

Kritéria pro Přívětivý úřad v kategorii obcí II. typu 2017 (verze 2 - 30. 8. 2017)

	Číslo	otázka	doprovodný text	odpověď
Identifikační údaje obce		Název obce		
		Počet obyvatel obce		
		Kraj		
		Jméno osoby vyplňující dotazník		
		Funkce osoby vyplňující dotazník		
		e-mail		
		Telefon		
Přístupnost úřadu	1	Úřední doba obecního/městského úřadu.		
		a) Po kolik hodin za týden jsou agendy vyřizované úřadem dostupné občanům bez nutnosti objednání se?	Úřední doba se nerovná pracovní době zaměstnanců, ale jedná se o dobu, během které jsou agendy dostupné občanům bez nutnosti objednání se. /přidat přímý odkaz na web, kde je uvedena úřední doba/	číslo
		b) Nabízíte možnost objednat se k vyřízení agendy mimo úřední dobu (telefonicky/mailem)?		ano/ne
	2	Úřední doba pracoviště Czech POINT		
		a) Po kolik hodin za týden má pracoviště Czech POINT otevřeno pro občany?	V případě více pracovišť vyberte jedno.	číslo
		b) Kolik máte v obci funkčních pracovišť Czech POINT?		číslo
	3	Nabízí Váš úřad službu on-line objednání se na konkrétní hodinu (on-line objednávkový systém)?	Například pro agendy stavebního nebo matričního úřadu.	ano/ne
	4	Poskytujete formuláře na viditelném dostupném místě?		
		a) Ano, v budově úřadu	více možností	zaškrtnutí/vynechání
		b) Ano, na webových stránkách města		zaškrtnutí/vynechání
	5	Jaké nabízíte možnosti platby (poplatků apod.)?		
		a) V hotovosti na pokladně úřadu.	více možností	zaškrtnutí/vynechání
		b) Bezhotovostně na pokladně úřadu (platební kartou).		zaškrtnutí/vynechání
		c) Poplatkomat v budově úřadu.		zaškrtnutí/vynechání
	d) V případě vybraných poplatků také převodem.		zaškrtnutí/vynechání	
6	Máte v budově úřadu volně přístupnou toaletu pro veřejnost?		ano/ne	
7	Disponuje úřad prostorem s přebalovacím pultem?		ano/ne	
8	Je na úřadu zřízen dětský koutek?		ano/ne	
9	Je úřad bezbariérový?		ano/ne	
10	Je na úřadu volně přístupné bezdrátové připojení k internetu pro veřejnost (Wi-Fi)?		ano/ne	
Transparentnost úřadu	11	Zveřejňuje Váš úřad materiály ze zastupitelstva na webových stránkách města?		
		a) Ano, usnesení zastupitelstva	více možností	zaškrtnutí/vynechání
		b) Ano, zápis ze zasedání		zaškrtnutí/vynechání
		c) Ano, podklady k zasedání zveřejněné před konáním zasedání		zaškrtnutí/vynechání
		d) Ano, podněty a připomínky		zaškrtnutí/vynechání
		e) Ano, zápisy Výborů zastupitelstva		zaškrtnutí/vynechání
	12	Zveřejňuje Váš úřad záznamy ze zasedání zastupitelstva, případně přenáší zasedání on-line?		
		a) Ano, přenášíme on-line živý přenos ze zasedání na webové stránky obce	více možností	zaškrtnutí/vynechání
		b) Ano, na webu zveřejňujeme hlasové záznamy zasedání.		zaškrtnutí/vynechání
		c) Ano, na webu zveřejňujeme video záznamy zasedání.		zaškrtnutí/vynechání
	13	Je na webových stránkách dostupný archiv materiálů z proběhlých zasedání zastupitelstva.		
		a) Ano, do 2 let zpětně	Vyberte jednu odpověď blížící se nejvíce skutečnému stavu.	zaškrtnutí/vynechání
