeho náměstkou, rozšiřuje témata a podporuje udržitelnost programu.





Hodonín: Okresní zasedání školních parlamentů



Hodonínský Dětský parlament přišel s nápadem, který má potenciál měnit nejenom školní prostředí, ale i pohled na zapojení mladých lidí do veřejného dění. Okresní zasedání školních parlamentů, které se uskutečnilo letos v dubnu, spojilo zástupce základních škol z celého okresu a nabídlo jim prostor pro sdílení zkušeností, inspiraci i skutečný dialog s politiky.

Myšlenka vznikla spontánně, kdy se předseda hodonínského Dětského parlamentu inspiroval krajskými a celostátními setkáními a rozhodl se vytvořit podobnou platformu na okresní úrovni. Cílem bylo propojit školní parlamenty, sdílet dobrou praxi, řešit společné problémy a ukázat, že i děti mají co říct k budoucnosti svého okolí. A že to myslí vážně

dokázali tím, že si celou akci sami naplánovali, zorganizovali i moderovali.

Setkání proběhlo v prostorách ZUŠ Hodonín a bylo rozdělení do tří bloků – od představení jednotlivých parlamentů, přes tvorbu pohlednic s vzkazy pro místní politiky, až po debatu s osobnostmi veřejného života. Mezi hosty nechyběli senátoři, místostarosta či zástupci krajského studentského sněmu. Děti se učily vyjadřovat nahlas své názory, diskutovat a zejména spolupracovat.

Přestože se organizátoři potýkali s nízkým zájmem některých škol, ukázalo se, že ti, kteří dorazili, odcházeli nadšení. Evaluace akce potvrdila její přínos a vedení města v ní vidí smysluplný nástroj pro získávání zpětné vazby od nejmladších obyvatel. Hodonín plánuje v této aktivitě pokračovat a v budoucnu zapojit více škol, rozšířit program o workshopy a přizvat další zajímavé osobnosti. Protože když se mladí lidé naučí, že jejich hlas má váhu, je to investice, která se městu mnohonásobně vrátí.





Kolín: Zřízení kontaktního místa pro seniory a osoby se zdravotním postižením

Město Kolín se dlouhodobě věnuje zvyšování kvality života seniorů a osob se zdravotním postižením. V roce 2025 rozšířilo svou nabídku služeb o Kontaktní bezbariérové místo POSEZ, které slouží nejen jako prostor pro poradenství, ale také jako centrum komunitního života. Inspirací byly úspěšné realizace tohoto projektu v jiných středočeských městech.

Zřízení POSEZu předcházela pečlivá příprava. Město jednalo se Středočeským krajem o zapojení do projektu a hledalo vhodné místo, které by bylo dostupné, příjemné a plně bezbariérové. Volba padla na Městskou knihovnu Kolín v centru města. Nechyběla ani informační kampaň, která pomohla novou službu představit veřejnosti.

POSEZ nabízí širokou škálu aktivit – od sociálního poradenství přes trénink paměti, kreativní dílny, přednášky a kulturní akce až po možnost neformálního setkávání. Cílem je nejen poskytovat praktické informace a pomoc, ale také podporovat aktivní životní styl a mezilidské vztahy mezi návštěvníky.

Od zahájení provozu v únoru 2025 zájem veřejnosti neustále roste. Klienti oceňují především snadnou dostupnost, přátelskou atmosféru a pestrou nabídku činností. Pravidelná účast potvrzuje, že kontaktní místo skutečně naplňuje potřeby cílových skupin. Do budoucna město Kolín plánuje rozšířit nabídku o vzdělávací kurzy (např. ohledně finanční nebo digitální gramotnosti), besedy s odborníky a navázání spolupráce s dalšími organizacemi v regionu.





Kopřivnice: Příručka úředníka

V Kopřivnici vznikl nástroj, který mění způsob, jakým se na úřadě pracuje s informacemi. Příručka úředníka slouží jako jednotná znalostní báze, kde se potkávají pracovní postupy, interní předpisy, návody i praktické tipy. Cílem bylo vytvořit jedno místo, kde zaměstnanci najdou vše potřebné bez složitého hledání. Impulsem se stala potřeba uchovat know-how, které by jinak mohlo nenávratně zmizet.

Za vznikem příručky stojí pečlivá řešerše, výběr vhodného systému a tým lidí, kteří věří v pořádek a smysluplnost. Redakční tým postupně přenáší obsah z různých dokumentů do jednotné struktury. Aplikace umožňuje vyhledávání, filtrování i export

obsahu. Zaměstnanec tak vidí na jednom místě vše, co se týká daného tématu. Od předpisu přes kontakty až po tipy z praxe. Příručka se neustále vyvíjí, roste a přizpůsobuje potřebám zaměstnanců.

Do budoucna se počítá s dalším rozvojem. Interní předpisy budou převedeny do jednotné formy a spravovány přímo v příručce. Systém umožní sledovat změny, upozorňovat na důležité termíny a pracovat s verzemi dokumentů. V testovacím režimu už funguje AI asistent, který pomáhá zaměstnancům s orientací v obsahu a zjednodušuje vyhledávání informací.

The screenshot displays the 'Příručka' application interface. The top navigation bar includes a search bar and user profile. The left sidebar contains navigation links for 'Obsah stránky' (Page content) and 'Navigace knihy' (Book navigation). The main content area is titled 'První dny v práci' (First days at work) and includes a section 'První den' (First day) with a list of tasks and a section 'Co se stane první týden' (What will happen in the first week). The right sidebar contains 'Podrobnosti' (Details) and 'Akce' (Actions).

Obsah stránky

- První den
 - Co se stane první týden
 - Co se děje během prvního m...
 - Co se očekává během prvního...

Navigace knihy

- Přijímání a adaptace zaměstnanců
- Usvědomení a výběr nových kolegů
- Adaptace zaměstnanců
 - 3 strany
 - Co očekávat nástupem
 - První dny v práci
 - Pracovní smlouva a další důležité dokumenty

První dny v práci

První den

První den tě čeká přivítání od nadřízeného a personálního oddělení, představení a seznámení se s kolegy, seznámení se s budovou úřadu a orientace, předání **adaptačního plánu** a seznámení se s mentorem. Během prvního dne tě bude shánět mnoho lidí, aby se vyřešilo nezbytné administrativní a organizační minimum, bez kterého nebude začít pracovat.

- Podpisání **pracovní smlouvy** a převzetí **platového výměru**
 - Řeší s tebou oddělení personální
- Předání a zaplnění přílohy do systému** (PC, e-mail, docházkový systém - otisk prstu, portál zaměstnance, spisovka, kód na vstup do budovy atd.)
 - Řeší s tebou oddělení informatiky
- Školení BOZP a PO** (podpisuješ záznam o proškolení)
 - Řeší s tebou oddělení personální (referent BOZP a PO)

Co se stane první týden

Během prvního týdne se postupně seznamuješ s pracovním prostředím, kolegy i základními procesy úřadu. Získáš přístupy do informačních systémů, začneš používat interní nástroje (např. spisovnou službu, docházku, intranet, ...) a seznamuješ se s agendou své pozice; s **spisovnými odděleními úřadu** a přitom postupuješ podle **adaptačního plánu**. Dořeší se další administrativní a organizační věci jako např. pracovní mobil.

