



# PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD 2019

příklady dobré praxe  
obcí s rozšířenou působností

## Úvodní slovo náměstka ministra vnitra

Žijeme v době dynamického vývoje veřejné správy. Všudypřítomný tlak na elektronizaci a digitalizaci agend nastavuje jasný trend rozvoje jak státního, tak lokálního výkonu veřejné správy. Občané stále více očekávají přívětivý klientský servis, kvalitní služby a přenášení úřadu do online prostředí. V rukou držíte již čtvrtou publikaci příkladů dobré praxe úřadů, které se aktivně chopily role inovátorů a bedlivých pozorovatelů trendů a požadavků svých klientů. Publikace je nabitá řadou nápadů a řešení, které v důsledku vedou ke zvyšování kvality veřejné správy jako takové tam, kde je to nejdůležitější, tedy zejména v povědomí občanů.

Kontinuální rozvoj českého eGovernmentu se letos výrazně projevuje Portálem občana, který nabízí stále více služeb, jež si lze vyřídit elektroniky bez nutnosti návštěvy úřadu. Rozhraní portálu může sloužit jako vzor lokálním portálům jednotlivých měst, které lze následně propojit s centrálním státním Portálem občana. Obecný rozvoj elektronických aplikací spojený s boomem chytrých mobilních zařízení je zde reprezentován příklady mobilních aplikací hlášení škod na majetku města, aplikací k hospodaření města, elektronickým dotačním portálem, mapovým portálem nebo interaktivní virtuální prohlídkou budov úřadu.

Neméně důležitou stránkou přívětivosti úřadů je ale také ochota naslouchat svým občanům. V publikaci proto najdete řadu příkladů zabývajících se otevřeností úřadu a komunikací úřadu s občany. Jedná se například o službu osobní asistence klientů úřadu, online podporu návštěvníků webových stránek města, pravidelná setkávání s občany, aktivní využívání sociálních sítí nebo stále oblíbenější projekty participativního rozpočtování.

Na závěr bych rád poděkoval všem kreativním, inovativním a odvážným představitelům měst, kteří aktivně prosazují zavádění služeb nad rámec zákonných povinností a vytváří tak přívětivější úřady, které již nejsou pro občany negativní zkušeností, ale naopak místem, odkud chodí spokojení.

**JUDr. PhDr. Petr Mlsna, Ph.D.,**

náměstek ministra vnitra pro řízení sekce legislativy, státní správy a územní samosprávy



## Obsah

Boskovice: Interaktivní virtuální prohlídka budov úřadu	5
Český Brod: Služba osobní asistence klientů úřadu	6
Děčín: Sociálně odpovědné veřejné zakázky	7
Dobruška: Poradenská činnost města	8
Chrudim: Bezbariérová komunikace pro neslyšící klienty úřadu	9
Jičín: Mapový portál	10
Liberec: Mobilní aplikace pro hlášení závad	11
Litoměřice: Mobilní aplikace k sociálním službám	12
Litoměřice: Zdravý městský úřad	13
Olomouc: Vydávání rodných listů v nemocnici	14
Pelhřimov: Portál občana města	15
Písek: Transparentní přehled o zasedání zastupitelstva a rady města	16
Plzeň: Rodinné vyřízení úředních záležitostí	17
Praha 6: Online klientská podpora úřadu	18
Praha 7: Aplikace k hospodaření (CityVizor)	19
Praha 7: Elektronický dotační portál	20
Praha 22: Přímá komunikace s občany	21
Prostějov: Spolupráce s rodiči dětí s poruchou autistického spektra	22
Zábřeh: Aktivní komunikace města na sociálních sítích	23
Zlín: Tvoříme Zlín	24
Kritéria soutěže	25

## Boskovice: Interaktivní virtuální prohlídka budov úřadu

Město Boskovice se nachází v okrese Blansko v Jihomoravském kraji.

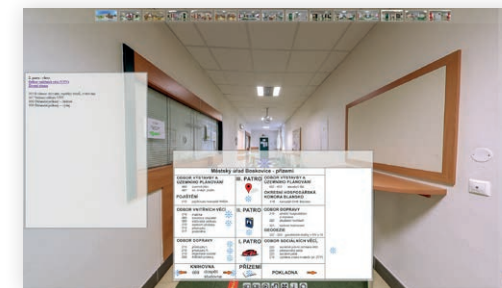
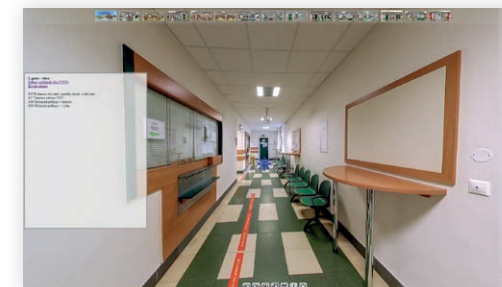
[www.boskovice.cz](http://www.boskovice.cz)

### V Městském úřadu Boskovice se neztratíte

Pokud nechcete, aby vám občané zmateně bloumali po spleti-  
tých chodbách úřadu, jednou z možností je připravit virtuální  
prohlídku budovy úřadu. Toto moderní řešení zvolili například  
v Boskovicích, kde nafotili prostory dvou budov svého městské-  
ho úřadu. Interaktivní virtuální prohlídku úřadu, která umožňuje  
procházení v rozsahu 360°, navíc propojili s informacemi o čin-  
nosti odpovědných odborů, životními situacemi a formuláři. Díky  
tomu se občané v budovách úřadu snadno orientují, což zrychlu-  
je vyřízení jejich úředních záležitostí.

V Boskovicích přišli s nápadem vytvoření virtuální prohlídky bu-  
dov městského úřadu po dobrých zkušenostech s realizací vir-  
tuální prohlídky města. Při tvorbě nového projektu proto znovu  
oslovili osvědčenou firmu. Vedle fotografování chodeb bylo nut-  
né vytvořit grafické mapy, do kterých jsou body prohlídky za-  
kresleny a lze je libovolně vybírat.

Tato služba je využívána nejen občany, ale i jako podpora výu-  
ky na základní škole, kde probíhá projekt „Hrajeme si na úřad“  
a touto formou se mohou žáci s chodem úřadu seznámit. Na zá-  
kladě podnětu občanů v Boskovicích do budoucna zvažují rozší-  
ření virtuální prohlídky úřadu o navigaci, která by občana doved-  
la do cíle, který by si na začátku zvolil.



## Český Brod: Služba osobní asistence klientů úřadu

Město Český Brod se nachází v okrese Kolín ve Středočeském kraji.  
[www.cesbrod.cz](http://www.cesbrod.cz)

### S novou službou pomáhají osobní asistenti klientů

Se zavedením rezervačního a vyvolávacího systému na vybrané agendy městského úřadu v Českém Brodu zavedli také službu osobní asistence klientů úřadu. Té mohou využít osoby, které si samy s vyvolávacím a rezervačním systémem neumí poradit. Ochotní pracovníci podatelny jsou připraveni klientovi vysvětlit fungování vyvolávacího systému, pomoci s vybráním správné agendy a nasměrují ho k žádané přepážce. Dále rádi pomůžou s vytvořením rezervace v rezervačním systému. Cílem služby osobních asistentů je informovat občany o existenci a fungování vyvolávacího a rezervačního systému tak, aby do budoucna zvládli obsluhu již samostatně.



