



## **PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD 2023**

---

Příklady dobré praxe  
obcí s rozšířenou působností



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY

Vydalo Ministerstvo vnitra, odbor strategického rozvoje a koordinace veřejné správy v roce 2023.

Obrázky použité v publikaci poskytly úřady daných měst / městských částí. Případně jde o screenshoty webových stránek nebo aplikací.



## Obsah

Úvodní slovo . . . . .	5
Celkové výsledky průzkumu . . . . .	6
Bílina: Chatbot Bílina . . . . .	18
Brno: Tajemníková inovační výzva . . . . .	19
Dvůr Králové nad Labem: Sdílená kola . . . . .	20
Chrudim: Zavedení tlačítka na webové stránce pro zprostředkování tlumočení do znakového jazyka prostřednictvím Tiché linky. . . . .	21
Jablonec nad Nisou: Komplexní systém posílení občanského zapojení při správě města zřízením osadních výborů . . . . .	22
Jičín: Strategie odpovědného stravování v zařízeních školního stravování ve školách města Jičína . . . . .	23
Liberec: Centrum bydlení Liberec . . . . .	24
Liberec: Spolupráce města s investory na rozvoji veřejné infrastruktury . . . . .	25
Nový Bydžov: Ověřování podpisů v nemocnicích a zařízeních sociální péče . . . . .	26
Nový Jičín: „Atraktivní město“ – manuál označování provozoven a reklamy . . . . .	27
Opava: Komunitní centrum pomoci válečným uprchlíkům Paľanycja . . . . .	28
Otrokovice: Plánování rozvoje města se školními parlamenty . . . . .	29
Poděbrady: Aplikace ParkTime pro tělesně postižené. . . . .	30
Praha 7: Webová aplikace CaseMan . . . . .	31
Praha 13: Péče o duševní zdraví zaměstnanců úřadu . . . . .	32
Prostějov: Univerzální poplatková pokladna s vyvolávacím systémem . . . . .	33
Říčany: Dáme úřad – doručení vybraných písemností až do domu . . . . .	34
Svitavy: Door to door třídění odpadu . . . . .	35



Třebíč: Středisko sociální pomoci . . . . .	36
Třinec: Chytrá aplikace pro hlášení mimořádných zpráv . . . . .	37
Ústí nad Orlicí: Komunikace s mladou generací prostřednictvím Instagramu . . . . .	38
Vimperk: Potravinová banka města Vimperk . . . . .	39
Zlín: Softwarový robot . . . . .	40
Žďár nad Sázavou: Přečišťování vody v městském bazénu . . . . .	41
Kritéria soutěže – 2023 . . . . .	42



## Úvodní slovo

Česká republika prochází velice turbulentním obdobím. V minulém roce jsme čelili ekonomickým problémům, primárně v podobě energetické krize. Byl to rok plný škrťů, utahování opasků a hledání kompromisů. Ale i přes složité podmínky byl tento rok rokem plným nápadů, novinek a inovací. Inovací, jejichž cílem bylo zlepšit život občanům České republiky, ať již přímo – například zkvalitněním komunikace s úřady a městskými samosprávami, nebo nepřímo – například v podobě nových technologických přístupů nakládání s energiemi a úsporných řešení.

Do osmého ročníku soutěže Přívětivý úřad se zapojilo 130 obcí s rozšířenou působností a městských částí Prahy. Cílem této soutěže však není jen vyhodnotit, která z měst nejlépe komunikují se svými občany a vycházejí jim vstříc. Jedním z cílů soutěže je také vyzdvihnout jednotlivé příklady dobré praxe a motivovat další samosprávy v jejich zavádění.

Tato brožura Vám představí 24 příkladů dobré praxe obcí s rozšířenou působností, přičemž letošní ročník soutěže přinesl novinky v mnoha odvětvích. Některá města se vydala cestou zlepšení přímých služeb občanům, například v Říčanech Vám doručí vybraný úřední dokument na adresu bydliště v Novém Bydžově či v zařízení sociální péče, což výrazně zvyšuje komfort obyvatel města. Jinde se vydali cestou více technickou, například ve Žďáru nad Sázavou využívají moderní řešení recyklace bazénové vody v městském bazénu. Nechybí ani nejnovější technologické trendy



využívající umělou inteligenci – chatbota, se kterým se můžete setkat na webových stránkách města Bílina.