Součástí týdne byla také účast na poradě odboru nebo oddělení, kde se předávají provozní informace a dostaneš první přehled o aktuálním dění. Vešle odborných informací získáš i praktické poznatky (např. se chodí na dobrý oběd, jak fungují fiskální nebo jak získat o kancelářské vybavení).

Podrobnosti

- Revize č. 9
- Vytvořeno před 1 měsícem uživatelem Josef Procházka
- Aktualizováno před 5 dny uživatelem Josef Procházka

Akce

- Upravit
- Kopírovat
- Přesunout
- Revize
- Oprávnění
- Odstranit
- Sledovat
- Přidat do oblíbených
- Exportovat



Kyjev: Kyjovská karta

Kyjovská karta je digitálním nástrojem, který nabízí příspěvky na volnočasové aktivity, kulturní akce nebo třeba taxi službu pro seniory. Projekt začal jako odměna za příslušnost k městu, ale rychle se rozrostl do systému, který podporuje novorozence, nově přihlášené obyvatele, seniory nad 70 let i osoby se zdravotním postižením. Každý program má vlastní pravidla, výši příspěvku i možnosti čerpání. Stačí se zaregistrovat, doložit potřebné dokumenty a vyrazit za zážitky.

Za hladkým fungováním stojí pečlivě nastavený systém. Občan si vybere službu, zaplatí jen spoluúčast a zbytek se odečte automaticky. Poskytovatelé aktivit předkládají měsíční přehled transakcí,

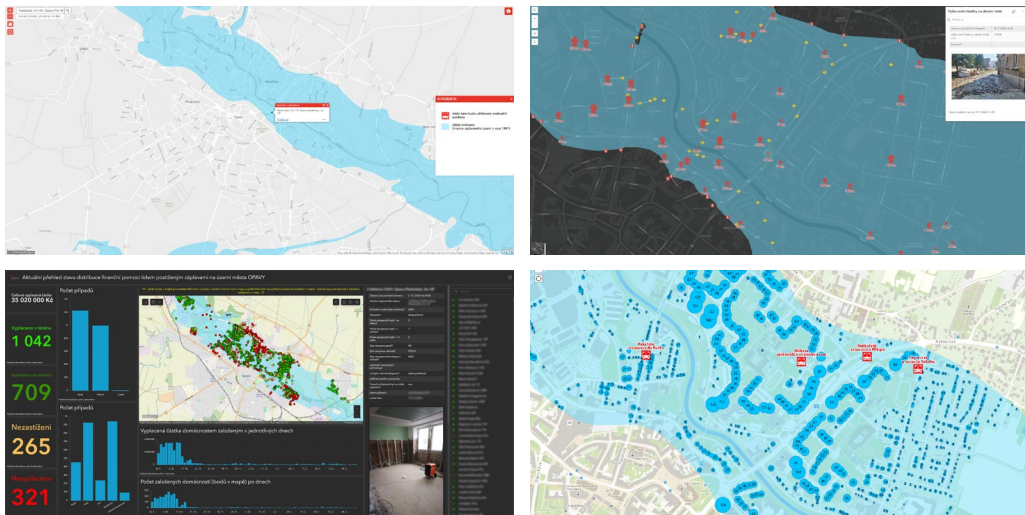
město to poté vyúčtuje a síť služeb se dál rozšiřuje. Projekt myslí i na ty, kteří s digitálními technologiemi bojují. V Kyjevě proto vznikla místa, kde s registrací pomáhají knihovníci nebo pracovníci informačního centra. Díky tomu se do systému zapojili i méně digitálně zdatní občané, kteří by jinak mohli zůstat stranou.

Zájem o Kyjovskou kartu roste. V některých kategoriích se alokované prostředky vyčerpaly během krátké doby, na což město reagovalo navýšením rozpočtu a plánuje další rozvoj. V příštím roce se chystá zkrácení doby čerpání, aby se karta dostala do rukou ještě více zájemců.





Opava: Mapová aplikace varující před povodněmi



V Opavě se ukázalo, že moderní technologie mohou sehrát klíčovou roli i v krizových situacích. V roce 2024 město čelilo hrozbě ničivé povodně, na kterou se díky předpovědím mohlo město připravit s předstihem. Vznikla veřejná mapová aplikace, která umožnila obyvatelům jednoduše zjistit, zda jejich adresa spadá do zasažené oblasti. Do mapy byly promítány predikce zaplaveného území, evakuační shromaždiště i historické hranice zátop. Aplikaci využívali nejen občané, ale i pracovníci krizové linky, kteří tak mohli rychle a přesně reagovat na dotazy veřejnosti.

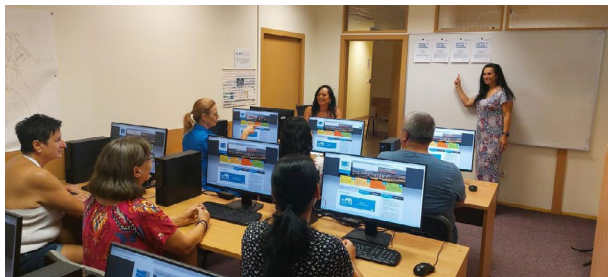
Po odeznění nejhoršího přišla na řadu pomoc. Pracovníci města vyrazili do terénu s mobilními zařízeními, kde pomocí interaktivního formuláře zaznamenávali údaje o poškozených domácnostech. Data se po návratu automaticky synchronizovala s centrální

databází a zobrazovala se v přehledném dashboardu. Vedení města tak mělo v reálném čase k dispozici informace o rozsahu škod, výši vyplacené pomoci i počtu nezastižených domácností. Právě pro ně vzniklo kontaktní místo na radnici, kde mohli občané doplnit chybějící údaje. Všechny aplikace pracovaly nad stejnou datovou základnou, což umožnilo plynulou spolupráci mezi terénem a úřadem.

Díky přesnému mapování bylo možné efektivně plánovat úklid, rozmístit kontejnery, vystavovat potvrzení pro zaměstnavatele a cíleně distribuovat pomoc. Aplikace zaznamenala přes 50 000 přístupů a občané ocenili nejen její přehlednost, ale i rychlost, s jakou se k nim dostala finanční podpora. Opava tak ukázala, že i v těžkých chvílích může být úřad přívětivý, připravený a technologicky vyspělý.



