

PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD

PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD 2016

**obcí s pověřeným obecním úřadem
příklady dobré praxe**



Předmluva náměstkyně ministra vnitra

Po úspěchu červnové premiéry soutěže Přívětivý úřad, která se věnovala hledání přívětivých úřadů mezi obcemi s rozšířenou působností, bylo logickým krokem rozšířit tuto snahu i na obce s pověřeným obecním úřadem. Pořádání soutěže nemá za cíl pouze mapovat aktuální stav standardu kvality městských úřadů, ale zejména oceňovat úřady, které se snaží občanům nabízet kvalitnější a přívětivější služby nad rámec svých povinností a obecných standardů, a tím motivovat další úřady k jejich následování. Soutěží se má rozproudit zdravá konkurence mezi úřady o to, který se bude pyšnit nálepkou stvrzující přívětivost úřadu a signalizující nadprůměrný stupeň kvality poskytovaných služeb.

Jsem si plně vědoma rozdílů agend a míry výkonu přenesené působnosti mezi obcemi s rozšířenou působností a obcemi s pověřeným obecním úřadem, a proto bylo samozřejmě nutné pozměnit kritéria a jejich váhu tak, aby se při hodnocení zavedených služeb úřadů obcí s pověřeným obecním úřadem nehodnotily prvky, které by byly na této úrovni, oproti obcím s rozšířenou působností, nadbytečné, nebo dokonce až zbytečné. Můžu proto ubezpečit, že k hodnocení obcí s pověřeným úřadem došlo individuálním pohledem a s kritérii, která reflektují rozdílnosti typů obcí a nároků na ně kladených.

Pokud například zmíním počet úředních hodin, během kterých je úřad otevřen veřejnosti a který byl zásadním kritériem u obcí s rozšířenou působností, u obcí s pověřeným obecním úřadem je nutné brát v potaz, že nenabízí tolik agend, které by je uváděly do kontaktu s velkým počtem občanů, jako se tomu děje na úřadech obcí s rozšířenou působností, a tím pádem zde toto kritérium o něco ztrácí na důležitosti. Nicméně zůstává zásadním bodem, zejména pokud jde o nabízení prodloužené úřední doby o některých dnech tak, aby si občané mohli své záležitosti vyřídit i mimo pracovní dobu, nebo co největšího počtu hodin, během kterých jsou otevřena pracoviště Czech POINT či podatelna.

I od obcí s pověřeným obecním úřadem je však nutné očekávat například zavádění moderní a aktivní elektronické komunikace s občany prostřednictvím nových médií, využívání webových a mobilních aplikací (např. hlášení závad, informace z radnice, mapové portály, rozklikávací rozpočet), zveřejňování kontaktů na úředníky a další. Následující stránky nabízejí příklady těchto přívětivých služeb, které snad, jak pevně věřím, inspirují co nejvíce úřadů.

Mgr. Jana Vildumetzová

náměstkyně ministra vnitra pro řízení sekce veřejné správy



Obsah

Celkové výsledky průzkumu mezi obcemi	5
Horní Slavkov – Participativní prevence bezpečnosti	12
Jirkov – Kontakty na úředníky s orientačním plánkem úřadu	13
Jirkov – Komplexní přístup úřadu k handicapovaným návštěvníkům	14
Jílové u Prahy – Interaktivní mapový portál	16
Karolinka – Aktivní práce úřadu a města se seniory	17
Manětín – Zjednodušené webové stránky pro seniory	19
Postoloprty – Digitalizované kroniky města	20
Rokytnice nad Jizerou – Rozesílání informačních e-mailů	21
Studénka – Za službami Czech POINTu i v sobotu	22
Studénka – Chytré zasílání SMS zpráv	23
Šluknov – Elektronický nástroj zadávání veřejných zakázek	24
Toužim – Rozklikávací rozpočet na webových stránkách města	25
Toužim – On-line rezervační systém stavebního úřadu	26
Velká Bíteš – On-line indikátor přítomnosti úředníků na pracovišti	28
Kritéria soutěže	29

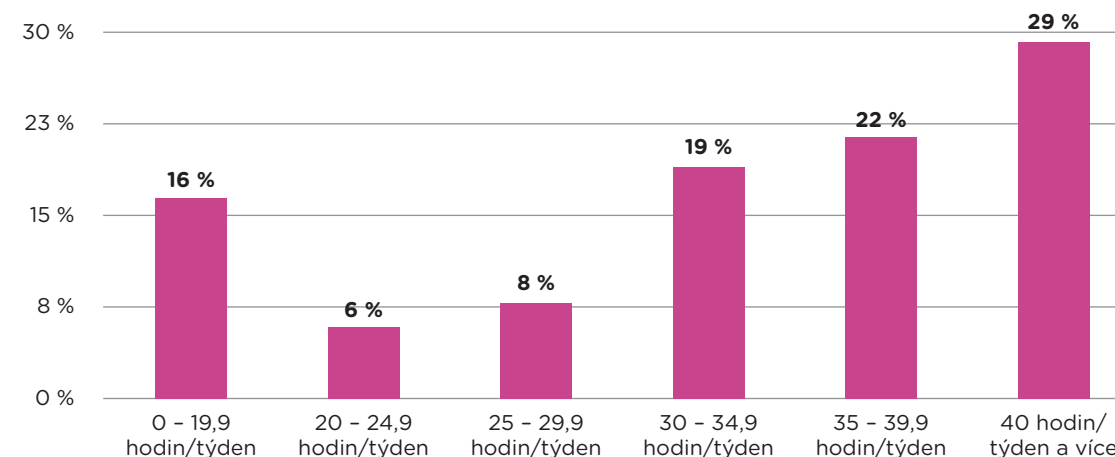
Celkové výsledky průzkumu mezi obcemi

Průzkum mapující přívětivost úřadů obcí s pověřeným obecním úřadem (obce II. typu) probíhal formou elektronického dotazníkového šetření, při kterém bylo osloveno 183 obcí II. typu. Dalších 205 obcí, které jsou zároveň obcemi s rozšířenou působností (obce III. typu), bylo hodnoceno v samostatné kategorii v červnu 2016. Z celkového počtu 183 oslovených obcí II. typu se Ministerstvu vnitra vrátilo 116 vyplněných dotazníků (téměř 64 %). Úřady byly hodnoceny ve třech desítkách kritérií v pěti kategoriích: přístupnost úřadu pro občany, transparentnost, komunikace, řízení kvality a dobrovolně nabízené služby nad rámec běžných požadavků.

Přístupnost je základní vizitkou úřadu

Obce II. typu samozřejmě vykonávají menší podíl přenesené působnosti než obce III. typu, a proto se jako jedno z kritérií přístupnosti a přívětivosti úřadů raději zvolil týdenní počet hodin, ve kterých je otevřeno pracoviště Czech POINTu než úřední doba úřadu jako taková. Výsledky udávají, že přes 29 % zúčastněných úřadů nabízí služby Czech POINTu nejméně 40 hodin týdně, přičemž dalších 40,5 % mezi 30 a 40 hodinami týdně, což lze hodnotit jako velmi vstřícnou praxi. Nicméně 16 % obcí, které neposkytují služby Czech POINTu ani 20 hodin týdně, tvoří stále velký prostor pro zlepšení. Podstatné je také zavádění prodloužené úřední doby alespoň v některých úředních dnech, aby si občané mohli své záležitosti vyřídit také před prací či po ní, a eventuálně o víkendech.