Závěrem bych chtěl velice poděkovat všem představitelům měst a pracovníkům úřadů, kteří se svými inovativními nápady starají o zlepšení života svých spoluobčanů. Pevně věřím, že jejich práce bude inspirací pro ostatní a těším se, s jakými nápady a novinkami se setkáme v příštím ročníku soutěže Přívětivý úřad.



**Ing. Mgr. David Sláma**

ředitel odboru strategického rozvoje a koordinace veřejné správy



## Celkové výsledky průzkumu

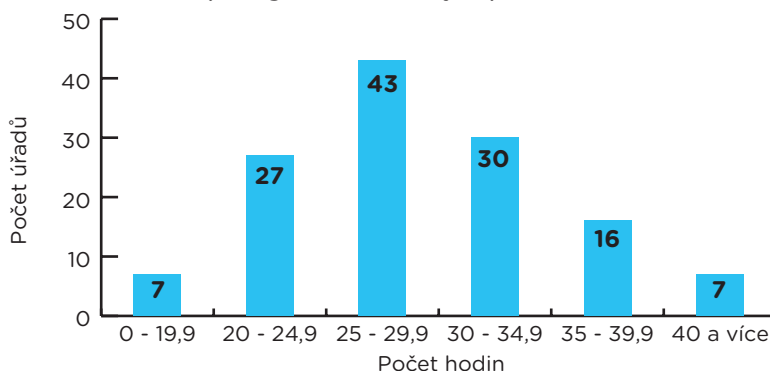
Soutěže se tentokrát zúčastnilo celkem 130 obcí s rozšířenou působností vč. městských částí Prahy. Pro představu jde o 58 % z celkového počtu. Sběr dat proběhl během léta 2023 dotazníkovým šetřením ve formě on-line dotazníku. Přihlášené municipality v letošním roce odpovídaly na více než 80 otázek. Reakce prošly důkladnou kontrolou, na jejímž základě se stanovilo finální pořadí. V letošní brožůře se můžete nechat inspirovat několika málo zajímavými příklady dobré praxe obcí a městských částí a základní informací ze sebraných dat.

### Přístupnost úřadu

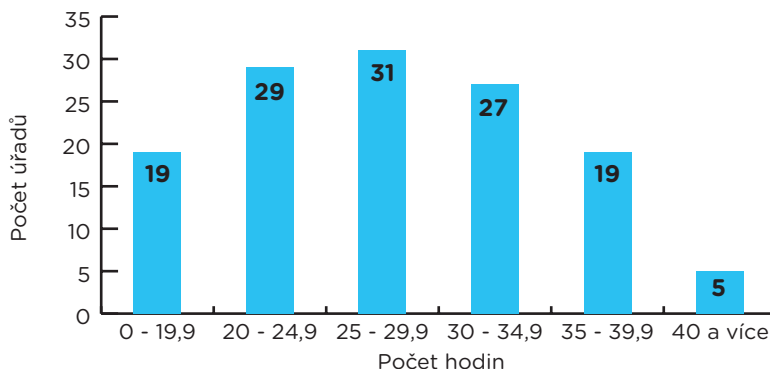
Přívětivý úřad poskytuje maximum služeb občanům tak, aby si nutné úkony mohli vyřídit co nejkomfortněji. Zahrnuje to celou řadu služeb, jako bezbariérový přístup nebo vodící prvky pro nevidomé, možnost online plateb, zázemí pro rodiče s dětmi apod. Ačkoli se zvyšuje počet úkonů, které je možné vykonat bez nutnosti návštěvy úřadu, začíná mírně stoupat počet úředních hodin, ve kterých si občané mohou vyřídit osobní doklady nebo administraci spojenou s živnostenským podnikáním.