Otrokovice: Městské akreditované vzdělávací a certifikační středisko digitální gramotnosti



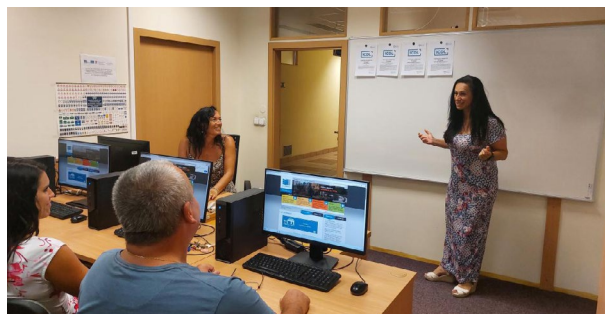
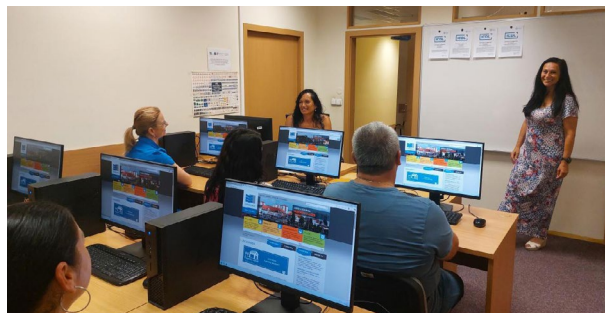
Město Otrokovice se stalo prvním akreditovaným vzdělávacím a certifikačním střediskem mezinárodního konceptu ECDL/ICDL v České republice. Impulsem byla rostoucí poptávka škol po systematické podpoře digitálních kompetencí, které nové rámcové vzdělávací programy z informatiky zcela nepokrývají. Přidala se i zpětná vazba z trhu práce, která ukazuje, že absolventům často chybí praktické digitální dovednosti. Otrokovice tak vytvořily model, který propojuje město, školy a občany v jednom funkčním systému.

Za projektem stojí pečlivě nastavená spolupráce. Město získalo akreditaci, školy upravily učebny a techniku, učitelé prošli odbornou přípravou. Certifikace není určena jen žákům, ale i široké veřejnosti. Občané města tak mohou v dostupné vzdálenosti absolvovat zkoušky a získat mezinárodně uznávaný certifikát. Výuka odpovídá nejen českým vzdělávacím standardům, ale i praktickým požadavkům trhu. Školy navíc získávají přístup k datům z národního systému, což umožňuje objektivně vyhodnocovat úroveň digitálních dovedností žáků.

Projekt přináší i výrazné úspory. Díky sdílenému modelu se snižují náklady na licence a technické

vybavení, takže školy si mohou vzájemně půjčovat certifikační techniku a učitelé se specializují na konkrétní oblasti. Motivace žáků i pedagogů roste, protože certifikace dává jejich dovednostem konkrétní hodnotu. Digitální vzdělávání se tak stává nejen efektivnějším, ale i atraktivnějším.

V Otrokovicích ale už plánují i další rozvoj. Město je již akreditováno pro oblasti jako práce s textem, tabulkami, webovými aplikacemi nebo umělou inteligencí. Zájem škol o nové moduly, například robotiku nebo inženýrské myšlení, naznačuje, že digitální budoucnost má (nejen) v Otrokovicích velký potenciál.





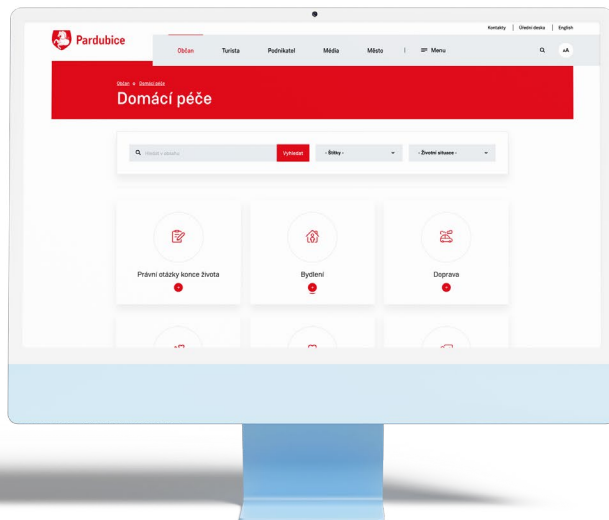
Pardubice: Web Domácí péče

Lidé, kteří se starají o druhé, vždy ocení pomocnou ruku. Pardubice se rozhodli spustit web Domácí péče, který nabízí přehledné a srozumitelné informace pro každého, kdo se stará o blízkého v domácím prostředí. Místo paragrafů a složitých formulací tu najdete konkrétní scénáře, kontakty na poskytovatele služeb a praktické rady, jak zvládnout péči s důstojností a klidem.

Za vznikem webu stojí tým lidí, kteří vědí, že v krizové situaci není čas na hledání. Obsah je rozdělen podle životních situací, tříděn pomocí štítků a doplněn o kontakty na organizace, které mohou pomoci. Uživatel se snadno zorientuje, vybere scénář, který

odpovídá jeho potřebě, a během pár minut získá přehled o službách, možnostech financování i konkrétních krocích. Pokud nenajde odpověď, může se obrátit na kontaktní formulář, kde mu do dvou pracovních dnů přijde odpověď.

Od spuštění webu v únoru 2025 jej navštívilo přes 2000 uživatelů. Stránky mají více než 7000 zobrazení a průměrná doba návštěvy přesahuje dvě minuty. To naznačuje, že lidé tu opravdu nacházejí to, co potřebují. Město Pardubice plánuje službu dále rozvíjet, sbírá zpětnou vazbu a připravuje podobně strukturované informace i pro další oblasti sociální péče.





Pelhřimov: Spolupráce úřadu se slovenskou střední školou v rámci ERASMUS+



V Pelhřimově se dlouhodobě snaží přiblížit fungování veřejné správy mladým lidem. Spolupráce s místními školami je zde běžnou součástí praxe. V roce 2025 se však podařilo posunout tuto aktivitu ještě dál. Díky programu Erasmus+ přivítal úřad studenty z Obchodní akademie v Dolním Kubíně na Slovensku a umožnil jim poznat českou veřejnou správu zblízka.

Projekt vznikl ve spolupráci s místní obchodní akademií, která má s úřadem dlouhodobé vazby. Po navázání kontaktu se slovenskou školou byla podepsána dohoda o mobilitě a připraven program, který studentům nabídl komplexní pohled na fungování úřadu. Studenti se zapojili do činností jednotlivých odborů, pracovali s dokumenty v českém jazyce a poznali i oblast participace občanů. Součástí programu byly také kulturní a volnočasové aktivity.