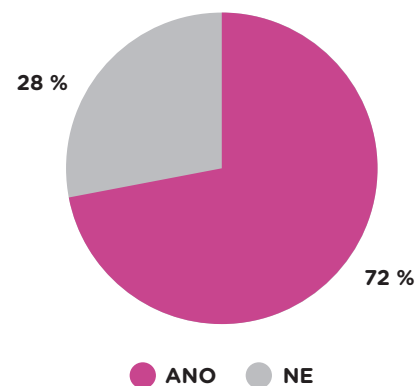
Otevírací doba Czech Pointu na úřadu



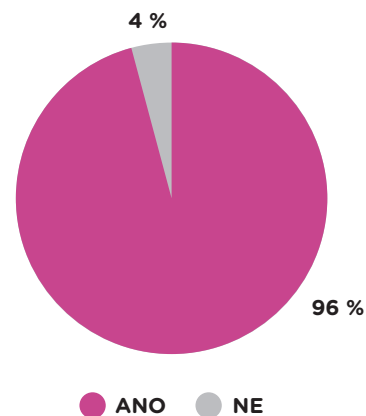
Jako velmi vstřícný krok by bylo možné hodnotit, kdyby se vedle uvádění úředních hodin na webových stránkách města stalo běžnou praxí také rozlišení provozní a úřední doby, včetně případných specifik, například úřední doby pracoviště Czech POINTu, podatelny nebo pokladny. Tyto údaje by měly být na webových stránkách umístěny na jednom místě a měly by být co nejrychleji dohledatelné, ideálně tedy vyvěšené na domovské stránce nebo na titulní stránce sekce věnující se městskému úřadu.

Omezený počet úředních hodin, u obcí II. typu často stále limitovaný dvěma pracovními dny, je obvykle doplněn ochotou úředníků po dohodě vyřídit záležitosti i mimo úřední dobu. Možnost telefonního nebo elektronického objednání na určitý termín (v úřední době a v některých případech i mimo ni) nabízí 72 % úřadů. Dalším krokem k usnadnění styku občana s úřadem je zveřejnění formulářů na webových stránkách města nebo na viditelném místě v budově úřadu. Takovou službu poskytuje již 96 % úřadů. Dále byla hodnocena i taková kritéria, ulehčující vyřizování, jako provozování dětského koutku, do kterého lze svěřit děti, což ocení zejména občané na rodičovské dovolené (zatím pouze 14 % úřadů) nebo placení poplatků bezhotovostně a pohodlně platební kartou (tuto službu nabízí již 29 % úřadů).

Možnost telefonického nebo elektronického objednání



Dostupnost formulářů



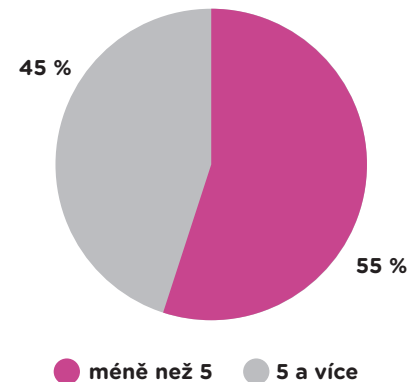
Transparentnost a elektronizace se postupně zlepšují

Další kategorií, kterou si lidé spojují s přívětivým úřadem, je transparentnost, kterou lze měřit na přístupu představitelů obcí a měst. Transparentnost není spojena jen s garancí legálních postupů, ale také s komunikací s občany a zvyšováním jejich participace na dění v obci. Umístování různých materiálů a dokumentů na webové stránky města navíc neznamená jen otevření radnice občanům, ale také zvýšení návštěvnosti webových stránek, a tím vytváření silné komunikační platformy mezi městem a občany.

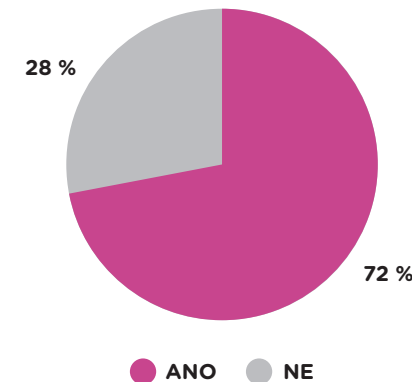
Z průzkumu vyplývá, že v této logice již 72 % obcí zveřejňuje zápisy ze zasedání zastupitelstva, a to buď v psané, či ještě lépe v audiovizuální podobě. Zde je jistý prostor pro zlepšení zejména ve zveřejňování podkladů pro zasedání a případně dalších materiálů. Celkem 97 % obcí také zveřejňuje rozpočet města, a to nejčastěji ve formátu PDF. Moderní a přívětivou aplikaci rozklikávacího rozpočtu nabízí prozatím jen 28 % úřadů. Dobrovolného zveřejňování smluv nad 50 000 Kč se zatím chopilo 27 % úřadů obcí II. typu, zveřejňování územního plánu v dostatečné kvalitě naopak již 82 %. Vedle klasického zveřejňování materiálů v kancelářských formátech se dnes nabízí řada interaktivních a hravých aplikací, kterými je možné dokumenty ozvláštnit a ještě více zpřístupnit občanům.

Takto lze například uveřejněné kontakty na všechny úředníky na webových stránkách, které v současné době v různém rozsahu uvádí již 97 % úřadů, doplnit o indikátor přítomnosti úředníka na pracovišti nebo o interaktivní plánec úřadu, který je přímo propojen s kontakty na úředníky. Stejně tak lze textové popisy životních situací nahradit interaktivními schémata nebo aplikacemi, které občany hravou a rychlou cestou přeměrují k žádaným odpovědím. Vlastní systém životních situací, ve velmi různé podobě, nyní nabízí 55 % úřadů. Ostatní buď odkazují na systém životních situací na Portálu veřejné správy, nebo se jím vůbec nezabývají. Velmi užitečným se také zdá být vlastní mapový portál, který umožňuje moderní a interaktivní cestou zpracovat a občanům zpřístupnit velké množství různých map města (volební okrsky, katastrální mapy, záplavové oblasti, mapa majetku města, topografické mapy, turistické mapy a další). V neposlední řadě je jistě přívětivé, když úřad na webových stránkách nabízí audiozáznam hlášení rozhlasu pro případ, kdy občané hlášení zmeškají (tuto službu poskytuje již 64 % úřadů).

Vlastní systém životních situací



Zveřejněné zápisy z jednání zastupitelstva

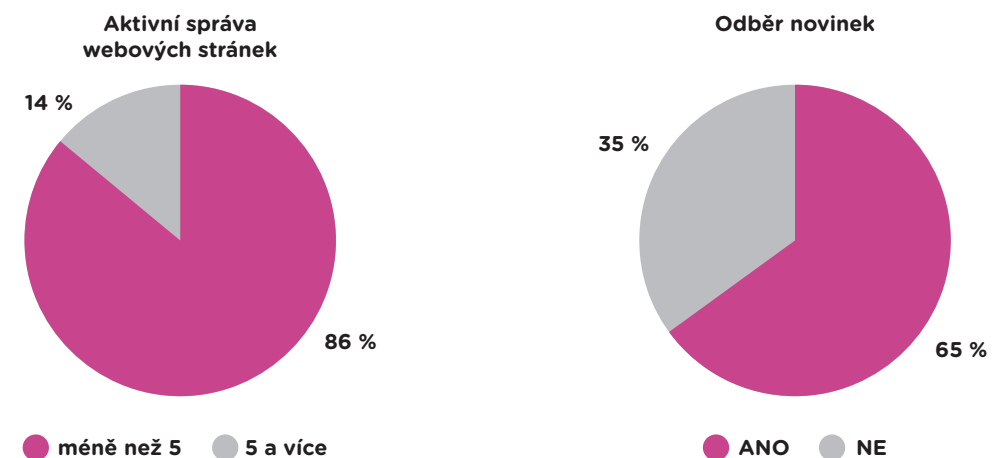


Moderní komunikace znamená využívání moderních nástrojů

V dnešní době občané očekávají vstřícnou a rychlou komunikaci, která by měla přesahovat fyzickou, e-mailovou či telefonní podobu. Informace by měly být rychle a přehledně dohledatelné na webových stránkách města a komunikace by měla být dále vedena pružnou a moderní formou, kterou nabízí sociální sítě a nová média. Z hlediska efektivity a rozvoje nestačí pouze provozovat webové stránky, ale také se o ně neustále starat, aktualizovat jejich obsah a modernizovat jejich podobu, a především je aktivně spravovat. Aktivní přístup k vlastním webovým stránkám vykazalo 86 % obcí, což se vztahuje zejména k aktivní komunikaci (pravidelné zveřejňování aktualit). S přístupností webu a dostupností informací také souvisí poskytování internetu zdarma na samotném úřadu nebo v centru města (internet nyní poskytuje 84 % obcí). Internetové připojení navíc může sloužit jako zpříjemnění čekání na vyřízení.