Zvyšuje se také počet úkonů, které úředníci provádějí mimo úřad (například v zařízeních sociální péče) nebo zařídí doručení důležitých dokumentů v předem domluveném čase až do domu.

Počet úředních hodin za týden (bez nutnosti objednání)  
pro agendu občanských průkazů

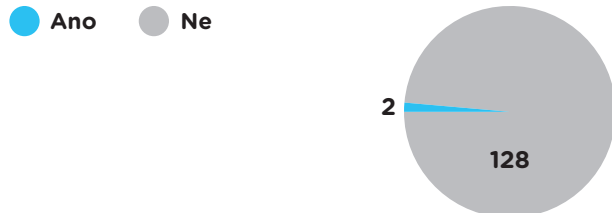


Počet úředních hodin za týden (bez nutnosti objednání)  
pro agendu živnostenského podnikání





**Má váš úřad pravidelně otevřeno také každou sobotu (případně neděli) pro vyřizování určitých agend?**



**Má váš úřad v některý úřední den otevřeno pro klienty také po 5. hodině odpolední?**



## Úřad pro všechny

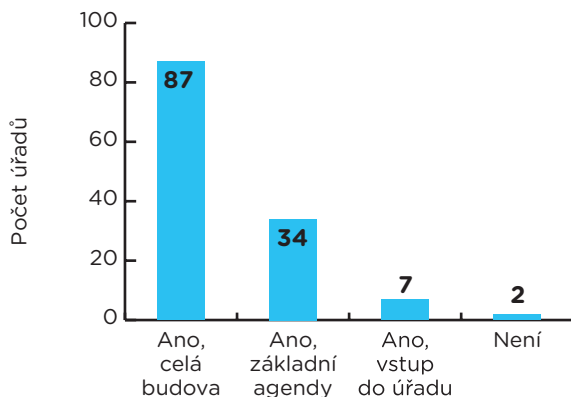
Úlohou úřadů je poskytovat všem občanům bez rozdílu stejně kvalitní služby. Bezbariérovost budov je samozřejmostí. Stejně tak radnice stále častěji zavádí vodící prvky pro nevidomé. V neposlední řadě je myšleno také na neslyšící občany, kdy je při jednání s nimi zajištěna přítomnost (fyzická nebo online) tlumočnicka do znakového jazyka. Videá z různých událostí nebo z jednání zastupitelstev zase bývají opatřena titulky pro větší srozumitelnost.

Pro skupiny obyvatelstva, které nemají možnost (nebo jen velmi ztíženou) navštívit úřad osobně, téměř 90 %

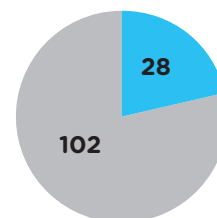
z oslovených radnic nabízí službu pojízdné kanceláře, kdy po předchozí domluvě navštíví úředník občana osobně k vyřízení administrativních úkonů. Typicky se jedná o starší imobilní obyvatele, nebo seniory a občany nacházející se v zařízeních sociálních služeb či nemocnicích.

Samozřejmostí téměř na všech radnicích se stává zázemí pro rodiče s dětmi. Čekající rodič tak může v klidu provést hygienické úkony, nebo v případě větších dětí je zabavit v dětském koutku a mít tak větší pohodu pro vyřízení svých záležitostí.

**Je úřad bezbariérově přístupný?**

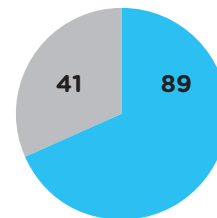


**Disponuje budova úřadu vodícími prvky pro nevidomé?**



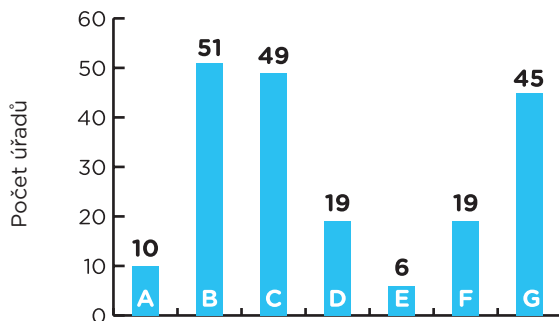
**Nabízí váš úřad službu pojízdné kanceláře (tzv. pojízdný/mobilní úřad)?**