Během zavádění služby se v Českém Brodu nesetkali s žádnými zásadními překážkami. Většina klientů pomoc přijímá kladně. Nicméně pracovníci musí přijmout i kritiku na adresu zbytečnosti zavedeného systému a nesouhlasu s investicemi do těchto technologií. Město se poté svou prací snaží obhájit výhody zavedené služby.

V rámci změn přístupu úřadu ke klientům v Českém Brodu dále pracují na stavební úpravě přepážek, aby se z nich stala kontaktní místa, ve kterých si občané budou moci vyřídit své úřední záležitosti v otevřenějším a přívětivějším prostředí než doposud.

## Děčín: Sociálně odpovědné veřejné zakázky

Statutární město Děčín se nachází v okrese Děčín v Ústeckém kraji.  
[www.mmdecin.cz](http://www.mmdecin.cz)

### Děčín napomáhá řešení problematiky dlouhodobě nezaměstnaných

Ústecký kraj je zasažen vyšší mírou nezaměstnanosti obyvatel. Statutární město Děčín se proto v rámci svého Strategického plánu rozvoje pro roky 2014–2020 a Strategického plánu sociálního začleňování pro období 2018–2020 rozhodlo aplikovat nástroje společenské odpovědnosti i v oblasti zaměstnávání, a to prostřednictvím veřejných zakázek. Byly vybrány čtyři dlouhodobější zakázky s dobou plnění pěti let, do kterých bylo přidáno kritérium zapojení osob se ztíženým přístupem na trh práce po celou dobu trvání zakázky. Vedle toho město do svých smluv o dílo (jedná se zejména o stavební práce) zavedlo podmínku dodržování pracovněprávních předpisů.

Výsledkem je zapojení 16 osob se ztíženým přístupem na trh práce. Z toho 11 osob plní zakázky od začátku plnění smluv, dalších 5 je průběžně obměňováno. Jde zejména o nadlimitní veřejné zakázky na služby – údržba zeleně, nakládání s odpady, údržba komunikací a provoz sběrného dvoru.

V sociálně odpovědném zadávání veřejných zakázek chce město pokračovat i nadále. V Děčíně jsou přesvědčeni, že město tímto jde příkladem v řešení problematiky vyšší nezaměstnanosti a nabízí ohroženým osobám tolik potřebné zaměstnání. Vedle toho se nyní soustředí také na tzv. zelené zadávání.



## Dobruška: Poradenská činnost města

Město Dobruška se nachází v okrese Rychnov nad Kněžnou v Královéhradeckém kraji.  
[www.mestodobruska.cz](http://www.mestodobruska.cz)

### Město má poskytovat rady svým občanům

V Dobrušce věří, že službou obce s rozšířenou působností je i oblast poradenské činnosti ve vztahu ke svým občanům, podnikatelům, ale také obcím spadajícím do jejich správního obvodu. Zřídili proto právní poradnu, ve které se zaměřují zejména na seniory. Vedle častých témat jsou probírány problematiky bydlení, exekucí nebo dluhů s cílem podpořit prevenci. Právní rady poskytují najatí právníci, kteří mají také své okénko v městském zpravodaji. Zapojen je ovšem také sociální odbor města.



Další oblastí jsou pravidelná setkání starosty s podnikateli. Město takto spolupracuje s dotčenými subjekty například na přípravě strategického plánu či při dílčím zjišťování spokojenosti a potřeb podnikatelského sektoru. Vedle setkání s podnikateli se starosta setkává také s občany, a to zejména k plánům obnovy veřejných prostranství nebo městského majetku (tj. při plánování rekonstrukcí ulic či veřejných staveb, např. městského bazénu).

V neposlední řadě se město soustředí na školení zastupitelů obcí ve svém správním obvodu. Cílem těchto školení je zvýšit informovanost zastupitelů, zlepšit výkon veřejné správy a předcházet zbytečně vzniklým problémům. Do spádového obvodu města takto spadá 25 obcí. Město vedle toho připravuje také informativní setkání obcí s rozšířenou působností.

Na všechny zvedené akce má město velmi dobré ohlasy. Co je však ještě důležitější, zmíněné aktivity zajišťují velmi dobrou prevenci problémů. S poradenskou činností chce proto město pokračovat i dále.



## Chrudim: Bezbariérová komunikace pro neslyšící klienty úřadu

Město Chrudim se nachází v okrese Chrudim v Pardubickém kraji.  
[www.chrudim.eu](http://www.chrudim.eu)

### O neslyšící klienty se na chrudimském městském úřadu umí postarat

Chrudim se dlouhodobě snaží zajistit svým neslyšícím klientům bezbariérovou komunikaci. Již dříve si mohli k jednání přivést svého tlumočníka, nebo jim ho úřad na žádost zajistil. Ovšem pro zjednodušení styku s neslyšícími klienty se v Chrudimi rozhodli pro zásadnější krok, a proto nechali svou pracovníci odboru sociálních věcí projít několikaměsíčním kurzem znakového jazyka. Osvojená základní znalost zajišťuje okamžité vyřízení jednoduchých záležitostí.

Pro komplikovaná jednání s neslyšícími město spolupracuje se společností Tichý svět, o.p.s. Ta městskému úřadu zapůjčila dva online tablety, kterými se lze spojit s profesionálními tlumočníky do znakového jazyka. Tlumočení probíhá online v rámci tzv. Tiché linky. K obsluze tabletů byli proškoleni další pracovníci úřadu tak, aby byl zajištěn hladký a efektivní průběh jednání.

Při zavádění nedošlo k žádným komplikacím či překážkám. Tablety jsou městu zapůjčeny zdarma. Neslyšící klienti si profesionalitu služby pochvalují a zejména oceňují, že úřad vede své vybrané pracovníky k učení se znakovému jazyku jako běžnému nástroji komunikace s neslyšícími klienty. Městský úřad je také ochoten v rámci sociální práce doprovodit klienta na jednání na půdě jiného úřadu a zprostředkovat mu bezbariérovou komunikaci i tam.

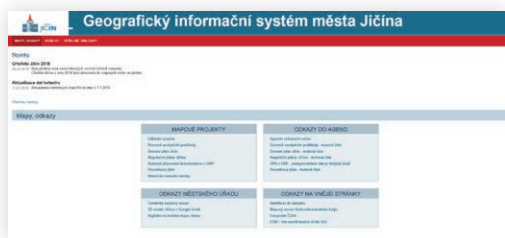


## Jičín: Mapový portál

Město Jičín se nachází v okrese Jičín v Královéhradeckém kraji.  
[www.mujicin.cz](http://www.mujicin.cz)

### Mapové portály jsou přehlednou studnicí informací

Potřeba sdílení geografických informací v rámci úřadu i pro veřejnost již několik let vede české úřady k vytváření mapových portálů. Jedním z nich je také portál města Jičína, který poskytuje celkem sedm mapových projektů. Jedná se o základní mapu města s názvy ulic, územní plán, regulační plány, územně plánovací dokumentaci v rámci obvodu obce s rozšířenou působností, povodňový plán, územně analytické podklady (jako inženýrské sítě, doprava apod.) a historické letecké snímky. Vedle toho lze na stránkách města najít také turistický mapový portál.