Přestože bylo nutné vysvětlovat rozdíly mezi českým a slovenským systémem veřejné správy, projekt se setkal s velkým ohlasem. Studenti přinesli nové nápady a svěží pohled, který zaměstnanci úřadu ocenili. Zajímavým výstupem byly i krátké videoreportáže a denní zprávy, které studenti zpracovávali během svého pobytu.

Pozitivní ohlasy vedly k rozhodnutí ve spolupráci pokračovat. Město plánuje rozšířit aktivity i směrem k dalším partnerským školám, například v Rakousku. Studenti se do Pelhřimova rádi vracejí a oceňují, že jsou vnímáni jako plnohodnotní členové týmu. Projekt tak přináší užitek nejen jim, ale i samotnému úřadu a celému městu.





Pelhřimov: Zubař v budově úřadu



Město Pelhřimov se rozhodlo čelit celostátnímu problému s nedostatkem zubních lékařů originálním způsobem, a to zřízením stomatologické ordinace přímo v budově městského úřadu. Tento krok reaguje nejen na potřeby obyvatel, kteří obtížně hledají dostupnou péči, ale i na zájem zaměstnanců úřadu o kvalitní a snadno dosažitelnou zdravotní službu.

Myšlenka vznikla ve chvíli, kdy město hledalo smysluplné využití volných prostor v budově úřadu. Namísto jejich pronájmu se vedení rozhodlo investovat do projektu, který má přímý dopad na kvalitu života zaměstnanců pracujících na úřadě. Následovala důkladná příprava, která zahrnovala zajištění financování, zpracování projektové dokumentace

i jednání s budoucím provozovatelem ordinace. Město také nabídlo městský byt jako benefit pro přilákání stomatologa.

Ordinace dnes nabízí nejen běžnou stomatologickou péči, ale také služby dentální hygieny. Využívají ji jak zaměstnanci úřadu, tak široká veřejnost. Odezva je velmi pozitivní, kdy lidé oceňují dostupnost, komfort i moderní zázemí.

Pelhřimov však tímto krokem nekončí. Město aktivně jedná s dalšími stomatology, zvažuje rozšíření kapacit a připravuje nové prostory pro další ordinaci. Podporuje také místní nemocnici, například zajištěním bytů pro nové lékaře a zdravotní sestry.



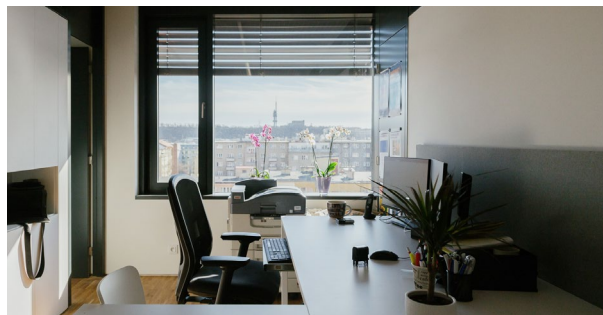
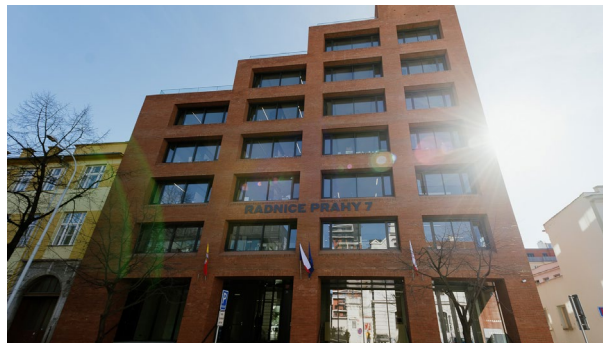
Praha 7: Dluhová poradna

Městská část Praha 7 reagovala na rostoucí zadluženost obyvatel zavedením specializované dluhové poradny. Impulsem byly časté případy, kdy se problémy s bydlením prolínaly s exekucemi a hrozbou ztráty domova. Lidé často neměli přístup k odborné a důvěryhodné pomoci, a proto se městská část rozhodla nabídnout bezplatnou a nezávislou službu, která pomáhá zachovat finanční stabilitu a zabránit sociálnímu vyloučení.

Zavedení poradny předcházela důkladná analýza situace. Data ukázala, že podíl osob v exekuci v Praze 7 převyšuje průměr hlavního města i celé republiky. Na základě těchto zjištění vznikla nová pracovní pozice, jejíž náplní je nejen pomoc s řešením dluhů, ale i prevence. Poradce spolupracuje s dalšími odbory úřadu, aby občané nemuseli složitě hledat pomoc na různých místech.

Zásadní výzvou bylo vybudovat důvěru. Mnoho lidí se zdráhá o svých dluzích mluvit, často kvůli studu nebo obavám z odsouzení. Poradna proto klade důraz na diskrétnost, individuální přístup a propojení s dalšími odbory úřadu. Zároveň dochází k posílení finanční gramotnosti, aby se problémy neopakovaly. Díky tomu se občané nemusí obracet na více míst a pomoc je dostupná těm, kdo ji skutečně potřebují.

Od zahájení služby využily pomoc téměř dvě stovky klientů. Zpětná vazba ukazuje, že si lidé cení lidského přístupu, praktické podpory a pocitu, že na své problémy nejsou sami. Praha 7 plánuje další rozvoj služby, včetně získání akreditace pro oddlužení a rozšíření preventivních programů.





Praha 10: Karta Seniora



Radnice na Praze 10 vytvořila projekt, který obyvatelům od 60 let věku otevírá dveře k aktivnějšímu životu. Karta seniora Prahy 10 nabízí slevy, výhody a přístup k aktivitám, které podporují zdraví, kulturu i společenské zapojení.

Ze začátku projektový tým analyzoval potřeby seniorské komunity, konzultoval s lokálními podnikateli a kulturními institucemi, nastavil podmínky registrace a vytvořil design karty. Vznikl poté systém, který je jednoduchý, přehledný a funkční. Senioři se registrují přímo na úřadě, kartu obdrží na místě a mohou ji ihned využívat u zapojených partnerů. Ti jsou označeni samolepkou a uvedeni na webu městské části, kde se nabídka neustále rozšiřuje.

Projekt od začátku sklízí pozitivní ohlasy, kdy senioři oceňují nejen samotné výhody, ale i přátelský přístup při vyřizování a snadnou dostupnost informací. Městská část navíc pravidelně informuje držitele karty o novinkách a akcích. Do budoucna v Praze 10 počítají s rozšířením sítě partnerů, doplněním nových typů výhod a pořádáním tematických akcí pro držitele karty.