● Ano ● Ne



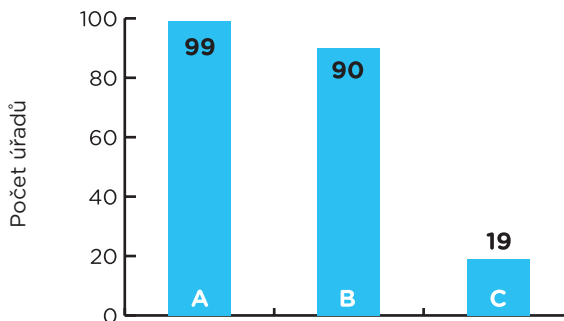


### Je úřad přizpůsoben pro komunikaci s neslyšícími?



- A Tlumočník na pevný úvazek
- B Tlumočník po předchozí dohodě
- C Online spojení s tlumočnickem
- D Tlumočení vybraných událostí (př. vítání občánků)
- E Videozáznam z jednání zastupitelstva opatřujeme titulky
- F Informační videa opatřujeme titulky
- G Ne

### Disponuje váš úřad pro rodiče s dětmi:



- A Prostorem s přebalovacím pultem
- B Dětským koutkem
- C Nikoliv

## Otevřený úřad

Informování veřejnosti o dění na radnicích a o přijímaných rozhodnutích a opatřeních na webových stránkách města je běžnou součástí fungování radnic v rámci jejich transparentnosti. Povinnost zveřejňovat důležité dokumenty včetně výběrových řízení a uzavírání smluv je daná rovněž zákonem.

Občan si tak na webových stránkách města může prostudovat materiály z jednání zastupitelstva, dozvědět se o strategických plánech rozvoje města apod. To vše zvyšuje jeho zájem o kontrolu práce volených zastupitelů, ale i o jeho vlastní zapojení se

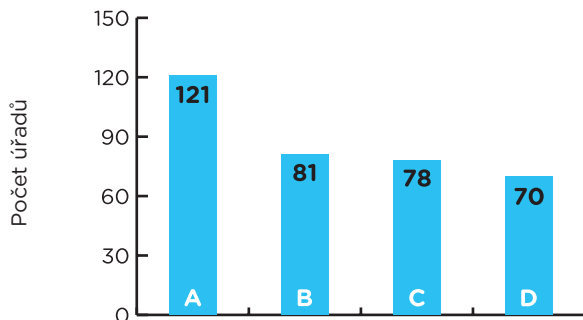
do veřejného dění. Může tak svému úřadu poskytovat zpětnou vazbu na fungování a rozvoj města, ve kterém žije a na kroky, které radnice podniká. V mnoha obcích je dnes již možné sledovat jednání zastupitelstva živě a dostat tak přesný obrázek o službách, které radnice občanům poskytuje.

Stále více radnic rovněž přistupuje k zapojování občanů do rozhodování prostřednictvím vyhlášení různých soutěží nebo anket. O nich se mohou občané dozvědět například z vydávaných Zpravodajů města, ať už elektronických, či tištěných.