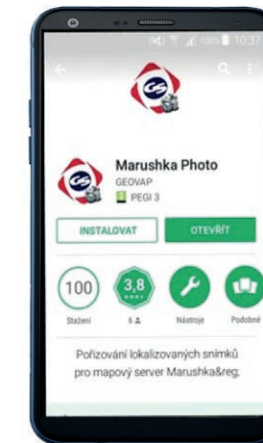
Mapový portál je založený na technologii ArcGIS Server. Při jeho realizaci nebyly identifikovány žádné bariéry. Šlo pouze o nákup softwaru a hardwaru a shromáždění mapových podkladů z interních i veřejných zdrojů. Na portálu chce město i nadále pracovat a neustále iniciuje aktualizace map a přidávání nových mapových vrstev. Modernizovat by chtělo také uživatelské rozhraní tak, aby odpovídalo technologickým možnostem.

## Liberec: Mobilní aplikace pro hlášení závad

Statutární město Liberec se nachází v okrese Liberec v Libereckém kraji.  
[www.liberec.cz](http://www.liberec.cz)

### Mobilní aplikace jako součást komplexního systému

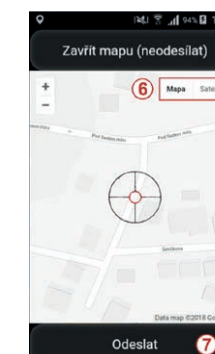
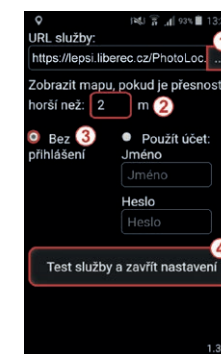
Při snaze usnadnit obyvatelům Liberce komunikaci s úřadem zavedli představitelé města novou mobilní aplikaci Marushka Photo. Ta slouží k ukládání obrázků z chytrého telefonu do databáze, respektive do systému Marushka. Aplikace odešle sejmutý obrázek, jeho pozici, typ (symbol, který bude umístěn v mapové kompozici systému) a krátkou poznámku. Jedná se tedy o jednoduchý nástroj dostupný i základním chytrým telefonům, tudíž takřka pro každého občana, který se chce podílet na vzhledu a úpravách veřejného prostoru města.



Občany města je tato aplikace velmi využívána. Během prvních necelých dvou měsíců provozu magistrát přijal cca 540 podnětů. Největší část tvoří podněty na stav komunikací a dále odpad kolem kontejnerů a ve veřejné zeleni.

Aplikace je nadstavbou stávajícího GIS a hlavně webového mapového prohlížeče Marushka. Tuto technologii využívá liberecký magistrát již od roku 2001. Výhodou využití nové mobilní aplikace Marushka Photo je tedy možnost bezproblémové integrace s dalšími GIS aplikacemi postavenými na stejné technologii.

Žádné zásadnější problémy se při zavádění aplikace nevyskytly. Do budoucna město plánuje rozšířit portálové řešení, kde prostřednictvím HTML formuláře bude možné zadat podněty přes počítač a kde občané získají lepší přehled o podnětech zadaných mobilní aplikací. Rozvoj se dotkne i administrátorského prostředí, kde je nahlášený podnět dále zpracován správcem.

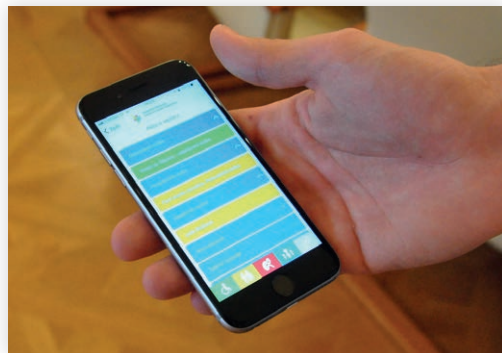


## Litoměřice: Mobilní aplikace k sociálním službám

Město Litoměřice se nachází v okrese Litoměřice v Ústeckém kraji.  
[www.litomerice.cz](http://www.litomerice.cz)

### Prívětivé informování o sociálních službách

Již rok je v provozu litoměřická mobilní aplikace s názvem Komplan, která slouží jako rychlý pomocník v oblasti sociálních služeb města. V mobilní aplikaci naleznete sekci „Chci poradit“, v níž vyplníte formulář a následně se objeví kontakty na pracovníky odboru sociálních věcí a zdravotnictví městského úřadu, kteří vám pomohou problém vyřešit. Dále zde můžete najít například kalendář akcí, aktuality, mapu sociálních služeb, kompletní přehled jak řešit životní situace dotýkající se sociální oblasti a další.



Mobilní aplikace je nejnovějším přírůstkem v rámci strategie litoměřického úřadu na rozvoj servisu v oblasti sociálních služeb. Vývoji aplikace předcházela příprava a schválení již pátého komunitního plánu sociálních služeb správního obvodu Litoměřic (pro roky 2018 až 2020). Vedle toho byla úřadem připravena a vydána mapa sociálních služeb a katalog sociálních služeb města. Současně byly spuštěny vlastní webové stránky [www.komplanlitomerice.cz](http://www.komplanlitomerice.cz), které slouží jako přehledná databáze informací o městských a partnerských sociálních službách. Webové stránky jsou doplněny o interaktivní mapu sociálních služeb, která funguje v rámci GIS. Díky přímému propojení s webovými stránkami dochází k automatické aktualizaci mobilní aplikace.



Aplikace vznikla v rámci cílů komunitního plánu sociálních služeb. Hlavním cílem města bylo vytvoření a udržení systému sociálních služeb s akcentem na jejich kvalitu, návaznost, kontinuitu, dostupnost, vyváženost poptávky a nabídky, hospodárnost a efektivitu financování. Dalšími aktivitami města v této oblasti jsou například nové mapové vrstvy v GIS, které ukazují bezbariérové trasy nebo vyhrazené parkování pro ZTP. Do budoucna chtějí v Litoměřicích v rozvoji kvality sociálních služeb i nadále pokračovat.

## Litoměřice: Zdravý městský úřad

Město Litoměřice se nachází v okrese Litoměřice v Ústeckém kraji.  
[www.litomerice.cz](http://www.litomerice.cz)

### Udržitelné a zdravé město, kde jde úřad příkladem

Efektivní úřad je takový, ve kterém jsou jeho zaměstnanci spokojeni. To si uvědomují i v Litoměřicích, kde zavedli platformu pro sdílení nápadů zaměstnanců městského úřadu. Takto byly zavedeny například snídaň s tajemníkem a změněn formát porad vedení. Jedním z výsledků originální personální strategie úřadu je podpora zdravého provozu městského úřadu a společensky odpovědné chování jeho zaměstnanců.