KARTA SENIORA

- pro občany Prahy 10 starší 60 let
- podpora aktivního životního stylu
- prostor pro setkávání
- široké spektrum výhod, slev a aktivit
- obohacení volného času

HLAVNÍ BENEFITY

- SLEVY A VÝHODY
 - při vstupu na akce pořádané MČ Praha 10
 - u partnerů projektu – kavárny, restaurace, obchody, služby a další
- SPECIÁLNÍ AKCE V TRMALOVÉ VÍLE
 - deskové hry, filmové projekce, přednášky, komentované vycházky, tematické akce aj.
- INFORMACE O AKTUÁLNÍCH UDÁLOSTECH
 - pravidelné zprávy o akcích pro seniory

VÍCE INFORMACÍ
A TERMÍNY REGISTRACÍ
www.praha10.cz/kartaseniора

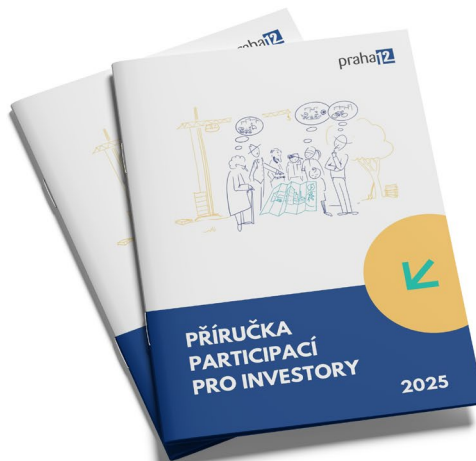
Připojte se a užijte si svůj volný čas naplno!

ZDARMA | praha10.cz/kartaseniора

PRAHA 10



Praha 12: Příručka participací pro investory



Zkušenosti s veřejnými projekty ukázaly, že participace u investorských záměrů často postrádají jednotný rámec. Právě z této potřeby vznikla příručka, která nabízí investorům srozumitelný a praktický návod, jak připravit participativní setkání. Dokument usnadňuje spolupráci s úřadem a zároveň podporuje zapojení veřejnosti do rozhodování o podobě městského prostoru.

Původní záměr vytvořit jednoduchý seznam kroků se postupně proměnil v ucelený a graficky zpracovaný manuál. Příručka obsahuje vysvětlení základních pojmů, přehled úkolů pro obě strany a doporučení vycházející z praxe. Autoři kladli důraz na srozumitelnost a přístupnost, aby byl text užitečný nejen odborníkům, ale i těm, kteří se s tématem setkávají poprvé.

Jednou z hlavních výzev bylo odlišit příručku od ostatních materiálů úřadu. Participace není upravena závaznou legislativou, a proto bylo důležité najít vhodný jazyk a formu. Výsledný dokument se stal inspirací i pro další města, která se na autory obracejí s žádostí o sdílení zkušeností.

Příručka je volně dostupná na webových stránkách. Občané z ní těží především nepřímo, a to prostřednictvím kvalitně připravených setkání, kterých se mohou aktivně účastnit. V současnosti vzniká obdobný materiál určený zaměstnancům úřadu, který bude zahrnovat všechny typy participací a podpoří týmovou spolupráci na projektech.



Prachatice: cvičení „Aktivní útočník“



V Prachaticích se rozhodli postavit čelem i těm nejméně představitelným situacím. Modelové cvičení s názvem „Aktivní útočník“ prověřilo připravenost úřadu na krizový scénář, který si nikdo nepřeje zažít. Cílem bylo nejen otestovat bezpečnostní opatření a komunikační toky, ale především posílit schopnost zaměstnanců zachovat klid a jednat správně i pod tlakem. Vedení úřadu tímto krokem vyslalo jasný signál, že bezpečnost není jen formalita, ale skutečná priorita.

Přípravy na cvičení začaly konzultacemi s Policií České republiky. Do plánování se zapojili zástupci městského úřadu, městské policie i státní policie. Společně nastavili metodiku zásahu, pravidla komu-

nikace a postupy evakuace. Zaměstnanci byli předem seznámeni se zásadami bezpečného chování. Samotné cvičení probíhalo v reálném prostředí a simulovalo situaci, která vyžaduje rychlé rozhodování a spolupráci všech zúčastněných.

Reakce účastníků byly převážně pozitivní. Zaměstnanci ocenili možnost vyzkoušet si krizové chování v praxi. Veřejnost vnímala cvičení jako důkaz, že úřad bere svou roli vážně. Mnozí účastníci uvedli, že získané zkušenosti by dokázali využít i mimo pracovní prostředí. Cvičení tak přispělo nejen k vyšší bezpečnostní kultuře na pracovišti, ale i k posílení důvěry mezi úřadem a občany.

Na základě úspěchu prvního cvičení plánují Prachatice pokračovat. V pravidelných intervalech chtějí opakovat podobné modelové situace a rozšířit je o další scénáře. Mezi nimi může být například evakuace při požáru nebo řešení hrozby anonymního oznámení. Cílem je vytvořit systém, který zaměstnancům umožní reagovat s jistotou i v těch nejnáročnějších chvílích.





Prostějov: Den zdraví jako součást péče o zaměstnance



Zatímco většina lidí odkládá preventivní prohlídky na „někdy příště“, v Prostějově se rozhodli, že zdraví zaměstnanců nenechají náhodě a přišli s nápadem uspořádat Dny zdraví, kdy zaměstnanci mohli absolvovat jednoduchá preventivní vyšetření přímo na pracovišti bez složitého objednávání či návštěv zdravotnického zařízení.

Ve spojení s pojišťovnou a nemocnicí se prostory magistrátu se proměnily v improvizovanou kliniku. Zaměstnanci si mohli vybrat z pestré nabídky vyšetření – od měření krevního tlaku, přes EKG, kontrolu znamének, až po podologii. Vše probíhalo v pracovní době, diskrétně a s okamžitou zpětnou vazbou. Výsledky se zapisovaly do zaměstnanecké karty, a pokud se objevil problém, nechybělo doporučení k dalšímu vyřešení.

V minulém roce se konaly hned dva Dny zdraví, které proběhly v dubnu a říjnu. Zatímco první měl

komornější atmosféru, podzimní akce přilákala už 92 zaměstnanců. A co je nejdůležitější, zaměstnanci v pozitivní zpětné vazbě ocenili nejen samotné vyšetření, ale i to, že se o ně město aktivně stará.

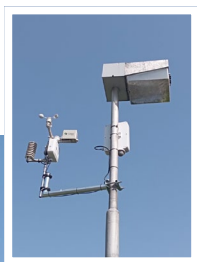
A co dál? V listopadu 2025 se chystá další Den zdraví, tentokrát i s novým stanovištěm pro zjištění krevní skupiny. Prostějov tak potvrzuje, že péče o zdraví zaměstnanců je nedílnou součástí moderního a přívětivého úřadu.



Rokycany: Vlastní monitoring kvality ovzduší

V Rokycanech se rozhodli reagovat na podněty občanů a nabídnout jim nástroj, který jim umožní sledovat kvalitu ovzduší v reálném čase. Město spustilo vlastní monitoring, který je přehledný a dostupný on-line a občané tak mají možnost sledovat prostředí, ve kterém žijí.