Moderní komunikace by měla být vedena také v dynamickém virtuálním prostředí, ve kterém se pohybuje stále více občanů. Města a obce by tedy neměly váhat se zakládáním profilů na oblíbených sociálních sítích dané doby (jako jsou v dnešní době Facebook nebo Twitter). Profily na sociálních sítích je potřeba také aktivně spravovat, a to s ještě vyšším nasazením než webové stránky. Aktivní komunikaci na některé ze sociálních sítí nyní vede 40 % úřadů obcí II. typu, a je zde tedy stále možnost zlepšení, nicméně je třeba dodat, že jejich počet neustále roste.

Další formou komunikace je zasílání sdělení přímo občanům, kteří se k odběru zpráv přihlásili. Tento nástroj lze využívat s pomocí SMS zpráv, e-mailu, RSS kanálem či přes mobilní aplikace. Občan tak může být informován o krizových situacích, práci radnice a městského úřadu, ale také o kulturních a dalších akcích pořádaných městem. Pravidelný odběr novinek nyní nabízí 65 % úřadů.



Mobilních a webových aplikací se není třeba bát

Vedle přístupnosti, do které lze zařadit počet úředních hodin, nabídku objednání na určitý termín, dostupnost formulářů, platbu platební kartou atd., se úřad stává otevřeným a přívětivým také svou schopností oslovit občany a nabídnout jim informace moderní cestou. I proto se v dnešní době nabízí celá řada webových i mobilních aplikací, které občanovi zpřístupňují a zpřehledňují orientaci v aktivitách a službách města a městského úřadu. Vedle již zmíněných aplikací mapového portálu nebo rozklikávacího rozpočtu se začínají objevovat také další, jako například přehledné aplikace mapující odpadové hospodářství, hlášení závad a škod na majetku města nebo komplexní mobilní aplikace úřadu shrnující veškeré informace o úřadu a městu. Aktuálně využívá některou z výše popsanych aplikací 25 % úřadů.

Měření a řízení kvality

Některou z metod kvality ve veřejné správě, například model CAF (Společný hodnoticí rámec), Místní Agenda 21, benchmarking, model excelence EFQM, norma ISO 9001 a jiné, zatím využívá jen 10 % obcí II. typu. Proto je cílem Ministerstva vnitra tuto oblast podpořit a řízení kvality rozšířit i do dalších měst a obcí. Mezi zmíněnými metodami se přitom dle průzkumu nejčastěji využívají benchmarking a Místní Agenda 21.

Z dalšího hlediska bylo hodnoceno, zda úřady zjišťují spokojenost občanů s jejich službami a výkonem. Pravidelná roční měření spokojenosti však zatím uskutečňuje jen 28 % úřadů. Formou měření je nejčastěji elektronický dotazník umístěný na webových stránkách města a často doplněný o totožný tištěný dotazník, který se rozdává v budově úřadu a na dalších místech.

Celkově lze hodnotit, že úřady obcí s pověřeným obecním úřadem se snaží využívat i moderních a přívětivých postupů a stále více a více se otevírají občanům. Průzkum i přesto odhalil řadu slabých míst, na kterých je třeba pracovat a jejichž odstranění povede k vysoké kvalitě a efektivitě poskytovaných služeb. Další stránky této publikace již budou patřit vzorovým příkladům dobré praxe, kterými se úřady mohou nechat inspirovat. Cílem nebylo postihnout všechny příklady, a je proto nutné brát v potaz, že se nejedná o kompletní výčet dobré praxe, ale pouze o vybrané modelové příklady.

Horní Slavkov – Participativní prevence bezpečnosti

Město Horní Slavkov se nachází v okrese Sokolov v Karlovarském kraji. www.hornislavkov.cz

Aktivní prevenci bezpečnosti iniciovala radnice

Po medializaci nedostatků v systému péče o osoby s duševní nemocí se v Horním Slavkově rozhodli aktivně předejít případným neštěstím a zajistit tak bezpečnost pro občany města. Preventivní systém je postaven na aktivní vyhledávací činnosti městského úřadu a vyhodnocování oficiálních i neoficiálních informací o jednání osob, které opakovaně jeví znaky abnormality.

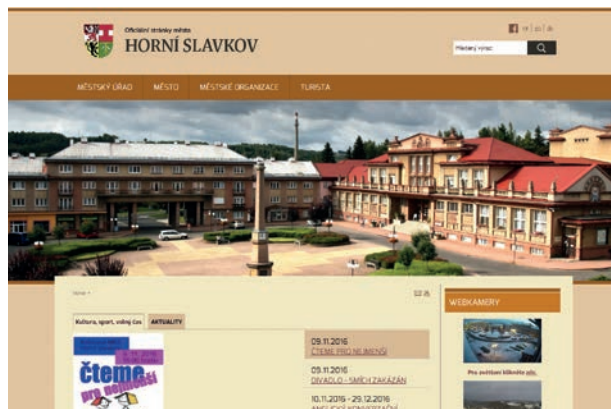
Systém města Horního Slavkova funguje zejména díky silné a kontinuální komunikaci s pacienty a rovněž s občany podávajícími podněty o potenciálně duševně nemocných osobách. Město o případech informuje také formou zpráv v radničním měsíčníku. Dosud byl systém aplikován na pět případů, které soud ve třech případech potvrdil, ve zbylých dvou soudní řízení stále probíhá. Ve dvou případech se město stalo veřejným opatrovníkem, což svědčí o vyloučenosti těchto osob.

Systém přináší participaci občanů, ale vynucuje si i odborný přístup města

Vedle oficiálních podnětů, obdržených například od policie, město vyhodnocuje také podněty neoficiální, které získává například od sousedů či rodinných příslušníků osoby s možnou duševní nemocí. Po obdržení

podnětu ho město posoudí a pověří sociální pracovníky, aby zahájili šetření, které vyhodnotí jeho pravdivost a vážnost situace. Následně radnice připraví a podává podnět s důkazními prostředky soudu.

Pro správný chod systému bylo nutné občany informovat o jeho fungování a mechanismech. V současné době město již zaznamenává obecné povědomí občanů o systému a jejich aktivní spolupráci, díky které se zapojují do prevence bezpečnosti ve městě. Město si rovněž chválí důvěru, kterou občané vkládají v radnici, když se jí svěřují se svými obavami. Jako na jediné možné úskalí město upozorňuje na nutnost obezřetného a odborného posouzení podaných podnětů, jinak systém funguje bezproblémově a pro město neznamená žádné výrazné náklady.



Jirkov – Kontakty na úředníky s orientačním plánkem úřadu

Město Jirkov se nachází v okrese Chomutov v Ústeckém kraji. www.jirkov.cz

Interaktivní orientační pláněk usnadní orientaci na úřadu

Městský úřad v Jirkově tvoří dvě budovy, přičemž jedna má pět a druhá tři patra. Pro snazší orientaci občanů na takto spleťtém a rozsáhlém úřadu se proto město rozhodlo na webové stránky vyvěsit vedle kontaktů na úředníky také interaktivní orientační pláněk budov a pater úřadu.

Orientační pláněk je propojen s organizační strukturou úřadu, díky čemuž se občan po přejetí kurzorem myši přes danou místnost (označenou názvem odboru) ihned dozví, kdo v dané místnosti úřaduje, včetně jeho kontaktů (e-mailová adresa a telefonní číslo) a funkce. Po rozkliknutí dané osoby se otevře přehled agend, které úředník vykonává, případně včetně odkazů na potřebné formuláře a další informace.

Impulsem pro umístění orientačního plánku na webové stránky byla snaha města poskytnout občanům předběžnou virtuální simulaci pohybu po úřadu tak, aby po něm zbytečně nebloudili.