K jakým praktickým krokům došlo? Například byla vyměněna běžná služební vozidla úřadu za elektromobily, které byly pořízeny formou operativního leasingu. Úřad takto získal osm elektromobilů a dva hybridy. Vedle nich nakoupil také elektroskútr a deset elektrokol. Elektrokola byla rozdělena mezi městské strážníky a zaměstnance úřadu. Ruku v ruce s nákupem bylo nutné na vybraných místech ve městě instalovat nabíječky.

V rámci odpovědnosti k životnímu prostředí město dále postupně upouští od igelitových tašek, které mění za látkové. Pracovníci úřadu v ulicích města nabízí látkové tašky výměnou za igelitové. Obyvatelé mohou látkové tašky získat i na Facebooku města, kde probíhají různé soutěže. Na městských akcích město snižuje podíl plastových jednorázových produktů. Na různých slavnostech se tak čím dál tím více objevují například zálohové kelímky nebo nádoby na tříděný odpad. Na samotném městském úřadu je v rámci aktivity „dost bylo plastu“ podporováno pití vody z kohoutku, byly nakoupeny nádoby na obědy, aby si zaměstnanci nenosili polystyrenové boxy nebo přestaly být používány samostatně balená mlíčka do kávy. Další aktivitou jsou pravidelné týdny prevence vzniku odpadů, které propagují myšlenku zero waste.

Město nyní připravuje další ročník akce „úředník na kole“, kterou bude v letošním roce inovovat a rozšíří o úředníky „pěšky a na kole“. Chystá také nové aktivity podporující dobrovolnictví.

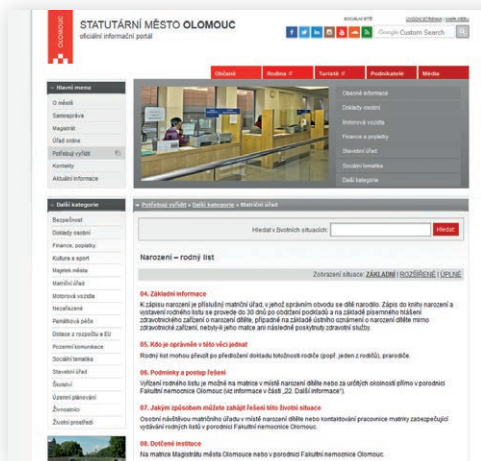


## Olomouc: Vydávání rodných listů v nemocnici

Statutární město Olomouc se nachází v okrese Olomouc v Olomouckém kraji.  
[www.olomouc.eu](http://www.olomouc.eu)

### Vyřízení rodného listu rovnou v porodnici

Novopečení rodiče mají spoustu jiných a důležitějších starostí než si vyřizovat úřední listiny na úřadech. V Olomouci si toho jsou vědomi, a proto se snaží rodičům ulehčit první dny s novorozěnětem. Z toho důvodu zřídili ve své porodnici detašované pracoviště matričního úřadu. Pracoviště je otevřené každý všední den od 8 do 10 hodin. V této době pracovníce matričního úřadu nabírá podklady pro vystavení rodného listu a zároveň vydává rodné listy rodičům, kteří o to požádali předchozího pracovního dne. Samotné zpracování podkladů a vyhotovení rodného listu probíhá na úřadě.



Rodný list je takto vystaven bez ohledu na trvalý pobyt rodiček ve třech případech: 1) u dítěte narozeného za trvání manželství, 2) u dítěte narozeného mimo manželství, u nějž bylo určeno otcovství a 3) u dítěte narozeného mimo manželství, u nějž nebude v rodném listě otec zapsán. Vzhledem k omezeným provozně-technickým podmínkám nelze v porodnici vyříditi rodný list pro dítě narozené mimo manželství, u kterého nebylo určeno otcovství, a pro dítě, jehož rodič není občanem České republiky.

Zavedení služby předcházela jednání s Fakultní nemocnicí Olomouc o personálním a provozním zajištění a vytipování vhodné místnosti. Vedle těchto nutných náležitostí se však neobjevily žádné další komplikace. Rodiče přiblížení této agendy matričního úřadu oceňují a službu hojně využívají.

## Pelhřimov: Portál občana města

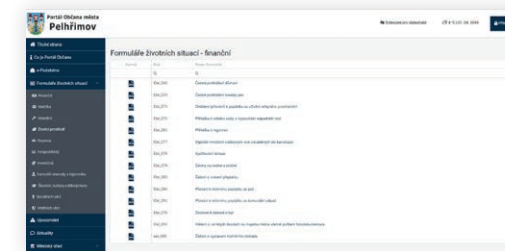
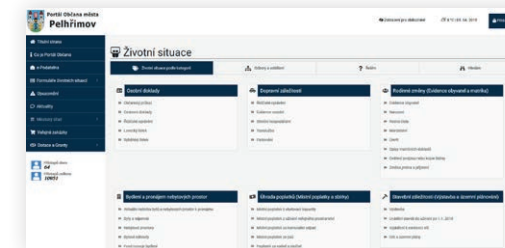
Město Pelhřimov se nachází v okrese Pelhřimov v Kraji Vysočina.  
[www.mupe.cz](http://www.mupe.cz)

### Pelhřimov sleduje moderní trendy elektronizace úřadu

Jako čerstvou novinku mohou občané Pelhřimova využívat elektronický portál občana města, který je jedním z projektů města v rámci elektronizace a modernizace veřejné správy na lokální úrovni. Systém, který je přímo propojený se státním Portálem občana, má za cíl snížit počet nutných návštěv občanů na úřadu.

Portál občana města má dvě části - veřejnou a neveřejnou. Neveřejná část je určena pro přihlášené a ověřené uživatele. Poskytuje jim kromě přehledů především možnost aktivní komunikace s úřadem. Po přihlášení a ověření totožnosti má uživatel k dispozici vybrané informace z informačního systému města a rozsáhlé možnosti proaktivní komunikace s úřadem. Může zde kontrolovat své aktuální závazky vůči městu, platby (konto plátce), podávat žádosti, elektronicky realizovat podání založená na inteligentních formulářích, rezervovat termín a čas u úředníků, zaznamenávat datum důležitých událostí, např. platnost občanského průkazu, cestovního dokladu či uživatelsky definovaných událostí, a řešit své životní situace, a to vše z pohodlí domova.

Portál občana města Pelhřimov byl realizován v rámci ICT projektu „Online veřejná správa v ORP Pelhřimov“. Na podporu financování projektu byla úspěšně podána žádost v rámci IROP, výzva č. 28 „Specifické informační a komunikační systémy a infrastruktura II“. Portál je částí širšího řešení projektu „Online veřejná správa v ORP Pelhřimov“, který je zaměřen na širokou veřejnost. Jelikož se jedná o otevřené řešení, umožňuje rozšiřování portfolia poskytovaných elektronických služeb dle budoucích potřeb a požadavků.





## Písek: Transparentní přehled o zasedání zastupitelstva a rady města

Město Písek se nachází v okrese Písek v Jihočeském kraji.