Město provedlo průzkum trhu, vybralo dodavatele, zajistilo financování a systém spustilo. Dnes ve městě fungují tři měřicí stanice, z nichž jedna zároveň slouží jako meteostanice. Sledují pevné částice různých velikostí, oxidy dusíku, síry, uhelnatý plyn, ozon i hluk. Občané si tak mohou kdykoliv ověřit, zda ponechat okna otevřená a vyrazit na čerstvý vzduch.





Říčany: Dopravně-technický AI asistent



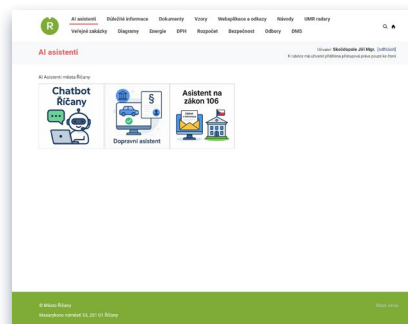
Na odboru registru vozidel v Říčanech vznikl nástroj, který mění způsob práce s informacemi. Dopravně technický asistent využívající umělou inteligenci pomáhá zaměstnancům orientovat se v rozsáhlé databázi dokumentů, právních předpisů a technických údajů, přičemž poskytuje přesné odpovědi bez domněnek a vždy s uvedením konkrétního zdroje.

Jeho vývoj předcházela důkladná analýza procesů a hledání partnera, který by dokázal vytvořit nástroj na míru. Výsledkem je systém, který čerpá výhradně z interních dat úřadu a oficiálních webových stránek Ministerstva dopravy. Odpovědi poskytuje v chronologickém pořadí, bez tzv. halucinací, a tím výrazně zrychluje i zpřesňuje práci úředníků.

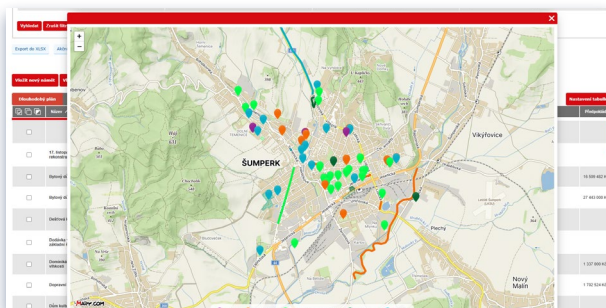
Ačkoli je asistent zatím využíván pouze interně, jeho přínos se již projevuje v kvalitě služeb poskytovaných občanům. Klienti se dočkají rychlejšího vyřízení svých požadavků, nižší chybovosti a lepšího poradenství. Město navíc připravuje propojení asistenta s chatbotem a voicebotem, které budou dostupné nepřetržitě a rozšíří možnosti klientské podpory.

Do budoucna se počítá s dalším rozvojem nástroje. Plánuje se rozšíření databáze, zlepšení automatizace a využití asistenta i v dalších agendách, například při zpracování žádostí podle zákona o svobodném přístupu k informacím.

Říčany tak ukazují, že i v oblasti veřejné správy může být umělá inteligence praktickým a spolehlivým pomocníkem.



Šumperk: Databáze projektových námětů a záměrů města

[illegible][illegible]

V Šumperku vznikl nástroj, který přináší přehled a systém do plánování městských investic. Databáze projektových námětů a záměrů umožňuje vedení města i jednotlivým odborům sledovat všechny investiční akce od prvního návrhu až po realizaci. Díky propojení s ekonomickým softwarem jsou denně aktualizovány informace o čerpání rozpočtu, smlouvách i fakturách, což zajišťuje přesné a aktuální podklady pro rozhodování.

Součástí systému je interaktivní mapa, která zobrazuje lokalizaci projektů a usnadňuje prostorové plánování. Každý projekt je doplněn dokumentací, fotodokumentací a informacemi o dotacích, což umožňuje efektivní kontrolu i zpětné dohledání všech kroků. Automatické notifikace upozorňují na důležité termíny a snižují riziko opomenutí. Uživatelé si mohou přizpůsobit zobrazení podle svých potřeb a exportovat data do přehledných výstupů.

Ačkoli je databáze určena především pro interní potřeby města, plánuje se její částečné zpřístupnění veřejnosti. Obyvatelé tak získají možnost nahlédnout do plánovaných i realizovaných projektů prostřednictvím mapového portálu, což posílí transparentnost a umožní lepší porozumění tomu, kam směřují veřejné investice.

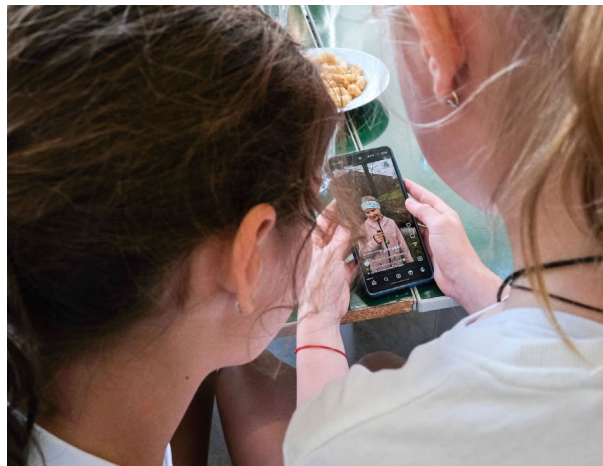


Turnov - Kampaň To jako fakt?!



Město Turnov přišlo s originálním konceptem kampaně, která upozorňuje na znečištěné prostředí ve městě, zejména u kontejnerů a košů. Kampaně, realizované prostřednictvím videí na sociálních sítích, se účastnili zájemci z řad žáků základních škol. Myšlenka, že děti sami mohou přispět ke zlepšení prostředí okolo sebe, se ujala velmi rychle.

Ve spolupráci s tvůrkyní videí nastavila radnice tři typy příspěvků, které budou propagovány: anketní dotazování v ulicích města, osvětová videa (tipy jak správně třídit, jak snížit množství produkováného odpadu apod.), a také scénky s ukázkami správného nebo nesprávného chování.



Reakce na sítích byla velmi pozitivní. Dosah videí násobně překročil běžnou sledovanost standardních příspěvků. Kampaň i díky spolupráci s mladou tvůrkyní působila svěže a oslovila mladou generaci.

Radnice věří, že informovaností a edukací nejen mladých, ale i dospělých, přispěje k lepšímu zacházení k životnímu prostředí.



Zábřeh: Portál úředníka

Co kdyby každý úředník měl po ruce nástroj, který mu usnadní práci a přehlední agendu? V Zábřehu se rozhodli, že takový nástroj vytvoří. Portál úředníka je moderní intranetový systém, který propojuje všechny odbory a zaměstnance městského úřadu. Nabízí přehledné prostředí, kde se potkávají aktuality, směrnice, formuláře, kontakty i pracovní nástroje. Vše na jednom místě, dostupné z jakéhokoli zařízení.

