

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

		e) Jinak _____		dopsání odpovědi	
		13 Nabízí úřad on-line sledování stavu aktuální obslužnosti přepážek?		ano/ne	
	A4: Zázemí	14 Úřad zajišťuje bezbariérovou dostupnost úřadu / agend. a) Ano, celá budova je bezbariérová b) Ano, vstup do úřadu je bezbariérový c) Ano, základní agendy jsou bezbariérově přístupné d) Ne	Vyberte jednu odpověď blížící se nejvíce skutečnému stavu	zaškrtnutí/vynechání zaškrtnutí/vynechání zaškrtnutí/vynechání zaškrtnutí/vynechání	
		15 Disponuje úřad prostorem s přebalovacím pultem?		ano/ne	
		16 Je na úřadu zřízen dětský koutek? a) Ano b) Ne	Vyberte jednu odpověď blížící se nejvíce skutečnému stavu	zaškrtnutí/vynechání zaškrtnutí/vynechání	
		17 Je v budově úřadu zajištěna možnost občerstvit se?		ano/ne	
		18 Je na úřadu zdarma dostupné bezdrátové připojení (Wi-Fi) na internet pro občany?		ano/ne	
		19 Je v blízkosti (do cca 250 m) budovy úřadu se základními agendami (viz otázky 1 až 4) parkoviště?		ano/ne	
		20 Je v blízkosti (do cca 250 m) budovy úřadu se základními agendami (viz otázky 1 až 4) zastávka veřejné dopravy?		ano/ne	
		B1: Zasedání zastupitelstva	21 Zveřejňuje váš úřad materiály ze zastupitelstva na webových stránkách města? a) Ano, usnesení zastupitelstva b) Ano, zápis ze zasedání c) Ano, podklady k zasedání zveřejněné před konáním zasedání d) Ano, podněty a připomínky e) Ano, zápisy Výborů zastupitelstva f) Ne	Více možností	zaškrtnutí/vynechání zaškrtnutí/vynechání zaškrtnutí/vynechání zaškrtnutí/vynechání zaškrtnutí/vynechání zaškrtnutí/vynechání
			22 Zveřejňuje váš úřad záznamy zasedání zastupitelstva, případně přenáší zasedání on-line? a) Ano, přenášíme on-line živý přenos zasedání na web b) Ano, na webu zveřejňujeme hlasové záznamy zasedání c) Ano, na webu zveřejňujeme video záznamy zasedání d) Ne	Více možností	zaškrtnutí/vynechání zaškrtnutí/vynechání zaškrtnutí/vynechání zaškrtnutí/vynechání
			23 Je na webových stránkách dostupný archiv materiálů a/nebo záznamů z proběhlých zasedání zastupitelstva? a) Ano, do 2 let zpětně b) Ano, do 5 let zpětně c) Ano, do 10 let zpětně d) Ano, více jak 10 let zpětně e) Ne	Vyberte jednu odpověď blížící se nejvíce skutečnému stavu	zaškrtnutí/vynechání zaškrtnutí/vynechání zaškrtnutí/vynechání zaškrtnutí/vynechání zaškrtnutí/vynechání
B) Transparentnost úřadu	B2: Finance		24 Zveřejňuje váš úřad veškeré smlouvy na webu (i do hodnoty 50 000 Kč)?		ano/ne
			25 Otázky pro ORP		
	B3: Územní plán		27 Zveřejňuje váš úřad na webových stránkách města územní plán v dostatečném rozlišení a kvalitě pro čtení?		ano/ne
		28 Umožňuje váš úřad stažení územního plánu v dostatečné kvalitě pro čtení v běžně dostupných formátech (např. PDF)?		ano/ne	
	B4: Strategie	29 Zveřejňuje váš úřad oficiální strategii rozvoje města? a) Ano, na webových stránkách města b) Ano, na portálu Databáze strategií c) Ne	Více možností	zaškrtnutí/vynechání zaškrtnutí/vynechání zaškrtnutí/vynechání	
		30 Zveřejňuje váš úřad na webových stránkách města strategii úřadu?		ano/ne	
	C1: Aktivní on-line komunikace a zpravodaj		31 Uveřejnili jste na webových stránkách města min. 10 nových příspěvků za poslední měsíc (leden 2017)?		ano/ne
			32 Má vaše město oficiální profil na sociálních sítích? a) Ano, na Facebooku b) Ano, na Twitteru c) Ano, na Instagramu d) Ano, na YouTube e) Ano, na Google+ f) Ne	Více možností	zaškrtnutí/vynechání zaškrtnutí/vynechání zaškrtnutí/vynechání zaškrtnutí/vynechání dopsání odpovědi zaškrtnutí/vynechání
			33 Je na profilu vašeho úřadu/města min. 15 nových příspěvků za poslední měsíc? (leden 2017), (primárně na Facebooku nebo Twitteru) - jedná se o hlavní profil spravovaný zaměstnanci úřadu, nikoliv např. o profil turistického centra, starosty apod.		ano/ne
			34 Vydává váš město (úřad, městem zřízená organizace) alespoň měsíčně zpravodaj? a) Ano, v tištěné podobě b) Ano, v elektronické verzi (pdf formát apod.) c) Ano, v elektronické verzi (samostatné webové stránky)	Více možností	zaškrtnutí/vynechání zaškrtnutí/vynechání zaškrtnutí/vynechání