Díky umístění na webových stránkách si občan může pláněk prohlížet i přes mobilní telefon a díky tomu se lépe orientovat i při samotné návštěvě úřadu. Pláněk je ovšem dostupný také v tištěné podobě u vchodu úřadu.

Vyvěšení plánku na webové stránky není složité

Před vyvěšením na webové stránky bylo nutné připravit tištěné podklady, které byly překresleny do digitální podoby a následně vyvěšeny na webové stránky a propojeny s organizační strukturou úřadu a kontakty na úředníky. Během umístování a při případných editacích město zaznamenává drobné problémy technického rázu, které operativně řeší se společností, jež vyvinula webové stránky.

Dle informací představitelů města se orientační pláněk občanům líbí a vítají ho. Pláněk také přinesl lepší orientaci na úřadu, což bylo jeho hlavním cílem. Město do budoucna plánuje modernizaci designu plánku a ještě větší a efektivnější propojení se systémem životních situací a kontaktů na úředníky.



Jirkov – Komplexní přístup úřadu k handicapovaným návštěvníkům

Město Jirkov se nachází v okrese Chomutov v Ústeckém kraji. www.jirkov.cz

Možností ulehčení vyřizování záležitostí je mnoho

Při zajišťování přívětivého a profesionálního přístupu k handicapovaným osobám, které se dostaví na městský úřad, se město Jirkov rozhodlo postupovat komplexně. Během rekonstrukce úřadu byl vybudován bezbariérový přístup do hlavní budovy, včetně bezbariérového sociálního zařízení. Kvůli dispozici budov se není možné dostat do všech pater bezbariérově, a proto se nejvíce žádané agendy (Czech POINT, evidence obyvatel, matrika, pokladna apod.) přestěhovaly do přízemí budov.

Městský úřad vedle této reorganizace zavedl přívětivou službu, kdy se úředníci z vyšších pater úřadu vydávají za handicapovaným občanem a celou záležitost s ním vyřeší v podatelně. Běžnou praxí tedy je, že handicapovaný občan, či případně senior se sníženou pohyblivostí, v podatelně vysvětlí svou situaci a o zbytek se již postarají zaměstnanci úřadu.



Třetím prvkem komplexního a průběžně zaváděného procesu zlepšení styku úřadu se zdravotně znevýhodněnými osobami bylo přepracování webových stránek města, kdy byla zásadně rozšířena sekce sociálních služeb, ve které lze nalézt poradenství například v oblastech trávení volného času nebo informace o poskytovaných sociálních služeb (odlehčovacích nebo pečovatelských služeb a osobní asistence). Rovněž byla vypracována zjednodušená verze webových stránek určená zejména seniorům, která nabízí větší písmo a jednodušší orientaci strukturou webových stránek.

Problémy se díky postupnému zavádění nevyskytly

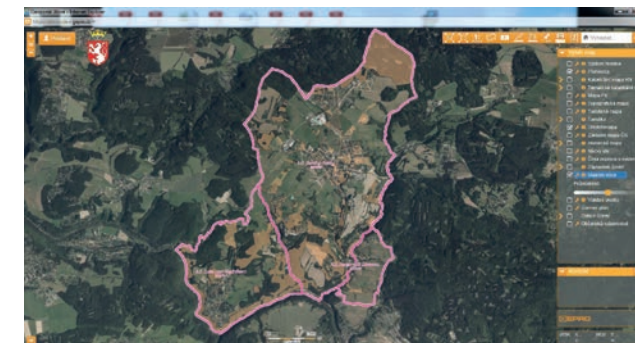
Město se při realizaci výše popsaných opatření nesetkalo s překážkami. Celý proces probíhal postupně a i do budoucna je město připraveno reagovat na nové výzvy a připomínky, a dále tak rozvíjet a zlepšovat přístup ke zdravotně znevýhodněným osobám. Dosud zavedené služby si občané chválí a aktivně je využívají.

Jílové u Prahy – Interaktivní mapový portál

Město Jílové u Prahy se nachází v okrese Praha-západ ve Středočeském kraji. www.jilove.cz

Interaktivní a moderní, takový má být mapový portál

Město Jílové u Prahy na svých webových stránkách nabízí rozsáhlý mapový portál, který občanům moderní a hravou formou na jednom místě poskytuje obsáhlou sadu interaktivních map města. Občané si zde můžou prohlížet územní plán, správní hranice obce, katastrální území, majetek města, turistické mapy, topografické mapy, ortofotomapy, historické mapy, záplavová území ve městě a okolí nebo také volební okrsky.



Mapový portál tedy nabízí široké spektrum map, se kterými se navíc dá dále pracovat. Parcely na katastrální mapě lze například rozlišit dle druhu, využít nebo vyměřit. Turistickou mapu je možné vyfiltrovat na zobrazení turistických, cyklistických a lyžařských tras. Mapa záplavových oblastí zase dokáže rozlišit území zaplavené pěti-, dvaceti- a stoletou vodou, včetně rekordně zaplavených území.

Portál poskytuje také vyfiltrování vybraných dat, která se následně přehledně zobrazí na mapě města, a to například dopravní síť, rozvody energií, geologické údaje, památky, půdní a lesní fond, občanskou vybavenost a další. Aplikace umožňuje i zadávání libovolného měřítko mapy, včetně hledání pomocí JTSK a WGS souřadnic, dále vyhledávání dle adres, možnost měření vzdálenosti, vytváření výřezu mapy, přidávání pomocných zákresů a samozřejmě tisk.

Vývoj mapového portálu dnes není žádný problém

Zavedení mapového portálu bylo pro město Jílové u Prahy bez komplikací. Veškerou vývojářskou činnost zajistila externí softwarová společnost, město výsledný produkt pouze vyvěsilo na svých webových stránkách a informovalo o jeho zavedení občany města.

Město je se zavedením portálu spokojeno a stejnou reakci slyší také od občanů. Do budoucna uvažuje o vylepšení portálu o možnost aktivní participace občanů, kteří by mohli s pomocí mapového portálu hlásit závady nebo označovat problematická místa, například na silnicích.

Karolinka – Aktivní práce úřadu a města se seniory

Město Karolinka se nachází v okrese Vsetín ve Zlínském kraji. www.karolinka.cz

Úřad nabízí seniorům kurzy a přednášky

Město Karolinka se setvalo se zájmem seniorů o rozvoj jejich vzdělávání a zajištění aktivního stáří. Město proto přišlo se dvěma projekty: s univerzitou třetího věku a projektem Moderní senior, který je spolufinancován Zlínským krajem. O oba je zájem, univerzitu třetího věku navštěvuje 20 seniorů a v projektu Moderní senior se jednotlivých kurzů účastní rovněž kolem 20 seniorů.

Program univerzity třetího věku je připraven pod garancí Vysoké školy báňské – Technické univerzity Ostrava a ve spolupráci s ní. V jeho rámci senioři navštěvují přednáškové bloky zaměřené na geologii a turismus. Studium si senioři spolufinancují. Projekt Moderní senior s mottem „Chceme být cool prarodiče“ nabízí tři kurzy na zlepšení paměti a znalosti cizích jazyků nebo převzatých výrazů. Každoročně jsou otevírány kurzy angličtiny, němčiny a trénování paměti, přičemž poslední je u seniorů nejoblíbenější.



Vedle kurzů, které probíhají na městském úřadě, město organizuje rovněž přednášky a semináře, kterých se účastní až 40 seniorů. Mezi témata těchto seminářů patří senioři v dopravě, profil pachatele, bezpečí seniorů v každodenním životě nebo požární ochrana a první pomoc. V neposlední řadě úřad pořádá den seniorů na úřadu, návštěvu krajského úřadu Zlínského kraje a také návštěvu záchranné služby Zlínského kraje včetně ukázky záchranné činnosti. Cílem všech těchto aktivit je zajistit seniorům poradenství a pomoci jim se samostatností ve styku s úřady i výzvami doby.