[www.mesto-pisek.cz](http://www.mesto-pisek.cz)

### Radnice v Písku se před svými občany neskrývá

V Písku dlouhodobě prosazují ideu vysoké transparentnosti zastupitelstva a rady města vůči občanům. Na webových stránkách zveřejňují nejen usnesení zastupitelstva města, ale také kompletní podklady pro jeho jednání, které jsou zveřejňovány nejméně sedm dní před konáním zasedání. Dále jsou uveřejňovány zápisy s přehledem hlasování zastupitelů a zvukový záznam. Jako velmi vstřícný a následováním hodný krok lze vnímat zveřejňování podkladů pro zasedání rady města, a to také nejméně sedm dní před konáním zasedání. Současně jsou zveřejňována také usnesení a zápis s hlasováním radních. Vedle toho se představitelé města rozhodli nechávat na webových stránkách vyvěšovat i zápisy z výborů zastupitelstva města a komisí rady města.

Každý občan se tak může seznámit s tím, čím se bude zastupitelstvo či rada města zabývat a může ještě před jednáním zareagovat. Může se také účastnit zastupitelstva pouze u bodu, který ho zajímá nebo si pustit záznam z pohodlí domova.

Před spuštěním služby muselo dojít k úpravě jednání řádů orgánů města a definování způsobu zveřejňování – formáty dokumentů, anonymizace osobních údajů, způsob a termíny zveřejnění na webových stránkách. Služba je občany používána a oceňována. Do budoucna vedení města uvažuje o možnostech videopřenosu či videozáznamu z jednání zastupitelstva města.



## Plzeň: Rodinné vyřízení úředních záležitostí

Statutární město Plzeň se nachází v okrese Plzeň-město v Plzeňském kraji.

[www.plzen.eu](http://www.plzen.eu)

### Vyšší komfort pro rodiče s dětmi

Na plzeňském magistrátu si lámali hlavu, jak v hustém provozu úřadu (magistrát každoročně vydá přes 25 000 občanských průkazů a 12 000 cestovních dokladů) zvýšit komfort klientů. Zřídili proto třináct pracovišť pro tyto agendy a zavedli i elektronický rezervační systém na konkrétní termín. Narazili však přitom na komplikaci, kdy rodiče s dětmi požadovali vyřízení více záležitostí na jeden lístek, čímž narušovali predikce plynulosti vyřízení a garanci dodržení rezervací. Výsledkem bylo zřízení samostatné přepážky pro rodiny s dětmi, která je umístěna v samostatném a klidném prostoru. Ten je navíc vybaven dětským nábytkem, časopisy a omalovánkami pro zvýšení pohodlí dětí, a tím i jejich rodičů.



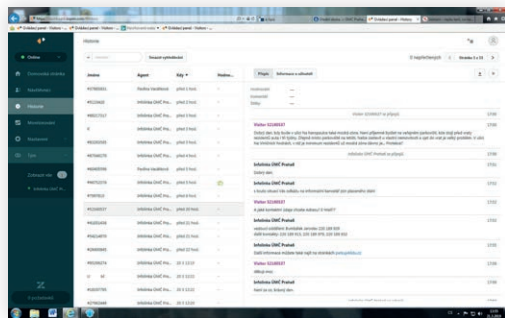
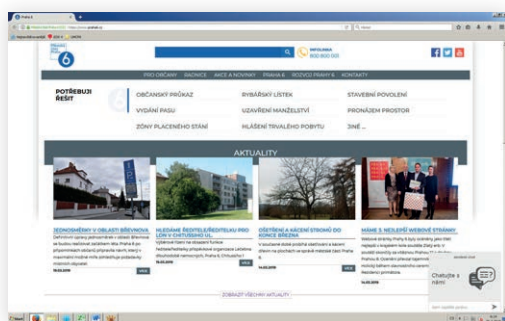
Využívání přepážek pro rodiny s dětmi vykazuje setrvale vzestupnou tendenci, což vypovídá o její oblibě u občanů. V období od března 2018 (kdy byla tato služba spuštěna) do konce roku 2018 se takto objednalo 288 rodin. V období od ledna 2019 do 18. 3. 2019 (tj. za pouhé 2,5 měsíce) tak učinilo 137 rodin. V přepočtu na jeden měsíc to znamená více než 90% meziroční nárůst. Pokud bude zájem ze strany klientů vykazovat stejný rostoucí trend, je úřad připraven rozšířit kapacitu služby.

## Praha 6: Online klientská podpora úřadu

Městská část Praha 6 se nachází na severozápadě hlavního města Prahy.  
[www.praha6.cz](http://www.praha6.cz)

### Rychlá online komunikace úřadu s klienty

Když si otevřete webové stránky městské části Praha 6, v pravém dolním rohu na vás vyskočí okénko online chatu, který vás přímo spojuje se zaměstnanci úřadu městské části. Takový online chat na webových stránkách je dnes již vcelku běžný v soukromém sektoru, v oblasti veřejné správy jde ovšem spíše o zářné výjimky. Chat funguje nepřetržitě po celou pracovní dobu (v případě Prahy 6 tedy 42 hodin týdně). Připojený zaměstnanec je povinen klientovi na vznesený dotaz odpovědět ihned. Jednodušší dotazy jsou zodpovídány přímo, u složitějších obrzří klient kontakt na konkrétního referenta, který se problematikou zabývá. V případě zadání dotazu mimo pracovní dobu je potřeba zadat svůj e-mail, aby zaměstnanec druhý den mohl požadavek vyřídit prostřednictvím e-mailu.



Pokud klient nechce uvádět své jméno, je pro něj online chat anonymní. Občan navíc může hodnotit spokojenost s vyřízením svého požadavku. Městská část tak získává přímou zpětnou vazbu. Systém umožňuje, aby městská část viděla také veškeré předchozí dotazy občana, který uvedl své jméno.

Důvodem zavedení byla snaha úřadu pomoci klientům operativně a v co nejkratším čase. Od září 2018, kdy byl online chat zaveden, se občané prostřednictvím tohoto nástroje obrátili na úřad již cca 1500krát. Hodnocení je v drtivé většině kladné. Další rozvoj funkcionality zatím plánován není. Její fungování bude úřadem koncem tohoto roku vyhodnoceno.

## Praha 7: Aplikace k hospodaření (CityVizor)

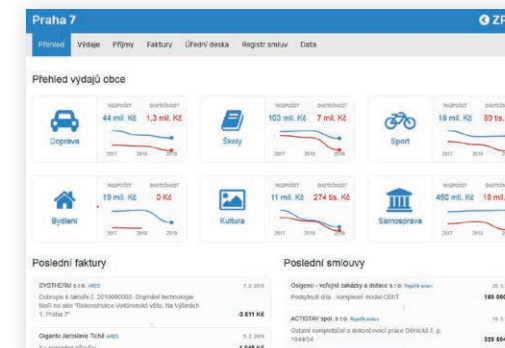
Městská část Praha 7 se nachází severně od centra hlavního města Prahy.  
[www.praha7.cz](http://www.praha7.cz)

### Graficky zdařilé a jednoduché přehledy o hospodaření

Městská část Praha 7 je jedna z prozatím šesti územních samospráv zapojených do aplikace CityVizor, kterou vyvinulo Ministerstvo financí a provozují Otevřená města, z. s. Aplikace přehledně zobrazuje rozpočet s vazbami na jednotlivé faktury a investice, úřední desku, smlouvy umístěné v registru smluv a celkově tok peněz. Umožňuje také stahovat statistická a účetní data.