C) Komunikace úřadu		d) Ne		zaškrtnutí/vynechání		
		35	Vydává město pravidelně ročenku nebo výroční zprávu města? (komplexní zprávy, nikoliv zprávu o podaných informacích)	Více možností		
		a) Ano, město vydává ročenku nebo výroční zprávu		zaškrtnutí/vynechání		
		b) Ano, úřad vydává zprávu o komplexní činnosti úřadu		zaškrtnutí/vynechání		
			c) ne		zaškrtnutí/vynechání	
	C2: Webové a on-line aplikace	36	Nabízí váš úřad občanům komplexní přístup k webu/aplikacím úřadu/města přes smartphony (mobilní telefony)?	Více možností		
			a) Ano, máme vlastní komplexní mobilní aplikaci úřadu		zaškrtnutí/vynechání	
			b) Ano, máme responzivní mobilní verzi webových stránek		zaškrtnutí/vynechání	
				c) Ne		zaškrtnutí/vynechání
		37	Nabízí váš úřad aplikaci hlášení závad na majetku města?	Více možností		
			a) Ano, na webových stránkách města		zaškrtnutí/vynechání	
			b) Ano, v mobilní aplikaci (pro smartphony)		zaškrtnutí/vynechání	
				c) Ne		zaškrtnutí/vynechání
		38	Nabízí váš úřad vlastní mapový portál s mapami města umístěný na webových stránkách města?		ano/ne	
		39	Nabízí váš úřad na webových stránkách města vlastní podrobný a pravidelně aktualizovaný systém životních situací?		ano/ne	
		40	Je vlastní systém životních situací přímo propojen s formuláři? (odkazem)		ano/ne	
		41	Je vlastní systém životních situací přímo propojen s kontaktem na konkrétní odpovědnou osobu? (odkazem)		ano/ne	
	42	Získal váš úřad v posledních třech letech ocenění v soutěži Zlatý erb?	Více možností			
		a) Ano, v celostátním kole		zaškrtnutí/vynechání		
		b) Ano, v krajském kole		zaškrtnutí/vynechání		
			c) Ne		zaškrtnutí/vynechání	
	C3: Kontakty	43	V jakém rozsahu zveřejňuje váš úřad kontakty na úředníky?	Více možností		
			a) jméno a příjmení		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) indikátor přítomnosti pracovníka na pracovišti				zaškrtnutí/vynechání		
44	Je na webových stránkách města zveřejněn orientační plánec úřadu s čísly kanceláří a případně dalšími údaji?		ano/ne			
C4: Odběr novinek	45	Umožňuje váš úřad pravidelný elektronický odběr novinek z činnosti městského úřadu a aktivit města?	Více možností	ano/ne		
		a) Ano, formou e-mailů		zaškrtnutí/vynechání		
		b) Ano, formou SMS zpráv		zaškrtnutí/vynechání		
		c) Ano, formou RSS kanálu		zaškrtnutí/vynechání		
		d) Ano, jinou formou _____		dopsání odpovědi		
46	Informuje váš úřad občany v krizových situacích formou SMS zpráv?		ano/ne			
C5: Elektronická úřední deska	47	Disponuje váš úřad elektronickou úřední deskou umístěnou před budovou úřadu? (jedná se o úřední desku elektronickou, umístěnou vně úřadu, nahrazující/doplňující klasickou úřední desku. Nejedná se o webové stránky.)		ano/ne		
D) Participace občanů	D2: Zjišťování spokojenosti a sběr podnětů od občanů	48	Provádí úřad pravidelné zjišťování spokojenosti občanů/klientů s výkonem úřadu a jeho službami?	Více možností		
			a) Ano, formou anket (min. 1x ročně)		zaškrtnutí/vynechání	
			b) Ano, formou strukturovaných dotazníků (min. 1x ročně)		zaškrtnutí/vynechání	
			c) Ano, formou mystery klientů (min. 1x ročně)		zaškrtnutí/vynechání	
			d) Ano, jinou formou _____		zaškrtnutí/vynechání	
			e) Ne		zaškrtnutí/vynechání	
	49	Provádí úřad pravidelné zjišťování spokojenosti občanů/klientů s rozvojem města?	Více možností			
		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		
		d) Ano, jinou formou _____		zaškrtnutí/vynechání		
		e) Ne		zaškrtnutí/vynechání		
50	Pořádá váš úřad pravidelná plánovací setkávání s občany, na kterých mohou občané participovat na rozvoji města a předkládat své podněty? (min. 2x ročně - za poslední kalendářní rok)		ano/ne			
51	Vyčleňuje město část rozpočtu, o jejímž využití rozhodují občané (participativní rozpočet)?		ano/ne			
E) Další aktivity	E1: Další aktivity	52	Kterým dosud nejmenovaným aktivitám, jejichž cílem je stát se úřadem přívětivým pro občany, se váš úřad věnuje? (např. různé aplikace, služby, nástroje - v tematice přívětivosti a kvality veřejné správy)		rozepisovací odpověď - také pro publikaci příkladů dobré praxe	

* podoba otázek se může v elektronické podobě lišit