		b) Ano, do 5 let zpětně		zaškrtnutí/vynechání
		c) Ano, do 10 let zpětně		zaškrtnutí/vynechání
		d) Ano, více než 10 let zpětně		zaškrtnutí/vynechání
	14	Zveřejňuje Váš úřad na internetu také smlouvy do 50 000 Kč?		ano/ne
	15	Máte na webových stránkách města rozklikávací rozpočet?		
	a) Ano, máme rozklikávací rozpočet obce.	Více možností	zaškrtnutí/vynechání	
	b) Ano, máme rozklikávací rozpočet příspěvkových organizací obce.		zaškrtnutí/vynechání	
16	Je na webových stránkách dostupný archiv zveřejněných rozpočtů obce?			
	a) Ano, do 2 let zpětně	Vyberte jednu odpověď blížící se nejvíce skutečnému stavu.	zaškrtnutí/vynechání	
	b) Ano, do 5 let zpětně		zaškrtnutí/vynechání	
	c) Ano, do 10 let zpětně		zaškrtnutí/vynechání	
	d) Ano, více než 10 let zpětně		zaškrtnutí/vynechání	
17	Zveřejňuje váš úřad na webových stránkách obce oficiální strategii rozvoje obce?		ano/ne	
18	Zveřejňuje váš úřad na webových stránkách obce oficiální strategii úřadu?		ano/ne	
19	Zveřejňuje váš úřad na webových stránkách obce územní plán v dostatečné kvalitě a rozlišení pro čtení?		ano/ne	
20	Umožňuje Váš úřad stažení územního plánu v dostatečné kvalitě pro čtení v běžně dostupných formátech (např. PDF)?		ano/ne	
21	Poskytuje Váš úřad sady otevřených dat (Open Data)?		ano/ne	
22	Uveřejnili jste na webových stránkách obce min. 10 nových příspěvků (aktualit) za poslední měsíc?		ano/ne	
23	Má Vaše obec oficiální stránku/profil na sociálních sítích?	Nejedná se o profil starosty/ky, ani turistického centra. Jde o profil spravovaný zaměstnanci úřadu.		
	a) Ano, na Facebooku	Více možností	zaškrtnutí/vynechání	
	b) Ano, na Twitteru		zaškrtnutí/vynechání	
	c) Ano, na Instagramu		zaškrtnutí/vynechání	
	d) Ano, na Google+		zaškrtnutí/vynechání	
	e) Ano, na jiné		rozepisovací	
24	Uveřejnili jste na profilu Vaší obce min. 15 nových příspěvků za poslední měsíc? (primárně na Facebooku, nebo na Twitteru)		ano/ne	
25	Vydává Vaše obec (úřad, příspěvková organizace...) zpravodaj o dění v obci a na úřadě? (alespoň měsíčník)			
	a) Ano, vydáváme v tištěné verzi.	Více možností	zaškrtnutí/vynechání	
	b) Ano, vydáváme v elektronické verzi (např. v PDF)		zaškrtnutí/vynechání	
	c) Ano, zpravodaj má vlastní webové stránky		zaškrtnutí/vynechání	

Komunikace úřadu	26	Vydává Vaše obec pravidelně ročenku nebo výroční zprávu obce? (není myšlena zpráva o podaných informacích)			
		a) Ano, vydáváme ročenku/výroční zprávu obce	Více možností	zaškrtnutí/vynechání	
		b) Ano, vydáváme komplexní zprávu o činnosti úřadu		zaškrtnutí/vynechání	
		27	Máte elektronickou úřední desku (elektronický kiosek)?		ano/ne
		28	Nabízí Váš úřad vlastní mapový portál s mapami obce na webových stránkách obce?		ano/ne
		29	Nabízí Váš úřad občanům komplexní přístup k webu/aplikacím úřadu/obce přes smartphony (mobilní telefony)?		
			a) Ano, máme vlastní komplexní mobilní aplikaci úřadu.	Více možností	zaškrtnutí/vynechání
			b) Ano, máme responzivní mobilní verzi webových stránek.		zaškrtnutí/vynechání
		30	Nabízí Váš úřad aplikaci hlášení závad na majetku obce?		
			a) Ano, na webových stránkách obce.	Více možností	zaškrtnutí/vynechání
			b) Ano, v mobilní aplikaci (pro smartphony).		zaškrtnutí/vynechání
		31	Nabízí Váš úřad na webových stránkách obce systém životních situací?		
			a) Ano, máme vlastní systém životních situací na webových stránkách obce.	Více možností	zaškrtnutí/vynechání
			b) Sdílíme odkaz na systém životních situací na Portálu veřejné správy.		zaškrtnutí/vynechání