Služba postihuje hospodaření od celku jako takového až po možnost se proklikat na úroveň jednotlivých faktur. Výdaje i příjmy jsou členěny do jednotlivých oblastí a je možné sledovat i jejich meziroční vývoj na úrovni konkrétních akcí označených unikátním číslem ORG. V rámci faktur je umožněno stáhnout jejich seznam za dané období například pro tvorbu vlastních statistik. Důraz je kladen převážně na transparentnost úřadu tak, aby každý výdaj mohl být přesně identifikován a aby občané měli možnost zjistit, za co přesně městská část vynakládá veřejné prostředky. Díky službě CityVizor je to občanům v komfortní variantě umožněno.

Občané městské části službu využívají. Je to jednoduchý a přehledný nástroj, jak si vyhledat a identifikovat konkrétní výdaje městské části v jednotlivých oblastech, čímž je zajištěna veřejná kontrola hospodaření ze strany obyvatel. Přehledné grafické výstupy poskytují rychlejší a jednodušší orientaci v hospodaření organizace. Dle zpětné vazby jsou občané se službou spokojeni.



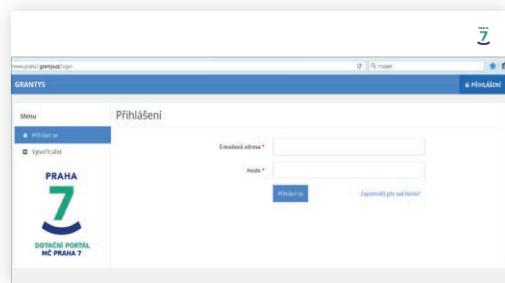
## Praha 7: Elektronický dotační portál

Městská část Praha 7 se nachází severně od centra hlavního města Prahy.  
[www.praha7.cz](http://www.praha7.cz)

### Snížení administrativní zátěže pro žadatele i poskytovatele

Na Praze 7 využívají dotační portál, který slouží k podání žádosti o dotaci elektronickou formou. Případné listinné dokumenty potřebné jako povinné přílohy k žádosti o dotaci nahrávají žadatelé ve formě skenu přímo do portálu. Komplettní žádost následně v dotačním portálu i odevzdávají – předávají ke schválení a hodnocení. Úspěšní žadatelé po realizaci svého projektu v dotačním portálu poté vypracovávají a podávají též závěrečnou zprávu – vyúčtování svého projektu, které obsahuje vyplnění elektronického formuláře vyúčtování a doložení účetních dokladů a fotodokumentace, tyto přílohy se opět podávají prostřednictvím dotačního portálu.

Žadatelé již nevypracovávají žádost o dotaci vč. závěrečného vyúčtování v listinné podobě a odpadá tak pro žadatele povinnost, v případě, že by dříve žádost a vyúčtování nepodali prostřednictvím datové zprávy, tisknout a podávat dokumentaci osobně či prostřednictvím provozovatele poštovních služeb. Práce s dotačním portálem je navíc uživatelsky přívětivá a intuitivní.



Pro pracovníky městské části dotační portál poskytuje přehledný systém, který žádosti eviduje. Žádosti lze v systému zpracovávat, generovat různé výstupové sestavy podaných žádostí a šablony dokumentů pro další zpracování (vygenerování žádosti do formátů .docx a .pdf, vygenerování dotačních smluv z údajů žádosti do formátů .docx a .pdf) a spisovou službu. Poskytovatel i žadatelé mají přehled o všech svých grantových žádostech, což je efektivní pro předávání dobré praxe, při výměně zaměstnanců apod.

## Praha 22: Přímá komunikace s občany

Městská část Praha 22 se nachází na jihovýchodním okraji hlavního města Prahy.  
[www.praha22.cz](http://www.praha22.cz)

### Zapojení občanů vede k vyššímu zájmu o rozvoj samosprávy

V městské části Praha 22 přistoupili k řešení komunikace s občany koncepčně. Připravili proto dvouletý projekt, který byl podpořen z evropských fondů. Během let 2017 až 2018 bylo realizováno osm „Kulatých stolů“, každý na předem avizované téma (rozpočet, školství, doprava apod.). Na každém setkání byla nejdříve promítnuta prezentace – v jakém stadiu jsou projekty, plánovaný posun v nejbližších měsících i vize ve fázi studií realizovatelných v delším časovém horizontu. Ve druhé části mohli občané pokládat dotazy, na které bylo na místě odpovídáno. Pro občany, kteří se setkání nemohli zúčastnit, byla vždy vydána brožura v elektronické podobě a zveřejněny dotazy s odpověďmi, které na setkáních zazněly či byly předem zaslány.



V rámci projektu došlo také k založení účtu městské části na sociální síti Facebook pro on-line komunikaci. Tato síť se městské části pro přímou komunikaci velmi osvědčila. Slouží nejen k pouhému informování, ale občané jejím prostřednictvím také čím dál častěji pokládají dotazy a sdílejí informace.

Od začátku roku 2019 mají občané Prahy 22 možnost navštěvovat komise, které jsou poradním orgánem rady městské části a které byly doposud bez účasti veřejnosti. V přímé komunikaci s občany pokračují i nadále formou setkávání přímo v místech, kde se plánuje změna veřejného prostoru, stavba mateřské školky či rozšíření skateparku a to v časech, kdy lidé nejsou v zaměstnání. Zvýší se tak participace obyvatel při rozhodování města, tvorbě projektů, zohlednění názorů bezprostředních sousedů dotčené lokality apod.

## Prostějov: Spolupráce s rodiči dětí s poruchou autistického spektra

Statutární město Prostějov se nachází v okrese Prostějov v Olomouckém kraji.  
[www.prostejov.eu](http://www.prostejov.eu)

### Magistrát pomáhá rodičům dětí s poruchou autistického spektra

Magistrát města Prostějova se v roce 2017 zapojil do projektu Krajského úřadu Olomouckého kraje k problematice osob s poruchou autistického spektra. Na bázi projektu byla následně ze zaměstnanců odboru sociálních věcí určena specialista, která se problematice cíleně věnuje. Pracovnice magistrátu se zapojila také do workshopů, které pořádal krajský úřad, a absolvovala zahraniční studijní cestu určenou pro sociální pracovníky.

Ke konci roku 2018 byla navázána úzká spolupráce s rodiči dětí s poruchou autistického spektra, kterým magistrát bezplatně poskytl prostory pro setkávání. Vstřícný postoj magistrátu pramenil z pochopení, že tyto rodiny často vynaloží značnou část ze svých finančních prostředků na péči o dítě, přičemž jsou mezi nimi i rodiny sociálně slabší, které si již další výdaje nemohou dovolit. Pravidelné setkávání rodičů je přitom důležité zejména kvůli zvyšování informovanosti, která stále není plně dostačující. Rodič je přitom většinou ten, kdo na sebe přebírá většinu péče a potřebuje další informace, které by mu pomohly k vyhledání služeb a odborníků. Cílem je také sdílet dobrou praxi.