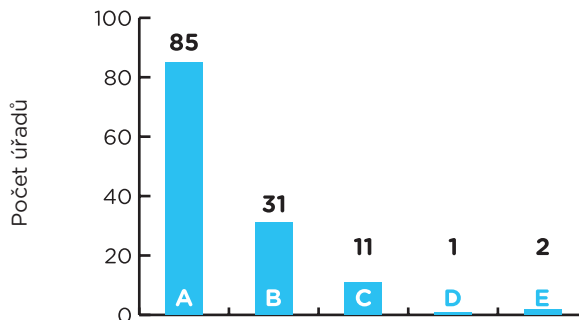


### Zveřejňuje váš úřad materiály ze zastupitelstva na webových stránkách města?



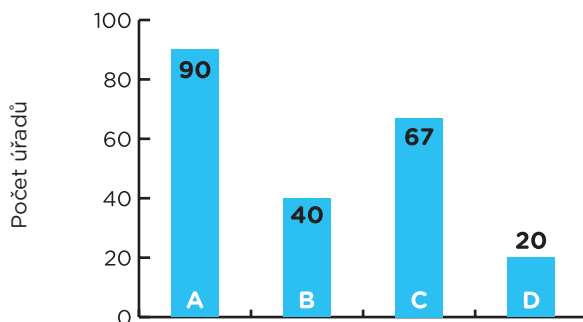
- A** Usnesení zastupitelstva
- B** Zápis ze zasedání
- C** Podklady k zasedání
- D** Zápisy Výborů zastupitelstva

### Je na webových stránkách dostupný archiv materiálů z proběhlých zasedání zastupitelstva?



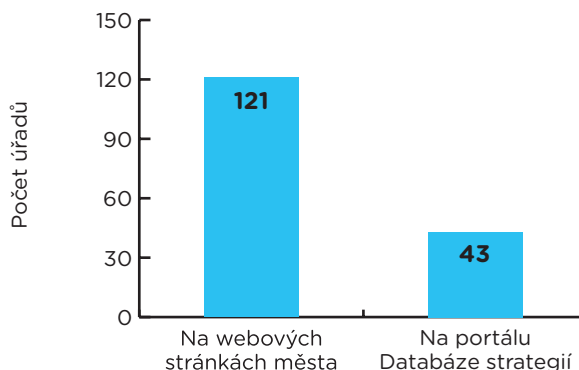
- A** Ano, více než 10 let zpětně
- B** Ano, do 10 let zpětně
- C** Ano, do 5 let zpětně
- D** Ano, do 2 let zpětně
- E** Ne

### Zveřejňuje váš úřad záznamy zasedání zastupitelstva, případně přenáší zasedání on-line?



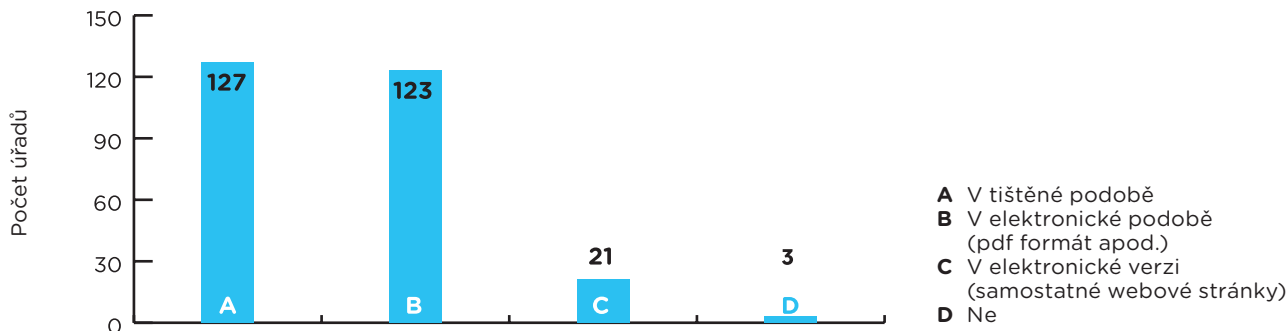
- A** Přenášíme on-line živý přenos zasedání na web
- B** Na webu zveřejňujeme hlasové záznamy zasedání
- C** Na webu nebo na Youtube zveřejňujeme video záznamy zasedání
- D** Ne

