

		Číslo	Otázka	Doprovodný text	Odpověď	Odkaz na web	Body	
	Identifikační údaje obce		Název obce					
			Počet obyvatel obce					
			Kraj					
			Jméno starosty obce/tajemníka					
			E-mail					
			Telefonní kontakt					
A) Dostupnost úřadu pro občany	A1: Úřední hodiny	1	Úřední hodiny u agendy občanských průkazů					
			a) Po kolik hodin za týden je agenda dostupná občanům bez nutnosti objednání?		číslo	Přidat odkaz?		
			b) Nabízíte možnost objednat se k vyřízení agendy mimo úřední dobu?	Úřední doba se nerovná pracovní době zaměstnanců, ale jedná se o dobu, během které jsou agendy dostupné občanům bez nutnosti objednání.	ano/ne			
			c) Máte pro tuto agendu otevřeno i o víkendu?		ano/ne			
		2	Úřední hodiny u agendy cestovních dokladů					
			a) Po kolik hodin za týden je agenda dostupná občanům bez nutnosti objednání?		číslo	Přidat odkaz?		
			b) Nabízíte možnost objednat se k vyřízení agendy mimo úřední dobu?	Úřední doba se nerovná pracovní době zaměstnanců, ale jedná se o dobu, během které jsou agendy dostupné občanům bez nutnosti objednání.	ano/ne			
			c) Máte pro tuto agendu otevřeno i o víkendu?		ano/ne			
		3	Úřední hodiny u agendy řidičských průkazů					
			a) Po kolik hodin za týden je agenda dostupná občanům bez nutnosti objednání?		číslo	Přidat odkaz?		
			b) Nabízíte možnost objednat se k vyřízení agendy mimo úřední dobu?	Úřední doba se nerovná pracovní době zaměstnanců, ale jedná se o dobu, během které jsou agendy dostupné občanům bez nutnosti objednání.	ano/ne			
			c) Máte pro tuto agendu otevřeno i o víkendu?		ano/ne			
4	Úřední hodiny u agendy živnostenského podnikání							
	a) Po kolik hodin za týden je agenda dostupná občanům bez nutnosti objednání?		číslo	Přidat odkaz?				
	b) Nabízíte možnost objednat se k vyřízení agendy mimo úřední dobu?	Úřední doba se nerovná pracovní době zaměstnanců, ale jedná se o dobu, během které jsou agendy dostupné občanům bez nutnosti objednání.	ano/ne					
	c) Máte pro tuto agendu otevřeno i o víkendu?		ano/ne					
A2: Objednávání a informování o stavu vyřízení	A2: Objednávání a informování o stavu vyřízení	5	Nabízí váš úřad možnost objednání se na konkrétní termín pro vyřízení agend?	Více možností				
			a) Ano, elektronickým formulářem (rezervační systém) na webových stránkách nebo v mobilní aplikaci úřadu		zaškrtnutí/vynechání			
			b) Ano, telefonicky nebo e-mailem		zaškrtnutí/vynechání			
			c) Ne		zaškrtnutí/vynechání			
		6	Nabízí váš úřad možnost on-line objednání na konkrétní termín pro vyřízení agend?	Více možností, pro odpověď 5 a)				
			a) Ano, pro agendu OP		zaškrtnutí/vynechání			
			b) Ano, pro agendu CD		zaškrtnutí/vynechání			
			c) Ano, pro agendu ŘP		zaškrtnutí/vynechání			
			d) Ano, pro agendu evidence vozidel		zaškrtnutí/vynechání			
			e) Ano, pro agendu matriky		zaškrtnutí/vynechání			
			f) Ano, také pro další agendy _____		dopsání odpovědi			
		g) Ne, pro žádnou agendu	zaškrtnutí/vynechání					
7	Zasílá váš úřad zprávu o stavu vyřízení požadavku, například zprávu o možnosti vyzvednutí vyhotoveného OP, CD, ŘP?	Více možností						
	a) Ano po vyřízení požadavku informujeme o možnosti vyzvednutí		zaškrtnutí/vynechání					
	b) Ano informujeme i o průběžném stavu vyřizování požadavku (automaticky)		zaškrtnutí/vynechání					
	c) Ne		zaškrtnutí/vynechání					
8	Jakou formou informujete občana o stavu vyřízení požadavku?	Více možností						
	a) SMS zprávou		zaškrtnutí/vynechání					
	b) e-mailem		zaškrtnutí/vynechání					
	c) Přes webové stránky		zaškrtnutí/vynechání					
	d) Jinou cestou _____		dopsání odpovědi					
9	Nabízí váš úřad službu pojízdné kanceláře (tzv. pojízdní/mobilní úřad)?			ano/ne				