Setkání se bude dle potřeb účastnit také vyčleněná specialista magistrátu, která v tomto ohledu vykonává roli kontaktní sociální pracovnice. Magistrátem zapůjčené prostory by se tak měly stát klidným prostředím pro asi dvacítku rodičů. Místnost bude vybavena specifickými pomůckami, které město zakoupí na základě zjištěných potřeb zapojených rodičů. Setkávání se naplno rozběhnou v průběhu roku 2019.

O nových službách se dotčení občané dozvědí z nového katalogu sociálních služeb Prostějova. Město dále plánuje odborné přednášky k dané problematice a posílení sociálního poradenství. U druhého řečeného jde zejména o pomoc při řešení jednotlivých problémů klientů, případně vyřizování dalších záležitostí, se kterými se na magistrát rodiče obrátí.

## Zábřeh: Aktivní komunikace města na sociálních sítích

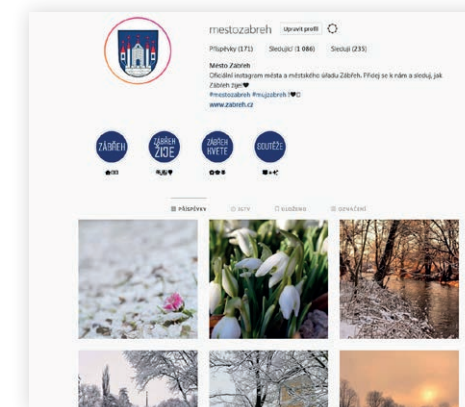
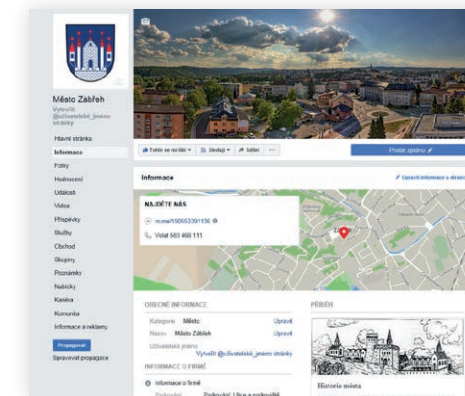
Město Zábřeh se nachází v okrese Šumperk v Olomouckém kraji.  
[www.zabreh.cz](http://www.zabreh.cz)

### Sociální sítě využité na maximum

Město Zábřeh mělo dříve několik stálých a osvědčených komunikačních nástrojů s občany. Impulsem pro zavedení facebookového profilu města a městského úřadu bylo komunikovat obecně strohé úřední oznámení prostřednictvím nové a moderní komunikační platformy a do této komunikace zapojit také občany. Dát tak prostor různým skupinám občanů, které netíhnou jen k jedné formě komunikace. Nezůstalo však jen u Facebooku, město proniklo také do prostředí Instagramu, kde se vše točí kolem líbivých fotografií nebo krátkých videí. Město touto cestou poukazuje na krásy nejen své, ale i svého okolí.

Aktivní přístup znamená, že pracovníci úřadu zveřejňují 1 až 3 příspěvky denně. Občané městu současně zaslají různé pozvánky na akce, fotografie, ale i důležité podněty. Sportovci sdílí své úspěchy a hasiči zase zásahy. Město navázalo spolupráci také s Policií ČR a jejich výzvy mívají obrovský dosah. Příspěvkům se zaměstnanci úřadu věnují i mimo pracovní dobu a o víkendech. Za poslední tři roky byl díky aktivní komunikaci ztrojnásoben počet fanoušků (aktuálně cca 4 400). Z profilu města čerpají také redaktoři místních médií. Město své příspěvky nepropaguje, fanoušky získává jen díky pravidelným a vhodně stylizovaným příspěvkům.

V Zábřehu ale nechtějí zahálet. Snaží se proto využívat veškeré možnosti platformy. Zveřejňují nejen fotografie či videa, ale vysílají také živé přenosy, pořádají online ankety, události, soutěže či výzvy. Díky této komunikaci jsou občané více zapojeni a dostávají od svého úřadu zpětnou vazbu. S profilem města a městského úřadu jsou propojené také dvě diskusní skupiny. Nově v Zábřehu zkouší také funkci příběhů (stories), což jsou krátká videa či fotografie s popisky, které se na profilu zobrazují přesně 24 hodin. Díky této aktivitě získal profil města několik stovek dalších fanoušků.



## Zlín: Tvoříme Zlín

Statutární město Zlín se nachází v okrese Zlín v Zlínském kraji.  
[www.zlin.eu](http://www.zlin.eu)

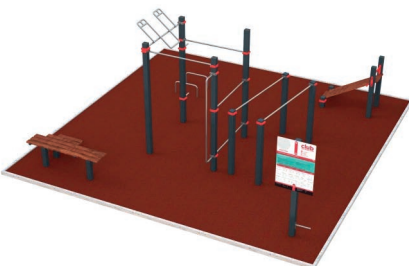


### Úspěšný projekt participativního rozpočtování

Statutární město Zlín se rozhodlo doplnit již nastavené, léty prověřené a úspěšně fungující formy spolupráce města s občany (komise místních částí, kanceláře místních částí, veřejná setkání Rady města Zlína s občany). Tamní představitelé proto spustili participativní projekt „Tvoříme Zlín“. Cílem projektu bylo zprostředkovat aktivní zapojení občanů do politického rozhodování na lokální úrovni, a tím do plánů rozvoje města včlenit aktuální potřeby a přání obyvatel. Tento projekt dal obyvatelům také možnost nahlédnout do fungování radnice a do správy města.

Na projekt participativního rozpočtování bylo vyčleněno 5 milionů korun a byla zřízena pracovní skupina. Jejím úkolem bylo především posouzení realizovatelnosti projektů předložených obyvateli města Zlína, navrhnutí potřebných úprav a posouzení a vypracování reálných rozpočtů. Do projektu bylo přihlášeno celkem 42 návrhů, z nichž do veřejného hlasování postoupilo 27 návrhů. Hlasování se zúčastnilo téměř 1900 obyvatel města a k realizaci je nyní určeno celkem 12 projektů. Projekt vzbudil mnohé kladné ohlasy a z průzkumu, který byl prováděn souběžně s hlasováním, vyplývá, že mají lidé zájem o další ročník projektu.

Realizaci projektu předcházelo jmenování koordinátora projektu a důkladná analýza participativních rozpočtů fungujících v dalších městech České republiky. Proběhlo několik osobních konzultací s koordinátory z jiných měst, díky nimž bylo zjištěno, jaké přístupy se osvědčily a jaké byly naopak přítěží. Statutární město Zlín si rovněž nechalo společností Demokracie 21 vypracovat rozsáhlou komparativní analýzu 19 měst, městských částí a obvodů, v nichž projekt participativního rozpočtu probíhal v roce 2017. Na základě této důkladné rešerše byla sestavena Metodika projektu participativního rozpočtu „Tvoříme Zlín“ pro roky 2018 a 2019.