### Zveřejňuje váš úřad oficiální strategii rozvoje MČ?





### Vydává vaše město (úřad, městem zřízená organizace) alespoň měsíčně zpravodaj?

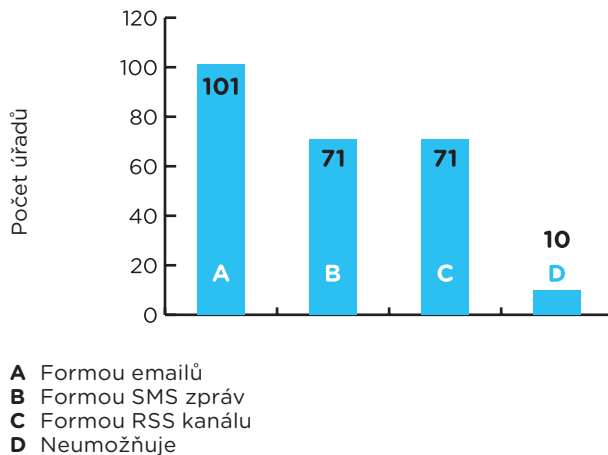


### Úřad online

V dnešním takřka virtuálním světě i úřady velmi často využívají elektronickou komunikaci s občany například pro rozesílání elektronického zpravodaje informujícího o probíhajících činnostech, o připravovaných novinkách a akcích určených pro občany. Odběratelé se tak dozvědí všechny aktuality rychle a z první ruky.

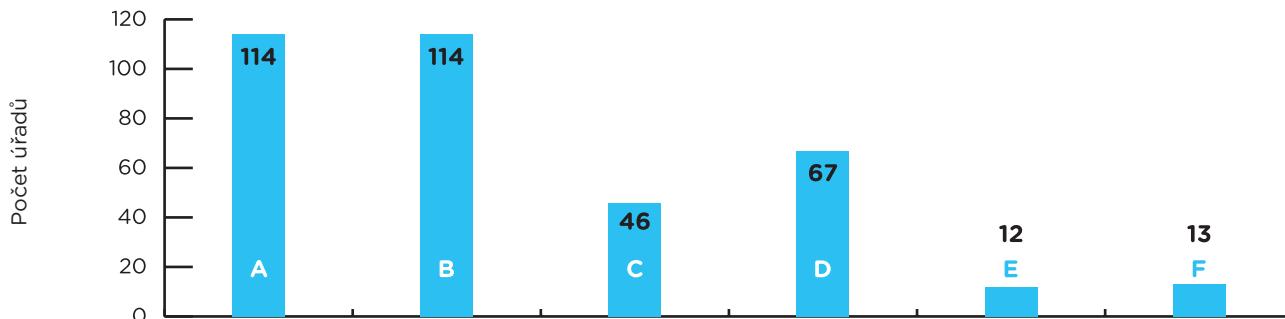
Dnešní doba rovněž vyžaduje zkrácení doby vyřizování úředních záležitostí. Běžný občan nemá čas trávit pracovní dobu na úřadech. Pro většinu nejčastěji se opakujících agend je tudíž žádoucí se objednat online předem, nebo alespoň sledovat online vytíženost úřadu v konkrétních časech. Standardem se stává vyřizování celých agend elektronicky. Tím se efektivně odbourává stres jak na straně klienta, tak na straně úředníka za přepážkou.

### Umožňuje váš úřad pravidelný elektronický odběr novinek z činnosti úřadu MČ a aktivit MČ?





### Nabízí váš úřad možnost on-line objednání se na konkrétní termín pro vyřízení vybraných agend (on-line objednávkový systém)?