V Zábřehu nejprve proběhla důkladná analýza potřeb, sběr zpětné vazby a výběr technologického řešení. Byla vypracována implementační studie a před spuštěním do ostrého provozu proběhlo i otestování portálu. Projekt byl realizován v rámci programu „Automatizace procesů města Zábřeh“, spolufinancovaného z IROP.

Zavádění portálu ale přineslo i výzvy. Přechod na digitální komunikaci vyžadoval změnu zvyklostí a větší podporu pro část zaměstnanců.

Město na to okamžitě reagovalo nabídkou školení a metodickou pomocí. Dnes už portál slouží jako každodenní pracovní nástroj a umožňuje zadávání úkolů, přístup k interním systémům, diskusi i sběr zpětné vazby. Stal se takovým digitálním srdcem úřadu.

Do budoucna se počítá s rozšířením funkcionalit, zejména s napojením dalších agend.

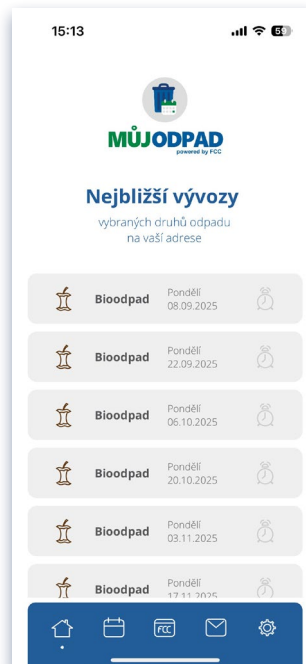
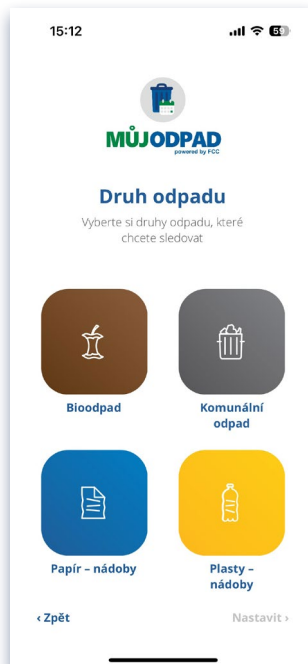


Znojmo: Mobilní aplikace Můj Odpad

Obyvatelé Znojma mohou jedním kliknutím zjistit informace o termínech svozu komunálních odpadů, a to jak směsného komunálního odpadu, tak i jednotlivých tříděných složek.

Radnice města Znojma připravila ve spolupráci se soukromou společností aplikaci Můj Odpad, která přehledně informuje o daných termínech. Oproti dalším způsobům však lze využít i funkci upozornění, což v rámci jiných způsobů informování o termínech svozů není možné.

Aplikace vznikla díky propojení veřejné správy a soukromé společnosti, kdy se efektivně využil nástroj/aplikace společnosti, ve které má město Znojmo 50% podíl a může využívat know-how mateřské společnosti. Tím bylo možné ušetřit finanční zdroje města a využít již existující a otestovanou aplikaci. Tím, že byla ušetřena fáze testování, byla aplikace nabídnuta k užívání ve velmi krátkém čase. Nehrozily tak provozní problémy jako v případě aplikace nově vyvíjené.





Znojmo: Projekt „Kroužky dětem“



Impulem pro zavedení projektu „Kroužky dětem“ ve Znojmě byla dlouhodobě vnímaná potřeba řešit sociální nerovnost mezi dětmi v přístupu k mimoškolním a volnočasovým aktivitám.

Cílem projektu bylo vytvořit podmínky pro děti ze sociálně znevýhodněného prostředí a nabídnout rodičům v nepříznivé životní situaci finanční podporu na úhradu kroužku dle vlastního výběru. Realizaci předcházelo mapování dostupných volnočasových aktivit ve Znojmě a okolí, včetně potencionálního okruhu žadatelů, tak aby se mohly nastavit podmínky.

Na základě tohoto mapování byly nastaveny pravidla pro realizaci projektu a pro poskytování příspěvku. Mezi hlavní bariéry projektu patřily obavy ze zneužití systému a potřeba zajistit transparent-

nost. Bariérou byl i technický vývoj interaktivního formuláře a sladění procesů mezi jednotlivými odbory městského úřadu při ověřování bezdlužnosti žadatelů vůči městu Znojmu a jeho příspěvkovým organizacím.

Tyto překážky se podařilo překonat díky otevřené komunikaci, pilotnímu spuštění programu a zavedení interních kontrolních mechanismů. Projekt, který funguje ve Znojmě od roku 2022, se setkal s velmi pozitivním ohlasem.

Za dobu jeho trvání bylo celkově přijato 730 žádostí a vyplacena částka ve výši 1 058 540 Kč.



Kritéria soutěže - 2025

Dostupný úřad	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	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?
	11	Jaké nabízí úřad možnosti platby (poplatků apod.)?
	12	Je úřad bezbariérově přístupný?
	13	Disponuje budova úřadu vodicími prvky pro nevidomé?
	14	Jaké služby váš úřad poskytuje pro komunikaci s neslyšícími?
	15	Nabízí váš úřad službu pojízdné kanceláře (tzv. pojízdný/mobilní úřad)?



Otevřený úřad	16	Zveřejňuje váš úřad materiály ze zasedání volených orgánů na webových stránkách města?
	17	Je na webových stránkách města dostupný archiv zveřejněných rozpočtů a závěrečných účtů města?
	18	Zveřejňuje váš úřad na webových stránkách města územní plán v dostatečném rozlišení a kvalitě pro čtení?
	19	Zveřejňuje váš úřad oficiální strategii rozvoje města?
	20	Zveřejňuje váš úřad na webových stránkách města strategii úřadu?
Komunikující úřad	21	Uveřejnili jste na webových stránkách města min. 10 nových příspěvků (aktualit) za poslední měsíc?
	22	Vydává vaše město (úřad, městem zřízená organizace) alespoň měsíčně zpravodaj?
	23	Vydává město pravidelně ročenku nebo výroční zprávu města?
	24	Nabízí váš úřad na webových stránkách města vlastní podrobný a pravidelně aktualizovaný systém životních situací?
	25	V jakém rozsahu zveřejňuje váš úřad kontakty na úředníky?
	26	Nabízí webové stránky úřadu orientační pláněk nebo virtuální prohlídku úřadu?
	27	Umožňuje váš úřad pravidelný elektronický odběr novinek z činnosti městského úřadu a aktivit města?
On-line úřad	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?
	30	Zasílá váš úřad zprávu o stavu vyřízení požadavku, například zprávu o možnosti vyzvednutí vyhotoveného OP, CD?
	31	Zveřejňuje váš úřad záznamy zasedání zastupitelstva, případně přenáší zasedání on-line?