## Kritéria soutěže

Dostupnost úřadu	1	Úřední hodiny u agendy občanských průkazů?
	2	Úřední hodiny u agendy cestovních dokladů?
	3	Úřední hodiny u agendy řidičských průkazů?
	4	Úřední hodiny u agendy živnostenského podnikání?
	5	Úřední hodiny u agendy matričního úřadu?
	6	Úřední hodiny u agendy stavebního úřadu?
	7	Nabízíte možnost objednat se k vyřízení výše uvedených agend mimo úřední dobu? Kterých?
	8	Poskytujete formuláře na viditelném a dostupném místě?
	9	Nabízíte na webových stránkách formuláře na agendy? Jaké?
	10	Jaké nabízí úřad možnosti platby (poplatků apod.)?
	11	Je úřad bezbariérově přístupný?
	12	Je v budově úřadu zajištěna možnost občerstvit se?
	13	Je v blízkosti (do cca 250 m) budovy úřadu se základními agendami (viz otázky 1 až 6) parkoviště?
	14	Je v blízkosti (do cca 250 m) budovy úřadu se základními agendami (viz otázky 1 až 6) zastávka veřejné dopravy?
Otevřený úřad	15	Zveřejňuje váš úřad materiály ze zastupitelstva na webových stránkách města?
	16	Je na webových stránkách dostupný archiv materiálů z proběhlých zasedání zastupitelstva?
	17	Je na webových stránkách města dostupný archiv zveřejněných rozpočtů města?
	18	Zveřejňuje váš úřad na webových stránkách města územní plán v dostatečném rozlišení a kvalitě pro čtení?
	19	Umožňuje váš úřad stažení územního plánu v dostatečné kvalitě pro čtení v běžně dostupných formátech (např. PDF)?
	20	Zveřejňuje váš úřad oficiální strategii rozvoje města?
	21	Zveřejňuje váš úřad na webových stránkách města strategii úřadu?
Komunikující úřad	22	Uveřejnili jste na webových stránkách města min. 10 nových příspěvků (aktualit) za poslední měsíc (leden 2019)?
	23	Vydává vaše město (úřad, městem zřízená organizace) alespoň měsíčně zpravodaj?
	24	Vydává město pravidelně ročenku nebo výroční zprávu města? (komplexní zprávy, nikoliv zprávu o podaných informacích)
	25	Nabízí váš úřad na webových stránkách města vlastní podrobný a pravidelně aktualizovaný systém životních situací?
	26	Je vlastní systém životních situací přímo propojen s formuláři? (odkazem)
	27	Je vlastní systém životních situací přímo propojen s kontaktem na konkrétní odpovědnou osobu? (odkazem)
	28	V jakém rozsahu zveřejňuje váš úřad kontakty na úředníky?
	29	Je na webových stránkách města zveřejněn orientační plánec úřadu s čísly kanceláří a případně dalšími údaji?
	30	Umožňuje váš úřad pravidelný elektronický odběr novinek z činnosti městského úřadu a aktivit města?



Online úřad	31	Nabízí váš úřad možnost on-line objednání se na konkrétní termín pro vyřízení vybraných agend? (on-line objednávkový systém)
	32	Nabízí úřad on-line sledování stavu aktuální obslužnosti přepážek?
	33	Zasílá váš úřad zprávu o stavu vyřízení požadavku, například zprávu o možnosti vyzvednutí vyhotoveného OP, CD?
	34	Jakou formou informujete občana o stavu vyřízení požadavku?
	35	Zveřejňuje váš úřad záznamy zasedání zastupitelstva, případně přenáší zasedání on-line?
	36	Je na webových stránkách dostupný archiv záznamů z proběhlých zasedání zastupitelstva?
	37	Zveřejňuje váš úřad veškeré smlouvy na webu (i do hodnoty 50 000 Kč)?
	38	Máte na webových stránkách města rozklikávací rozpočet?
	39	Má vaše město oficiální profil na sociálních sítích?
	40	Je na profilu vašeho úřadu/města min. 15 nových příspěvků za poslední měsíc? (leden 2019), (primárně na Facebooku nebo Twitteru)
	41	Nabízí váš úřad občanům komplexní přístup k webu/aplikacím úřadu/města přes smartphony (mobilní telefony)?
	42	Nabízí váš úřad aplikaci hlášení závad na majetku města?
	43	Nabízí váš úřad vlastní mapový portál s mapami města umístěný na webových stránkách města?
	44	Zpřístupňuje úřad aktivně a pravidelně sady Otevřených dat (Open Data) o činnosti úřadu a obce ve strojově čitelných a hromadně upravitelných formátech?
Úřad zapojující veřejnost	46	Provádí úřad pravidelné zjišťování spokojenosti občanů/klientů s výkonem úřadu a jeho službami?
	47	Provádí úřad pravidelné zjišťování spokojenosti občanů/klientů s rozvojem města?
	48	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)
	49	Pořádá váš úřad pravidelná plánovací setkávání s podnikateli? (min. 2x ročně - za poslední kalendářní rok)
	50	Vyčleňuje město část rozpočtu, o jejímž využití rozhodují občané (participativní rozpočet)?
Moderně vybavený úřad	51	Disponuje váš úřad elektronickou úřední deskou umístěnou před budovou úřadu?
	52	Je úřad vybaven vyvolávacím systémem (lístkovým s digitální tabulí) pro občany vyřizující si své úřední záležitosti?
	53	Je na úřadu zdarma dostupné bezdrátové připojení (Wi-Fi síť) na internet pro občany?
	54	Disponuje úřad prostorem s přebalovacím pultem?
	55	Je na úřadu zřízen dětský koutek?
Další přívětivé služby	56	Má úřad pravidelně otevřeno také každou sobotu (případně neděli) pro vyřizování agend v ot. 1 - 6)?
	57	Má úřad v některý úřední den otevřeno pro klienty také po 5. hodině odpolední?
	58	Disponuje úřad jednotnou vizuální identitou (jednotný vizuální styl) pro komunikaci úřadu, kterou si nechal zpracovat max. v posledních 5 letech?
	59	Informuje váš úřad občany v krizových situacích formou SMS zpráv?
	60	Provádíte pravidelná školení zaměstnanců na přepážkách (front-office) v tématu přívětivé komunikace s klienty?

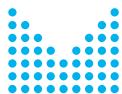
## KONTAKTY

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

[www.mvcr.cz/verejna-sprava](http://www.mvcr.cz/verejna-sprava)  
[www.kvalitavs.cz](http://www.kvalitavs.cz)  
[osr@mvcr.cz](mailto:osr@mvcr.cz)

ID datové schránky: 6bnaawp

Editor publikace: Ing. Mgr. David Sláma  
Publikaci připravil a sestavil: Mgr. Filip Zavřel



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY

Ministerstvo vnitra  
Nad Štolou 3, 170 34 Praha 7

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

květen 2019  
účelová publikace, není určena k prodeji