**A** Pro agendu občanských průkazů

**B** Pro agendu cestovních dokladů

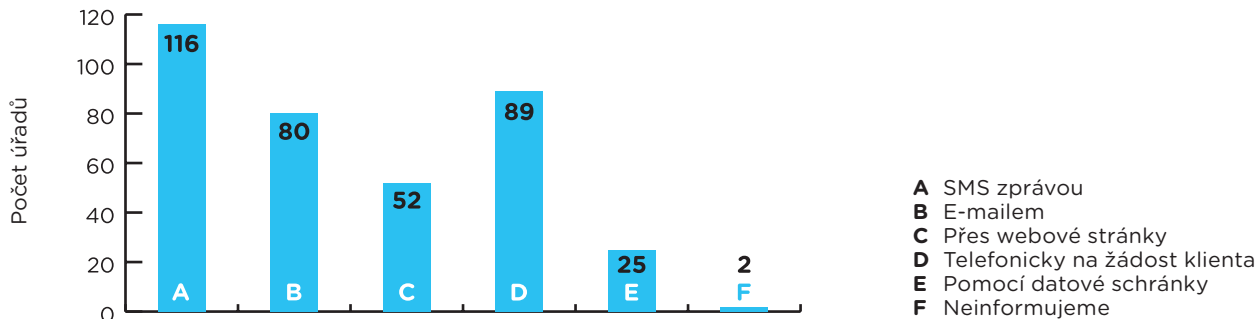
**C** Pro agendu živnostenského podnikání

**D** Pro agendu matričního úřadu

**E** Pro agendu stavebního úřadu

**F** Nenabízí ani pro jednu z vybraných agend

### Jakou formou informujete občana o stavu vyřízení požadavku?



**A** SMS zprávou

**B** E-mailem

**C** Přes webové stránky

**D** Telefonicky na žádost klienta

**E** Pomocí datové schránky

**F** Neinformujeme

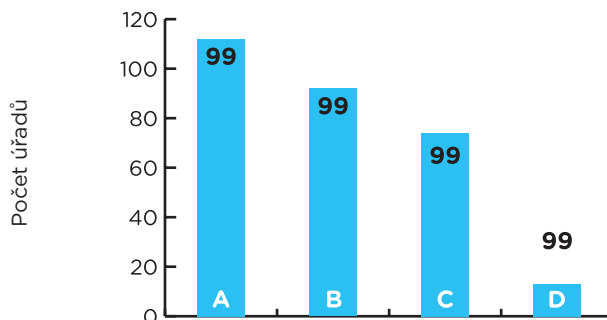


## Komunikace

Komunikace úřadu je jednou z klíčových ukazatelů jeho kvality a otevřenosti. Zejména starší generace občanů jsou zvyklé při řešení svých agend na osobní jednání nebo telefonickou či jinou komunikaci s konkrétním úředníkem. Většina úřadů na webových stránkách proto uveřejňuje kompletní seznamy svých zaměstnanců s určením jejich agend, což umožňuje občanům se rychleji zorientovat.

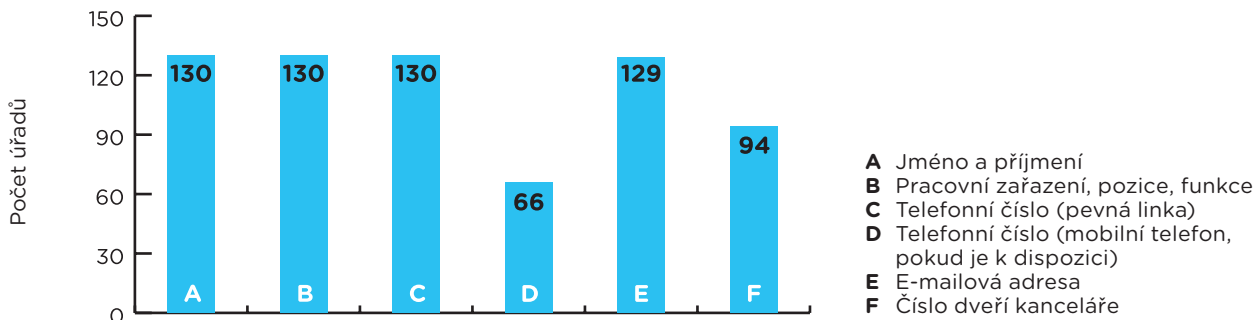
Jsou ale případy, kdy občan vyskytující se v tíživé životní situaci potřebuje získat informace, ale osobní jednání by pro něj mohlo být alespoň zpočátku nepříjemné a zdlouhavé, nebo se chce na něj dopředu připravit. V takovém případě je velmi nápomocen popis jednotlivých životních situací umístěný na webových stránkách, který bez pomoci fyzické osoby občana naviguje na další postup a možná řešení, včetně propojení na formuláře či kontakt na konkrétní osobu zodpovědnou za danou agendu.