On-line úřad	32	Je na webových stránkách dostupný archiv záznamů z proběhlých zasedání zastupitelstva?
	33	Zveřejňuje Váš úřad na webu smlouvy, faktury a objednávky i do hodnoty 50 000 Kč?
	34	Máte na webových stránkách města rozklikávací rozpočet?
	35	Má vaše město aktivní oficiální profil na sociálních sítích (min. 2 nové příspěvky měsíčně)?
	36	Je na profilu vašeho úřadu/města min. 15 nových příspěvků za poslední měsíc? (primárně na Facebooku nebo X)
	37	Nabízí váš úřad občanům komplexní přístup k webu/aplikacím úřadu/města přes smartphony (mobilní telefony)?
	38	Nabízí váš úřad aplikaci/formulář hlášení závad na majetku města?
	39	Využíváte on-line aplikaci pro podání žádostí o dotace města?
	40	Nabízí váš úřad vlastní mapový portál s mapami města umístěný na webových stránkách města?
	41	Zpřístupňuje úřad aktivně a pravidelně sady Otevřených dat (Open Data) o činnosti úřadu a města ve strojově čitelných a hromadně upravitelných formátech?
	42	Provozujete datový portál, na kterém vizualizujete (např. formou dashboardů) data vašeho města?
	43	Je váš úřad přímo propojen s aktuální verzí Portálu občana? (propojení služeb, vlastní dlaždice na Portálu občana / Portálu veřejné správy)
	44	Vyvinuli jste v posledním roce nějaké mobilní/webové aplikace ve spolupráci s třetí stranou na základě vašich otevřených dat?
	45	Jsou webové stránky města/úřadu přístupné všem osobám se zdravotním postižením? Jsou pro všechny vnímatelné, ovladatelné, srozumitelné a stabilní?
	46	Nabízí webové stránky některé texty nebo návody ve zjednodušeném jazyce ("Easy to Read") nebo jsou k dispozici videonávody nebo videopříručky?



Úřad využívající umělou inteligenci	47	Máte možnost na webových stránkách/sociálních sítích položit dotaz úředníkovi prostřednictvím on-line chatu?
	48	Využívá váš úřad nástroje robotické automatizace procesů (RPA) nebo umělé inteligence (AI)?
	49	V jakých agendách váš úřad využívá robotickou automatizaci procesů (RPA)?
	50	Využívá váš úřad nástroje umělé inteligence (AI) pro správní nebo jiné činnosti?
	51	V jakých oblastech váš úřad AI využívá
	52	Používáte pro AI externí systémy nebo řešení vyvinuté na zakázku?
	53	Poskytujete svým zaměstnancům školení na práci s RPA/AI nástroji?
Úřad zapojující veřejnost	54	Provádí úřad pravidelné zjišťování spokojenosti občanů/klientů s výkonem úřadu a jeho službami?
	55	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)
	56	Pořádá váš úřad pravidelná plánovací setkávání s podnikateli? (min. 2x ročně - za poslední kalendářní rok, možné i v on-line podobě)
	57	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)?
	58	Vyčleňuje město část rozpočtu, o jejímž využití rozhodují občané (participativní rozpočet)?
	59	Využívá váš úřad některý z přístupů řízení kvality?
	60	Je na webových stránkách úřadu zveřejňován průzkum spokojenosti občanů s poskytovanými službami/zaměstnanci nebo výsledky hodnocení úřadu?



Úřad zapojující veřejnost	61	Jakou formou nabízí váš úřad možnost zasílání dotazů, stížností, námětů nebo připomínek?
Moderně vybavený úřad	62	Disponuje váš úřad venkovní elektronickou úřední deskou?
	63	Je na úřadu zdarma dostupné bezdrátové připojení (Wi-Fi síť) na internet pro občany?
	64	Disponuje úřad prostorem s přebalovacím pultem, dětským koutkem, barelem s pitnou vodou nebo automatizovaným externím defibrilátorem?
Další přivětivé služby	65	Má úřad v běžném provozu pravidelně otevřeno také každou sobotu (případně neděli) pro vyřizování agend v ot. 1-6)?
	66	Má úřad v některý úřední den otevřeno pro klienty také po 5. hodině odpolední?
	67	Má úřad v některý úřední den otevřeno pro klienty také před 8. hodinou ranní?
	68	Disponuje úřad jednotnou vizuální identitou (jednotný vizuální styl) pro komunikaci úřadu?
	69	Informuje váš úřad občany v krizových situacích formou SMS zpráv?
	70	Pořádáte tematické ideathony či hackatony s odborníky a veřejností? (min. 1 v posledních 12 měsících)
	71	Iniciuje váš úřad vzdělávací akce (přednášky, workshopy) pro žáky a studenty místních škol?
	72	Zřizuje/přispívá město na provoz bezplatné právní poradny?
	73	Provádíte pravidelná školení zaměstnanců na přepážkách (front-office) v tématu přivětivé komunikace s klienty?
	74	Zajišťujete pro své zaměstnance pravidelně se opakující vzdělávání v oblasti kybernetické bezpečnosti?
	75	Vyzkoušeli jste pro vzdělávání svých zaměstnanců vzdělávání ve virtuální realitě?



Přívětivý úřad k zaměstnancům	76	Jaké benefity mají k dispozici vaši zaměstnanci k případnému využití?
	77	Sbíráte informace o spokojenosti úředníků s prací na úřadě?
	78	Jaká bezpečnostní opatření jsou zavedena ve vašem úřadě k ochraně zaměstnanců?
Úřad řešící aktuální témata	79	Poskytujete webové stránky/články v cizím jazyce?
	80	Máte k dispozici tlumočníka nebo úředníka, který je schopen komunikovat v cizím jazyce?
	81	Poskytuje úřad informace ohledně řešení energetické problematiky?
	82	Jaké jsou největší přínosy využívání RPA/AI ve vašem úřadě/obci?
	83	Jaké byly/Jsou hlavní překážky v zavádění RPA/AI ve vašem úřadě/obci?
	84	Vyjmenujte aktivity, které děláte pro integraci cizinců.
	85	Jakým způsobem podporujete podnikání ve vašem městě?
	86	Dále bychom Vás rádi poprosili o zapsání (volnou formou) Vašich aktivit (služeb úřadu), které poskytujete pro osoby se zdravotním postižením.
	87	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
mv.gov.cz
www.kvalitavs.gov.cz

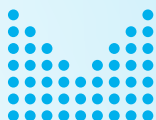
ID datové schránky: 6bnaawp

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

ISBN 978-80-7616-231-0 (tisk)
ISBN 978-80-7616-232-7 (on-line verze)



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Ministerstvo vnitra
Nad štolou 3, 170 34 Praha 7

mv.gov.cz