Kurzy znamenají hodně příprav, ale úsilí se vyplatí

Před spuštěním projektů se město potýkalo se zajištěním finančních prostředků, kdy bylo třeba vyčlenit prostředky z rozpočtu města a přesvědčit zastupitele města. Dále bylo nutné zabezpečit materiální a technické zázemí, najít vhodné prostory k výuce a motivovat seniory k přípravě na výuku. Přesto se vše podařilo a oba projekty nyní plynule fungují. Do budoucna město připravuje kurz výuky počítačové gramotnosti pro každodenní používání a také kurz matematické či finanční gramotnosti na ochranu před podvodníky a nevýhodnými půjčkami.

Manětín – Zjednodušené webové stránky pro seniory

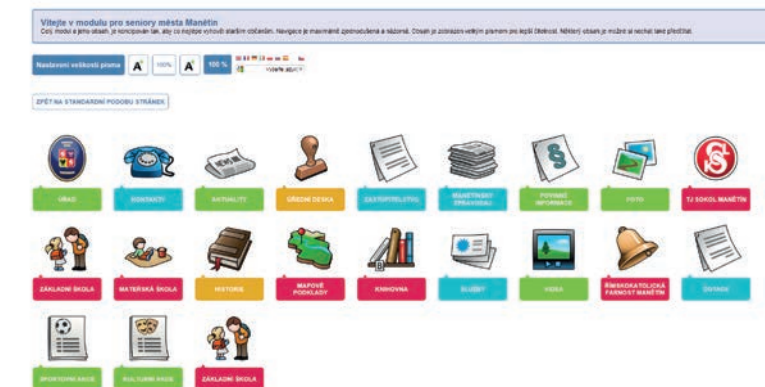
Město Manětín se nachází v okrese Plzeň-sever v Plzeňském kraji. www.manetin.cz

Webové stránky také pro seniory

Město Manětín vede vedle klasické verze webových stránek také speciální zjednodušenou verzi určenou seniorům. Tuto verzi netvoří složité grafické návrhy, spleť cest strukturou a obsahem webových stránek ani designové prvky. Jedná se o prostý, ale účelný přehled, který má za cíl zjednodušit seniorům orientaci na webových stránkách, a tím je nevykloučovat z informovanosti a participace na dění v obci.

Základem těchto zjednodušených stránek je bílá podkladová barva a barevné jednoduché, ale všeříkající obrázky dále odkazující na jednotlivé kategorie obsahu webových stránek. Samozřejmostí, a velmi dobře viditelnou, je nástroj na zvětšení písma, aby bylo lépe čitelné i pro osoby se slabším zrakem. Zjednodušené stránky jsou rovněž doplněné o nástroj strojového čtení textu.

Z titulní strany zjednodušené verze webových stránek se uživatel může proklikat na veškerý obsah, bez nutnosti dalšího hledání, rolování nebo užívání vyskakovacích oken. Nabízí se zde rozcestník s jasnými hesly, jako jsou: úřad, kontakty, aktuality, úřední deska, zastupitelstvo, zpravodaj, foto, video, služby, mapové podklady, knihovna, historie, kulturní nebo sportovní akce a další.



Po rozkliknutí se objeví upravená verze běžného obsahu webových stránek, díky které se i méně zkušený uživatelé počítačů a internetu dokážou zorientovat a vyhledat si vše, co je zajímavé. Dochází tak ke zvyšování znalostí seniorů nejen o dění v obci, ale také o světě počítačů a výpočetní techniky.

Webové stránky je třeba naplnit obsahem a aktualizovat je

Zjednodušené webové stránky určené seniorům jsou dnes vcelku běžnou součástí webových stránek měst, jde ovšem také o to, v jaké míře města tyto stránky naplní a jaké části tak seniorům zpřístupní. Město Manětín je v tomto ohledu velmi pilné a ochotné, seniorům nabízí dvacet různých tematických okruhů, které převedlo do zjednodušené verze.

Postoloprty – Digitalizované kroniky města

Město Postoloprty se nachází v okrese Louny v Ústeckém kraji. www.postoloprty.cz

Digitalizace kronik jako lákadlo webových stránek

V Postoloprtech se milovníkům historie města rozhodli zpříjemnit bádání digitalizací šesti kronik města, které amatérští i profesionální zájemci nyní mohou pročitat z pohodlí domova. Digitalizované kroniky postihují téměř celé dvacáté století a nabízí unikátní pohled do historie města a jeho výjimečných, ale i všedních událostí.

K digitalizaci kronik město přistoupilo zejména jako k lákadlu, které by nenásilnou formou přivábilo občany na webové stránky města, na kterých je samozřejmě celá řada dalších informací o chodu města a fungování městského úřadu. Díky zajímavosti digitalizovaných kronik došlo k propagaci webových stránek, a tím i aktivit města a městského úřadu.

Realizaci digitalizace předcházela výběr společnosti, která by ji provedla efektivně a kvalitně. Následně již stačilo prohlížecí aplikaci propojit s webovými stránkami města. Digitalizace byla ze strany města doplněna o propagaci projektu na stránkách zpravodaje města. Občané tak byli o celém postupu informováni a po zpřístupnění aplikace ji začali hojně užívat.

Elektronizace veřejné správy má nejrůznější podobu

Digitalizace kronik, provedená ve vysoké kvalitě, je jednou z mnoha možností elektronizace dokumentů spjatých s chodem města. Není to sice klasický úřední materiál, ale tím spíše jde o vstřícný krok města vůči občanům, kteří se tak mohou seznámit s historií města, a to bez nutnosti návštěvy úřadu nebo archivu, což je hlavním cílem a přínosem elektronizace jako takové.



Brzy po spuštění představitelé města skutečně zaznamenali, že projekt digitalizace kronik splnil svůj účel – webové stránky města začaly být narázově více navštěvované. Město od té doby zaznamenává samé pozitivní ohlasy, a dokonce se ozývají staří rodáci, kteří nyní žijí v cizině, že si kroniky často pročítají a vzpomínají na staré časy prožité v Postoloprtech.

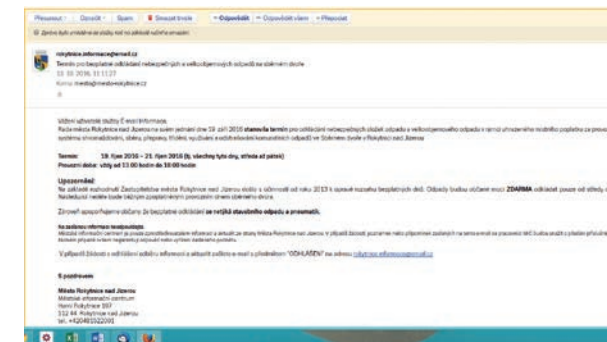
Rokytnice nad Jizerou – Rozesílání informačních e-mailů

Město Rokytnice nad Jizerou se nachází v okrese Semily v Libereckém kraji. www.mesto-rokytnice.cz

Hromadné maily – jedna z novějších metod informování občanů

Představitelé města Rokytnice nad Jizerou nebyli dlouhodobě spokojeni s mírou informovanosti občanů o dění ve městě. Slabý zájem obyvatel o směřování a rozvoj města doprovázela nízká návštěvnost kulturních a dalších akcí. Město se přitom snažilo občany informovat všemi běžnými prostředky. Vydávalo tištěný zpravodaj, na veřejných plochách vylepovalo plakáty zvoucí na kulturní a společenské akce nebo pravidelně aktualizovalo webové stránky. Informovanost však zůstávala na relativně nízké úrovni.

Při řešení nastíněného problému se představitelé města rozhodli zavést službu e-mailingu – rozesílání hromadných e-mailů registrovaným uživatelům. Obsahem e-mailů je především elektronická verze radničního zpravodaje, ale také pozvánky na kulturní, vzdělávací a další společenské akce, termíny zasedání zastupitelstva, informace o nově přijatých vyhláškách, změnách kontaktů na úředníky a dalších novinkách. Služba se využívá také k rozesílání dotazníků, kterými radnice zjišťuje názory veřejnosti.