		32	Zveřejňuje Váš úřad na webových stránkách obce kontakty na všechny úředníky?		ano/ne
		33	V jakém rozsahu zveřejňujete kontakty?		
			a) Jméno a příjmení	Více možností	zaškrtnutí/vynechání
		b) Pracovní zařazení, pozice, funkce	zaškrtnutí/vynechání		
		c) Telefonní číslo (pevná linka)	zaškrtnutí/vynechání		
		d) Telefonní číslo (mobilní telefon, pokud je k dispozici)	zaškrtnutí/vynechání		
		e) e-mailová adresa	zaškrtnutí/vynechání		
		f) číslo dveří kanceláře	zaškrtnutí/vynechání		
		g) On-line indikátor přítomnosti úředníka na pracovišti	zaškrtnutí/vynechání		
	34	Umožňuje Váš úřad pravidelný odběr novin z činnosti úřadu a obce?			
		a) Ano, formou e-mailů	Více možností	zaškrtnutí/vynechání	
		b) Ano, formou SMS zpráv		zaškrtnutí/vynechání	
		c) Ano, formou RSS kanálu		zaškrtnutí/vynechání	
	35	Informuje Váš úřad občany v krizových situacích formou SMS zpráv?		ano/ne	
Řízení kvality a zapojení občanů	36	Využívá Váš úřad některou z metod kvality?			
		a) Model CAF		zaškrtnutí/vynechání	
		b) Místní Agenda 21		zaškrtnutí/vynechání	
		c) Model excelence EFQM		zaškrtnutí/vynechání	
		d) Společenská odpovědnost organizace (CSR)		zaškrtnutí/vynechání	
		e) Norma ISO 9001		zaškrtnutí/vynechání	
		f) Jiné _____		rozepisovací	
		37	Využívá Váš úřad některý z nástrojů řízení kvality?		
			a) Benchmarking		zaškrtnutí/vynechání
			b) Balanced Scorecard (BSC)		zaškrtnutí/vynechání
			c) Procesní řízení		zaškrtnutí/vynechání
			d) Strategické plánování a řízení		zaškrtnutí/vynechání
			e) Projektové řízení		zaškrtnutí/vynechání
			f) Jiné _____		rozepisovací
	38	Máte aktuální akční plán, do kterého se promítají zlepšovací aktivity vyplývající z využívání metod a nástrojů kvality?		ano/ne	
	39	Provádí úřad pravidelná zjišťování spokojenosti občanů/klientů s výkonem úřadu a jeho službami?			
		a) Ano, formou anket (min. 1x ročně)		zaškrtnutí/vynechání	
		b) Ano, formou strukturovaných dotazníků (min. 1x ročně)		zaškrtnutí/vynechání	
		c) Ano, formou mystery klientů		zaškrtnutí/vynechání	
		d) Ano, na setkávání s občany (min. 1 ročně)		zaškrtnutí/vynechání	
	40	Provádí úřad pravidelná zjišťování spokojenosti občanů/klientů s rozvojem obce?			
		a) Ano, formou anket (min. 1x ročně)		zaškrtnutí/vynechání	
		b) Ano, formou strukturovaných dotazníků (min. 1x ročně)		zaškrtnutí/vynechání	
		c) Ano, na setkávání s občany (min. 1x ročně)		zaškrtnutí/vynechání	
	41	Pořádá Váš úřad pravidelná plánovací setkání s občany, na kterých mohou občané participovat na rozvoji obce a předkládat své návrhy? (min. 2x ročně - za poslední kalendářní rok)		ano/ne	
	42	Vyčleňuje vedení obce část rozpočtu, o jejímž využití rozhodují občané (tzv. participativní rozpočtování)?		ano/ne	
Další aktivity	43	Kterým dosud nejmenovaným aktivitám, jejichž cílem je stát se úřadem přívětivým pro občany, se Váš úřad věnuje? (např. různé aplikace, zisk ocenění v soutěžích v tematice přívětivosti a veřejné správy)...		rozepisovací	
	x	Nabízíte nadstandardní/inovativní službu, nebo standardní službu v nadstandardní kvalitě a provedení? Napište ve stručnosti (pár řádků) o této službě. Vybrané typy budou publikovány v publikaci dobré praxe.	Dobrovolná otázka (nehodnotí se).	rozepisovací	