A3: Formuláře a platby	A3: Formuláře a platby	10	Poskytujete formuláře na viditelném a dostupném místě?	Více možností				
			a) Ano, na úřadu		zaškrtnutí/vynechání			
			b) Ano, na webových stránkách		zaškrtnutí/vynechání			
			c) Ano, jinde _____		dopsání odpovědi			
			d) Ne		zaškrtnutí/vynechání			
		11	Na webových stránkách nabízíte formuláře na agendy	Více možností, pro odpověď 10 b)				
			a) Matriky		zaškrtnutí/vynechání			
			b) Evidence vozidel a ŘP		zaškrtnutí/vynechání			
			c) Stavební úřad		zaškrtnutí/vynechání			
			d) Evidence obyvatel, trvalý pobyt		zaškrtnutí/vynechání			
	e) Živnosti		zaškrtnutí/vynechání					
12	Nabízí úřad on-line sledování stavu aktuální obslužnosti přepážek?			ano/ne				
13	Jaké nabízí úřad možnosti platby (poplatků apod.)?	Více možností						
	a) V hotovosti na pokladně úřadu		zaškrtnutí/vynechání					
	b) Bezhotovostně na pokladně úřadu (kartou)		zaškrtnutí/vynechání					
	c) Poplatkomat v budově úřadu		zaškrtnutí/vynechání					
	d) V případě vybraných poplatků také převodem		zaškrtnutí/vynechání					
	e) Jinak _____		dopsání odpovědi					
14	Máte v budově úřadu volně přístupnou toaletu pro veřejnost?			ano/ne				
15	Úřad zajišťuje bezbariérovou dostupnost úřadu / agend.	Vyberte jednu odpověď blížící se nejvíce skutečnému stavu						
	a) Ano, celá budova je bezbariérová		zaškrtnutí/vynechání					
	b) Ano, vstup do úřadu je bezbariérový		zaškrtnutí/vynechání					

A4: Zázemí		c) Ano, základní agendy jsou bezbariérově přístupné	skutečného stavu	zaškrtnutí/vynechání			
		d) Ne		zaškrtnutí/vynechání			
	16	Disponuje úřad prostorem s přebalovacím pultem?		ano/ne			
	17	Je na úřadu zřízen dětský koutek?		Vyberte jednu odpověď blíží se nejvíce skutečného stavu	zaškrtnutí/vynechání		
		a) Ano, s dozorem			zaškrtnutí/vynechání		
		b) Ano, bez dozoru			zaškrtnutí/vynechání		
		c) Ne					
	18	Je v budově úřadu zajištěna možnost občerstvit se?		ano/ne			
19	Je na úřadu zdarma dostupné bezdrátové připojení na internet pro občany?	ano/ne					
20	Je v blízkosti (do cca 250 m) budovy úřadu se základními agendami (viz otázky 1 až 4) parkoviště?	ano/ne					
21	Je v blízkosti (do cca 250 m) budovy úřadu se základními agendami (viz otázky 1 až 4) zastávka veřejné dopravy?	ano/ne					
B1: Zasedání zastupitelstva	22	Zveřejňuje váš úřad materiály ze zastupitelstva na webových stránkách města?	Více možností				
		a) Ano, usnesení zastupitelstva		zaškrtnutí/vynechání			
		b) Ano, zápis ze zasedání		zaškrtnutí/vynechání			
		c) Ano, podklady k zasedání zveřejněné před konáním zasedání		zaškrtnutí/vynechání			
		d) Ano, podněty a připomínky		zaškrtnutí/vynechání			
		e) Ano, zápisy Výborů zastupitelstva		zaškrtnutí/vynechání			
		f) Ne	zaškrtnutí/vynechání				
	23	Zveřejňuje váš úřad záznamy zasedání zastupitelstva, případně přenáší zasedání on-line?	Více možností				
		a) Ano, přenášíme on-line živý přenos zasedání na web		zaškrtnutí/vynechání			
		b) Ano, na webu zveřejňujeme hlasové záznamy zasedání		zaškrtnutí/vynechání			
		c) Ano, na webu zveřejňujeme video záznamy zasedání		zaškrtnutí/vynechání			
		d) Ne	zaškrtnutí/vynechání				
24	Je na webových stránkách dostupný archiv materiálů a/nebo záznamů z proběhlých zasedání zastupitelstva?	Vyberte jednu odpověď blíží se nejvíce skutečného stavu					
	a) Ano, do 2 let zpětně		zaškrtnutí/vynechání				
	b) Ano, do 5 let zpětně		zaškrtnutí/vynechání				
	c) Ano, do 10 let zpětně		zaškrtnutí/vynechání				
	d) Ano, více jak 10 let zpětně		zaškrtnutí/vynechání				
	e) Ne	zaškrtnutí/vynechání					
B2: Finance	25	Zveřejňuje váš úřad veškeré smlouvy na webu (i do hodnoty 50 000 Kč)?		ano/ne			