Vedle obsahu je důležitá také podoba

Formát hromadných e-mailů byl zvolen pro svou přehlednost a jednoduchost v užívání jak pro odesílatele, tak pro adresáta, tedy občana. V aktuální době město Rokytnice nad Jizerou hlásí již 400 odběratelů, což je u města s 2 800 obyvateli znamenání značného zájmu. Registrace je velmi jednoduchá, stačí zaslat e-mail, zavolat nebo se osobně dostavit do infocentra.

Před zavedením služby město hledalo ideální aplikaci na rozesílání hromadných zpráv. Aplikace měla být bezplatná, jednoduchá a přehledná. Současně musela umožňovat přístup více osobám, úředníkům úřadu, kteří se o rozesílání zpráv společně starají. Nezbytná byla také informační kampaň o zaváděné službě.

V současnosti služba zaznamenává úspěch a setkává se s velkým zájmem z řad občanů i zaměstnanců úřadu, kteří pravidelně zasílají podněty pro další a další zprávy, jež se objevují v rozesílaných e-mailech. Dochází tak k participaci občanů, kteří se podílejí na šíření informací. Do budoucna by město stálo o novou aplikaci hromadného rozesílání e-mailů, která by nabízela lepší a modernější grafické zpracování.

Studénka – Za službami Czech POINTu i v sobotu

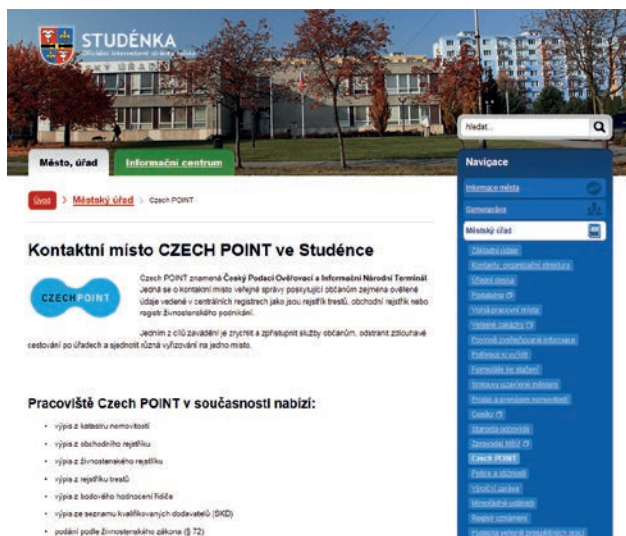
Město Studénka se nachází v okrese Nový Jičín v Moravskoslezském kraji. www.mesto-studenka.cz

Čím více úředních hodin, tím vyšší přívětivost

Potřebujete si vyřídit některou ze služeb poskytovaných pracovištěm Czech POINT? Ve Studénce to není žádný problém. Během pracovního týdne mají otevřeno od osmi hodin ráno do pěti odpoledne (s hodinovou polední pauzou). Výdej výpisů z rejstříků nebo ověření dokumentů a podpisů si tedy občané mohou zařizovat po 40 hodin týdně. Městský úřad Studénky k tomu navíc poskytuje nadstandardní službu otevření pracoviště Czech POINT také na 3,5 hodiny v sobotu dopoledne.

Město Studénka k rozšíření počtu hodin přistoupilo především na žádost občanů, kteří jsou pracovním vyřízením nebo dojíždí za prací. Sobotní provoz pracoviště Czech POINT tak znamenal vstřícný krok vůči potřebám občanů a v důsledku přinesl vylepšení mínění o městském úřadu a kvalitě poskytovaných služeb.

Běžné úřední dny městského úřadu ve Studénce čítají obvyklé pondělí a středu, kdy má úřad otevřeno od osmi hodin ráno do pěti odpoledne (opět s hodinovou pauzou), ve zbylých dnech jsou tak služby pracoviště Czech POINTu, oproti provoznímu chodu úřadu, nabízené v prodloužené úřední době.



Sobotní provoz nepřináší nové vstupní náklady

Sobotní provoz se nijak neliší od provozu během pracovních dní, a proto neznamenal žádné další náklady nebo překážky, které by nebyly spojeny s běžným provozem (především technické a personální zajištění obsluhy pracoviště). Služby Czech POINTu tak jsou samozřejmě poskytovány v plném rozsahu. Zavedení sobotního provozu tedy neznamená žádné obtíže a je jen ukázkou snahy města a městského úřadu o přívětivější přístup vůči občanům.

Občané si zavedení sobotního provozu, stejně jako velkého počtu hodin během pracovního týdne, chválí a hojně ho využívají. Radnice si zase cení kladných ohlasů a praktických dopadů vedoucích k zvýšení dostupnosti a kvality služeb městského úřadu.

Studénka – Chytré zasílání SMS zpráv

Město Studénka se nachází v okrese Nový Jičín v Moravskoslezském kraji. www.mesto-studenka.cz

Obyvatelé si obsah zpráv vybírají z tematických balíčků

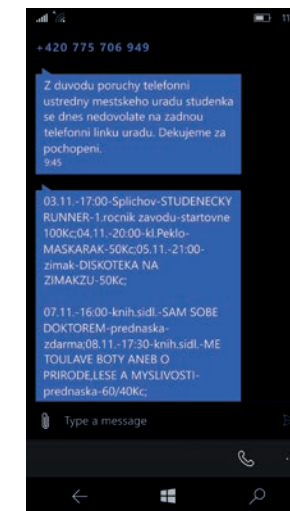
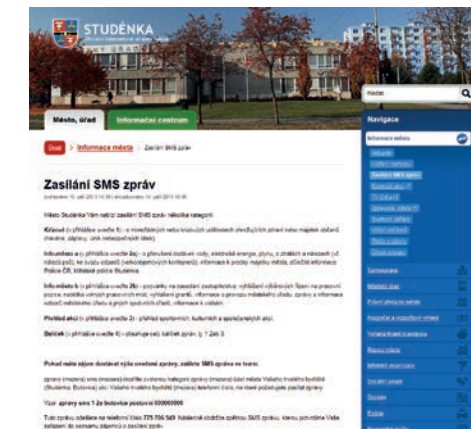
V případě krize nebo mimořádné události, ale také před konáním zasedání zastupitelstva a kulturních a společenských akcí, ve všech těchto případech mohou obyvatelům města Studénka chodit individuálně cílené SMS zprávy, jejichž rozesílatel je městský úřad. Mezi standardními systémy rozesílání informačních SMS zpráv tento vyniká vysokou mírou cílení na konkrétní osobu. Již při registraci občané zadávají název ulice a části města tak, aby v případě krizových SMS zpráv dostávali pouze ty, které se jich skutečně týkají, a nebyli zahlceni pro ně zcela nerelevantními zprávami.

Systém je navíc doplněn o sady balíčků, díky kterým si občané mohou obsah zpráv přizpůsobit. První balíček obsahuje krizové SMS zprávy (zasílané při haváriích, záplavách nebo úniku nebezpečných látek). Druhý balíček informuje o přerušení dodávek energií a vody, ztrátách a nálezích (včetně nálezů psů), o prodeji majetku města a poskytuje důležité informace městské policie a Policie ČR. Třetí balíček nabízí informace o konání zasedání zastupitelstva města, vyhlášení výběrových řízení na pracovní pozice, vyhlášení grantů, informuje také o činnosti městského úřadu či o volbách. Čtvrtý balíček obsahuje komplexní informování o pořádání kulturních, sportovních a společenských akcí. A nakonec pátý balíček zahrnuje všechny výše zmíněné informace.

Systém zasílání SMS zpráv nabízí cílené a okamžité informování

Systém chytrých SMS zpráv nabízí Studénce možnost okamžitého a přímého informování občanů o dění ve městě. Díky přístupovému propojení s dispečinkem městské policie není rozesílání zpráv vázáno k provozní době úřadu, a zprávy tak v případě potřeby odchází v kteroukoliv denní i noční dobu. Informovanost občanů je navíc posílena rozesíláním informačních e-mailů, hlášením městského rozhlasu, provozem webových stránek města a vydáváním městského zpravodaje.

K zavedení této služby bylo potřeba nalézt vhodného externího poskytovatele, který by zajistil technickou stránku systému. O obsah se starají již úředníci městského úřadu. Služba je poskytována zdarma a mezi obyvateli města má velký úspěch.



Šluknov – Elektronický nástroj zadávání veřejných zakázek

Město Šluknov se nachází v okrese Děčín v Ústeckém kraji. www.mesto-sluknov.cz

Elektronizace znamená nižší administrativní zátěž a vyšší transparentnost

Šluknov dlouhodobě čelil nevyhovující praxi při zadávání veřejných zakázek. Dříve město řešilo veřejné zakázky odděleně v rámci každého odboru, neexistovalo jednotné a přehledné místo pro jejich zadávání a nedocházelo k dostatečnému zveřejňování. Takový postup byl často z řad orgánů města i občanů kritizován, o čemž svědčil například vysoký počet žádostí podaných podle zákona o svobodném přístupu k informacím a týkajících se veřejných zakázek města, a proto se město rozhodlo pro nápravu.

V současné době město veškeré své veřejné zakázky v hodnotě nad 300 tisíc Kč zveřejňuje na jednom místě s pomocí elektronického nástroje na zadávání veřejných zakázek. Na aplikaci přitom přímo odkazuje z webových stránek města. Díky celkové elektronizaci procesu město posílilo efektivitu zakázek i jejich transparentnost. Jako hlavní klad se tedy jeví vysoký nárůst počtu zájemců o veřejné soutěžení, a tím i transparentnější postup. Jelikož se na server nahrávají také elektronické verze veškerých doprovodných dokumentů a uzavřených smluv, zásadně ubyla administrativní zátěž, kterou v minulosti představovalo předkládání fyzických dokumentů během kontrol. Administrativy ubylo také díky elektronické komunikaci s dodavateli.



Důležité je vybrat přehledný a funkční nástroj

Takový výsledek ovšem nebyl hned. Nejdříve město muselo vytvořit novou vnitřní směrnici k realizaci veřejných zakázek, analýzu nákladovosti administrace veřejných zakázek, provést průzkum trhu s elektronickými nástroji a průzkum příkladů dobré praxe veřejných zadavatelů. Následoval výběr a zakoupení licence elektronického nástroje, propojení s Věstníkem veřejných zakázek a propagace služby mezi občany i potenciálními dodavateli.

Občané i samotní dodavatelé takto přehledný elektronický nástroj věnující se veřejným zakázkám vítají, což dokazuje například skutečnost, že od jeho zavedení město neevduje žádnou žádost o informace k veřejným zakázkám města. Do budoucna by město rádo přešlo na plně elektronický příjem nabídek a jejich hodnocení.

Toužim – Rozklikávací rozpočet na webových stránkách města

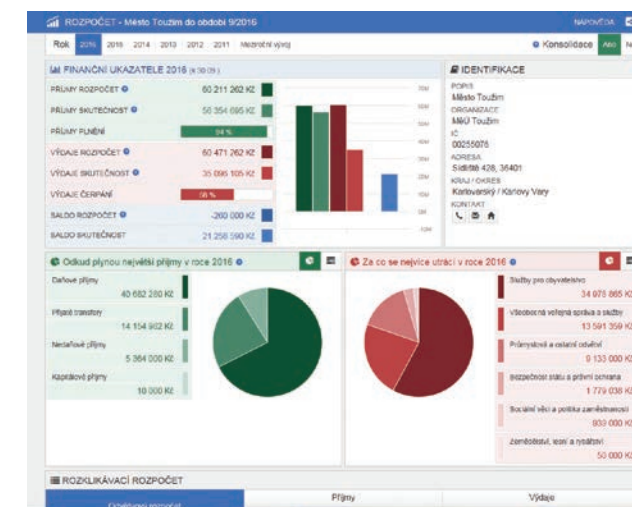
Město Toužim se nachází v okrese Karlovy Vary v Karlovarském kraji. www.touzim.cz

Rozklikávací rozpočet by dnes měl být již samozřejmostí

Dnešní doba nabízí již daleko přehlednější metody pro zveřejnění rozpočtu města a případně příspěvkových organizací, než je prosté vyvěšení elektronického dokumentu na webových stránkách. Představitelé města Toužim si tuto skutečnost uvědomili a pustili se do hledání moderního nástroje. Výsledkem je přehledný, interaktivní a designově zvládnutý rozklikávací rozpočet, jež je pro veřejnost umístěn na webových stránkách města.

Rozklikávací rozpočet nabízí klasické funkce rozklikávání jednotlivých kapitol rozpočtu města až na základní částky. Veškeré údaje jsou doplněny o přehledné grafy a statistická data, která ulehčují orientaci ve velké koncentraci čísel. Samozřejmostí jsou také měsíční přehledy. Vše se navíc řeší intuitivně a přehledně, čímž se toužimský rozklikávací rozpočet liší od některých jiných a starších verzí.

Při návštěvě toužimského rozklikávacího rozpočtu se občané můžou proklikávat nejen nejnovějším rozpočtem, ale rovněž všemi dalšími zpětně až do roku 2011. Nabízí se rovněž funkce meziročního srovnání. Aplikace v neposlední řadě nabízí přehlednou nápovědu ulehčující orientaci v datech a pro další informace nebo připomínky také přímé propojení s kontakty na městský úřad.



Pro funkčnost stačí správně nastavit komunikaci mezi systémy

Aby aplikace správně fungovala, bylo nutné nastavit propojení s jednotlivými informačními systémy města. Debatou prošla také úroveň, do které se budou data zveřejňovat, aby rozpočet zůstal přehledný a pro občana srozumitelný. Výsledný produkt byl vyvěšen na webové stránky města a proběhla informační kampaň o jeho zavedení.

Občané jsou s rozklikávacím rozpočtem spokojeni a využívají ho. V současné době město vyhodnocuje fungování aplikace a podněty uživatelů a je připraveno rozklikávací rozpočet dále doplňovat a zlepšovat dle požadavků občanů.

Toužim – On-line rezervační systém stavebního úřadu

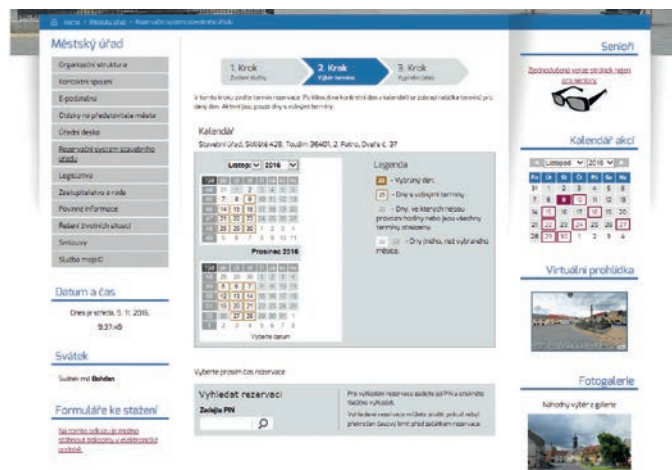
Město Toužim se nachází v okrese Karlovy Vary v Karlovarském kraji. www.touzim.cz

Vyřizování bez čekání

S on-line rezervačními systémy se dnes setkáme zejména v obcích s rozšířenou působností, kde se využívají pro agendy správních a dopravních odborů, tedy zejména v agendách vydávání občanských průkazů, cestovních dokladů a řidičských průkazů. Nicméně v Toužimi se rozhodli nezůstávat pozadu a zavedli on-line rezervační systém pro svůj stavební úřad.

On-line rezervační systémy, umístěné na webových stránkách měst, občanům umožňují objednat se na konkrétní den a termín, a odpadá tak nepohodlná nutnost čekat v případných frontách. Obvykle systém funguje tak, že rezervuje jednu osobu během půl hodiny a zbytek času je věnován neobjednaným klientům. Objednaní klienti získávají unikátní PIN kód, který je po zadání do pořadníku na městském úřadu upřednostní v systému pořadových čísel. Takto funguje rezervační systém i v případě Toužimi.