	26	Máte na webových stránkách města rozklikávací rozpočet?	Více možností				
		a) Ano, máme rozklikávací rozpočet města		zaškrtnutí/vynechání			
		b) Ano, máme rozklikávací rozpočet příspěvkových organizací města		zaškrtnutí/vynechání			
		c) Ne	zaškrtnutí/vynechání				
	27	Je na webových stránkách města dostupný archiv zveřejněných rozpočtů města?	Vyberte jednu odpověď blíží se nejvíce skutečného stavu				
	a) Ano, do 2 let zpětně	zaškrtnutí/vynechání					
	b) Ano, do 5 let zpětně	zaškrtnutí/vynechání					
	c) Ano, do 10 let zpětně	zaškrtnutí/vynechání					
	d) Ano, více jak 10 let zpětně	zaškrtnutí/vynechání					
	e) Ne	zaškrtnutí/vynechání					
B3: Strategie	28	Zveřejňuje váš úřad oficiální strategii rozvoje města?	Více možností				
		a) Ano, na webových stránkách města		zaškrtnutí/vynechání			
		b) Ano, na portálu Databáze strategií		zaškrtnutí/vynechání			
	c) Ne	zaškrtnutí/vynechání					
29	Zveřejňuje váš úřad na webových stránkách města strategii úřadu?		ano/ne				
30	Jaké další zásadní strategické dokumenty úřad zveřejňuje na webových stránkách města?		rozepisovací odpověď				
B4: Územní plán	31	Zveřejňuje váš úřad na webových stránkách města územní plán v dostatečném rozlišení a kvalitě pro čtení?		ano/ne			
	32	Umožňuje váš úřad stažení územního plánu v dostatečné kvalitě pro čtení v běžně dostupných formátech (např. PDF)?		ano/ne			
C1: Aktivní on-line komunikace a zpravodaj	33	Uveřejnili jste na webových stránkách města min. 10 nových příspěvků za poslední měsíc (leden 2017)?		ano/ne			
	34	Má vaše město oficiální profil na sociálních sítích?	Více možností				
		a) Ano, na Facebooku		zaškrtnutí/vynechání			
		b) Ano, na Twitteru		zaškrtnutí/vynechání			
		c) Ano, na Google+		zaškrtnutí/vynechání			
		d) Ano, na Instagramu		zaškrtnutí/vynechání			
		e) Ano, na jiné _____		dopsání odpovědi			
		f) Ne	zaškrtnutí/vynechání				
35	Je na profilu vašeho úřadu/města min. 15 nových příspěvků za poslední měsíc? (leden 2017), (primárně na Facebooku nebo Twitteru) - jedná se o hlavní profil spravovaný zaměstnanci úřadu, nikoliv např. o profil turistického centra, starosty apod.		ano/ne				
36	Vydává váš město (úřad, městem zřízená organizace) alespoň měsíčně zpravodaj?	Více možností					
	a) Ano, v tištěné podobě		zaškrtnutí/vynechání				
	b) Ano, v elektronické verzi (pdf formát apod.)		zaškrtnutí/vynechání				
	c) Ano, v elektronické verzi (samostatné webové stránky)		zaškrtnutí/vynechání				
	d) Ne	zaškrtnutí/vynechání					
37	Vydává město pravidelně ročenku nebo výroční zprávu města?	Více možností					
	a) Ano, město vydává ročenku nebo výroční zprávu		zaškrtnutí/vynechání				
	b) Ano, úřad vydává zprávu o činnosti úřadu		zaškrtnutí/vynechání				
	c) ne	zaškrtnutí/vynechání					
38	Nabízí váš úřad občanům komplexní přístup k webu/aplikacím úřadu/města přes smartphony (mobilní telefony)?	Více možností					
			a) Ano, máme vlastní komplexní mobilní aplikaci úřadu	zaškrtnutí/vynechání			
			b) Ano, máme responzivní mobilní verzi webových stránek	zaškrtnutí/vynechání			
	c) Ne	zaškrtnutí/vynechání					
39	Nabízí váš úřad aplikaci hlášení závad na majetku města?	Více možností					
	a) Ano, na webových stránkách města		zaškrtnutí/vynechání				

C) Komunikace úřadu	C2: Webové a on-line aplikace	b) Ano, v mobilní aplikaci (pro smartphony) c) Ne	Více možností	zaškrtnutí/vynechání zaškrtnutí/vynechání			
		40 Nabízí váš úřad vlastní mapový portál s mapami města umístěný na webových stránkách města?		ano/ne			
		41 Nabízí váš úřad na webových stránkách města vlastní podrobný a pravidelně aktualizovaný systém životních situací?		ano/ne			