Stavební úřad v Toužimi je otevřený od pondělí do středy a během těchto dní si občané mohou zajistit rezervaci (jedna rezervace na půl hodiny úřední doby). Zpráva o potvrzené rezervaci je předána elektronicky nebo SMS zprávou a občané si ji tak mohou zpětně pohodlně dohledat.



Otázkou je technické zabezpečení funkčnosti

Zavedení služby je spojeno především s jejím technickým zajištěním. Je nutné zajistit rezervační systém a propojit ho s městským úřadem a webovými stránkami města. Důležitá je také informační kampaň, díky které se občané o službě dozvědí a začnou ji využívat.

On-line rezervační systém je jistě velmi přívětivou službou, s jejíž pomocí úřady mohou zajistit větší spokojenost klientů, kteří si chtějí své záležitosti vyřídit v rychlosti a bez čekání. Proto je také mezi občany velmi vítanou službou.

Velká Bíteš – On-line indikátor přítomnosti úředníků na pracovišti

Město Velká Bíteš se nachází v okrese Žďár nad Sázavou v Kraji Vysočina. www.vbites.cz

Občan se ihned dozví, zda je úředník na úřadu přítomen

Otevřenost městského úřadu je základním znakem přívětivosti, a proto se již stalo běžnou praxí, že úřady na webových stránkách města zveřejňují kontakty na své zaměstnance. Standardem je zveřejňování jmen, telefonních čísel a e-mailů, případně ještě funkcí nebo propojení se systémem životních situací nebo popisu agend jednotlivých odborů.

Město Velká Bíteš ovšem, mimo výše zmíněné, nabízí ještě indikátor přítomnosti úředníka na pracovišti, díky kterému si občané na webových stránkách města mohou předem zjistit, zda je daný úředník přítomen a připraven s nimi řešit jejich záležitost. Dle představitelů města si občané indikátor chválí a využívají ho například předtím, než úředníka dále kontaktují. Odpadá tak dlouhé čekání v nejistotě v případech, kdy občan kontaktoval úředníka e-mailem, ale ten nebyl na pracovišti přítomen. Systém také může ušetřit občanům cestu na úřad, například pokud je úředník nemocný nebo není přítomen z jiného důvodu, ačkoliv jde o termín v řádné úřední době.



Systém funguje on-line

Systém funguje díky propojení s elektronickým systémem docházky, který je umístěn u vchodu do budovy městského úřadu a zaznamenává a do databáze kontaktů na webových stránkách města periodicky zasílá informaci o přítomnosti či nepřítomnosti úředníka na pracovišti. Na webových stránkách se to následně projevuje změnou barevnosti obrázku umístěného u jména úředníka v přehledu kontaktů.

Zavedení předcházelo pouze vypracování analýzy propojitelnosti databáze redakčního systému s databází docházkového systému. Městský úřad se s žádnými překážkami nesetkal, a zavedení služby tak proběhlo bez problémů.

Městský úřad Velká Bíteš jako další formu kontaktování úředníků nabízí speciálně strukturovaný kontaktní formulář a kontakty dále doplňuje o orientační lokaci úředníka v budově úřadu. Do budoucna ke kontaktům plánuje doplnit konkrétní umístění kanceláře, aby se občané na úřadu lépe orientovali.

Kritéria soutěže

Přístupnost úřadu pro občany	1	Jaká je úřední/provozní/otevírací doba CZECH POINTu během jednoho pracovního týdne?
	2	Nabízí váš úřad možnost objednat se na úřad na stanovenou hodinu (telefonicky/elektronicky)?
	3	Jsou na webových stránkách nebo přímo na úřadu vaší obce či jinde dostupné jakékoli alespoň 3 formuláře k vykonávaným agendám (životním situacím)?
	4	Je na vašem úřadě dostupná toaleta pro veřejnost?
	5	Umožňuje váš úřad platbu alespoň některých poplatků platební/kreditní kartou?
	6	Disponuje budova vašeho úřadu místem pro rodiče s dětmi?
Transparentnost úřadu	7	Zveřejňuje váš úřad smlouvy nad 50 000 Kč bez DPH na webových stránkách úřadu obce/v Registru smluv?
	8	Zveřejňuje váš úřad na webových stránkách obce její rozpočet?
	9	Zveřejňuje váš úřad na webových stránkách obce její rozpočet v rozklikávací podobě?
	10	Zveřejňuje váš úřad na webových stránkách obce nebo v databázi strategií oficiální strategii rozvoje vaší obce?
	11	Nabízí váš úřad možnost si prohlédnout územní plán v dostatečném rozlišení pro čtení na webu či nabízí váš úřad možnost si ho stáhnout?
	12	Zveřejňuje váš úřad zápisy z jednání zastupitelstva?
Komunikace úřadu	13	Získal váš úřad v posledních 3 letech ocenění v anketě Zlatý erb?
	14	Jsou na webových stránkách vašeho úřadu v týdnu od 5. 9. 2016 do 11. 9. 2016 alespoň 3 příspěvky?
	15	Jsou na webových stránkách vašeho úřadu v týdnu od 19. 9. 2016 do 25. 9. 2016 alespoň 3 příspěvky?
	16	Jsou na profilu vašeho úřadu na sociální síti v týdnu od 5. 9. 2016 do 11. 9. 2016 alespoň 3 příspěvky?
	17	Jsou na profilu vašeho úřadu na sociální síti v týdnu od 19. 9. 2016 do 25. 9. 2016 alespoň 3 příspěvky?
	18	Vydává váš úřad/obec alespoň čtvrtletně tištěný/elektronický obecní zpravodaj?
	19	Obsahují vaše webové stránky také popis životních situací, které má váš úřad v kompetenci?

Komunikace úřadu	20	Je na webových stránkách vašeho úřadu odkaz na systém životních situací, který je umístěn na Portálu veřejné správy?
	21	Zveřejňuje váš úřad na webových stránkách obce kompletní seznam kontaktů na úředníky obecního úřadu?
	22	Má váš úřad k dispozici mobilní aplikaci úřadu obce pro občany?
	23	Informuje váš úřad občany o důležitých věcech pomocí obecního rozhlasu?
	24	Zveřejňuje váš úřad informace z hlášení rozhlasu na webových stránkách úřadu?
	25	Umožňuje váš úřad na úřadu obce (popř. na jiném místě) zdarma pro občany přístup na internet?
	26	Umožňuje váš úřad pravidelný odběr novinek z obecního úřadu (e-mail/SMS/RSS kanál apod.)?
	27	Sleduje váš úřad spokojenost občanů s úřadem a pravidelně zpracovává připomínky plynoucí z tohoto průzkumu/ankety (minimálně 1x ročně)?
	28	Pořádá váš úřad pravidelně plánovací akce s občany obce (kulaté stoly, veřejná plánovací fóra ad.) min. 1x ročně?
Metody kvality	29	Je na webových stránkách vašeho úřadu k dispozici kalendář akcí v obci (osvětové, kulturní, sportovní atd.)?
	30	Využívá váš úřad některé z metod kvality?
	31	Jaké metody kvality váš úřad využívá?
Dobrovolně nabízené služby a další aktivity obce	32	Má vaše obec zřízenou obecní policii nebo má pomocí veřejnoprávní smlouvy zajištěn výkon činností obecní policie jinou obcí?
	33	Informuje váš úřad občany obce v krizových situacích prostřednictvím SMS?
	34	Existuje ve vaší obci sběrné místo, které umožňuje shromažďovat i jiné materiály/výrobky, než stanovuje zákon?
	35	Kterým aktivitám, jejichž cílem je stát se úřadem přívětivým pro občany, se váš úřad věnuje?

KONTAKTY

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

www.mvcr.cz/verejna-sprava
osr@mvcr.cz

ID datové schránky: 6bnaawp



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Ministerstvo vnitra
Nad Štolou 3, 170 34 Praha 7

www.mvcr.cz

účelová publikace, není určeno k prodeji