		42 Je vlastní systém životních situací přímo propojen s formuláři?		ano/ne			
		43 Je vlastní systém životních situací přímo propojen s kontaktem na konkrétní odpovědnou osobu?		ano/ne			
		44 Získal váš úřad v posledních pěti letech ocenění v soutěži Zlatý erb? a) Ano, v celostátním kole b) Ano, v krajském kole c) Ne	Více možností	zaškrtnutí/vynechání zaškrtnutí/vynechání zaškrtnutí/vynechání			
	C3: Kontakty	45 Zveřejňuje váš úřad na webových stránkách města kontakty na všechny úředníky bez výjimky?		ano/ne			
		46 V jakém rozsahu zveřejňuje váš úřad kontakty na úředníky? a) jméno a příjmení b) pracovní zařazení, pozice, funkce c) telefonní číslo (pevná linka) d) telefonní číslo (mobilní telefon, pokud je k dispozici) e) e-mailová adresa f) číslo dveří kanceláře g) indikátor přítomnosti pracovníka na pracovišti	Více možností	zaškrtnutí/vynechání zaškrtnutí/vynechání zaškrtnutí/vynechání zaškrtnutí/vynechání zaškrtnutí/vynechání zaškrtnutí/vynechání zaškrtnutí/vynechání			
		47 Je na webových stránkách města zveřejněn orientační pláněk úřadu s čísly kanceláří a případně dalšími údaji?		ano/ne			
		48 Umožňuje váš úřad pravidelný elektronický odběr novinek z činnosti městského úřadu a aktivit města? a) Ano, formou e-mailů b) Ano, formou SMS zpráv c) Ano, formou RSS kanálu d) Ano, jinou formou _____	Více možností	ano/ne zaškrtnutí/vynechání zaškrtnutí/vynechání zaškrtnutí/vynechání dopsání odpovědi			
		49 Informuje váš úřad občany v krizových situacích formou SMS zpráv?		ano/ne			
		D) Řízení kvality	D1: Metody a nástroje kvality	50 Využívá váš úřad některé z metod kvality? a) model CAF b) místní Agenda 21 c) model excelence EFQM d) společenská odpovědnost organizace (CSR) e) norma ISO 9001 f) jiné metody _____	Více možností	zaškrtnutí/vynechání zaškrtnutí/vynechání zaškrtnutí/vynechání zaškrtnutí/vynechání zaškrtnutí/vynechání rozepisovací odpověď	
	51 Využívá váš úřad některé z nástrojů řízení kvality? a) benchmarking b) Balanced Scorecard (BSC) c) procesní řízení d) strategické plánování a řízení e) projektové řízení f) jiné nástroje _____			Více možností	zaškrtnutí/vynechání zaškrtnutí/vynechání zaškrtnutí/vynechání zaškrtnutí/vynechání zaškrtnutí/vynechání rozepisovací odpověď		
	52 Máte aktuální akční plán, do kterého se promítají zlepšovací aktivity vyplývající z využívání metod a nástrojů kvality?				ano/ne		
53 Provádí úřad pravidelné zjišťování spokojenosti občanů/klientů s výkonem úřadu a jeho službami? a) Ano, formou anket (min. 1x ročně) b) Ano, formou strukturovaných dotazníků (min. 1x ročně) c) Ano, formou mystery klientů (min. 1x ročně) d) Ano, jinou formou _____ e) Ne	Více možností			zaškrtnutí/vynechání zaškrtnutí/vynechání zaškrtnutí/vynechání zaškrtnutí/vynechání zaškrtnutí/vynechání			
D2: Zjišťování spokojenosti a sběr podnětů od občanů	54 Provádí úřad pravidelné zjišťování spokojenosti občanů/klientů s rozvojem města? a) Ano, formou anket (min. 1x ročně) b) Ano, formou strukturovaných dotazníků (min. 1x ročně) c) Ano, na setkávání s občany (min. 1x ročně) d) Ano, jinou formou _____ e) Ne		Více možností	zaškrtnutí/vynechání zaškrtnutí/vynechání zaškrtnutí/vynechání zaškrtnutí/vynechání zaškrtnutí/vynechání			
	55 Pořádá váš úřad pravidelná plánovací setkávání s občany, na kterých mohou občané participovat na rozvoji města a předkládat své podněty? (min. 2x ročně - za poslední kalendářní rok)			ano/ne			
	F1: Další aktivity		56 Kterým dosud nejmenovaným aktivitám, jejichž cílem je stát se úřadem přívětivým pro občany, se váš úřad věnuje? (např. různé aplikace, soutěže, získání prestižních ocenění - v tematické přívětivosti a kvality veřejné správy)		rozepisovací odpověď		