### Nabízí váš úřad na webových stránkách města vlastní podrobný a pravidelně aktualizovaný systém životních situací?



- A Ano
- B Vlastní systém životních situací je navíc přímo propojen s formuláři (odkazem)
- C Vlastní systém životních situací je navíc přímo propojen s kontaktem na konkrétní odpovědnou osobu (odkazem)
- D Ne

### V jakém rozsahu zveřejňuje váš úřad kontakty na úředníky?



- A Jméno a příjmení
- B Pracovní zařazení, pozice, funkce
- C Telefonní číslo (pevná linka)
- D Telefonní číslo (mobilní telefon, pokud je k dispozici)
- E E-mailová adresa
- F Číslo dveří kanceláře

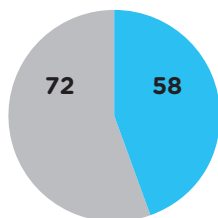


## Aplikace a webové stránky

Veřejná správa musí být přístupná všem, vždy a všude. Kromě responsivních webových stránek (čitelných v mobilu či na tabletu) radnice často využívají různé aplikace pro sdílení informací a komunikaci s občany. Mohou využít na trhu již existující produkty, nebo – méně často – využívají možnost vyvinout aplikace sami ve spolupráci s třetí stranou. Jedná se o moderní a velmi rychlý způsob, jak občanům sdělit důležitá hlášení v případech ohrožení (požár, výpadek elektřiny), nebo jim umožnit naopak podat žádosti o dotace a podobně. Aplikace také velmi často mohou zrychlit a zlepšit mobilitu po městě (vyhledání nejrychlejší trasy, jízdní řady, hlášení o dopravních nehodách a zácpách a podobně).

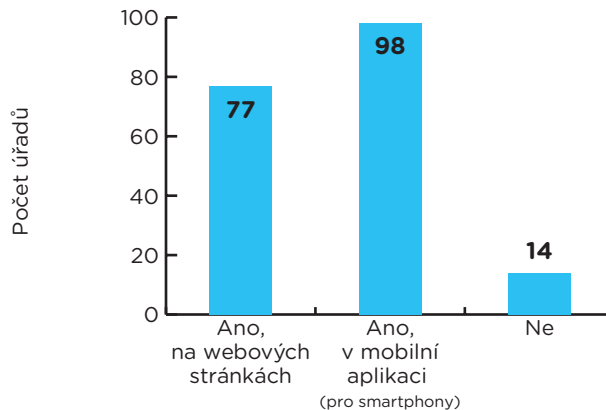
Dá se očekávat, že aplikace měst budou stále více následovat příklady dobré praxe, které díky využívání otevřených dat neustále rozšiřují nabídku doplňkových informací. Již dnes se máme možnost seznámit například s mapovými portály, které o městě řeknou prakticky vše a navíc se na ně pěkně dívá.

### Využíváte online aplikaci pro podání žádosti o dotace města?

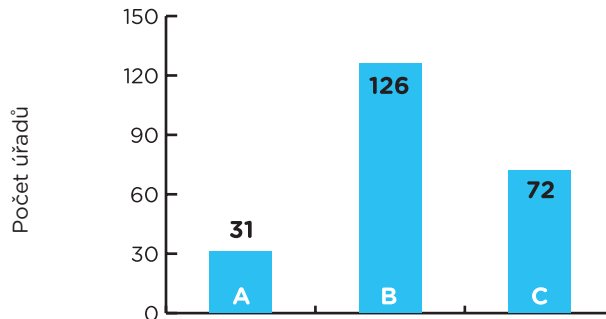


● Ano ● Ne

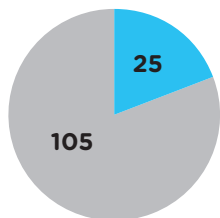
### Nabízí váš úřad aplikaci hlášení závad na majetku města?



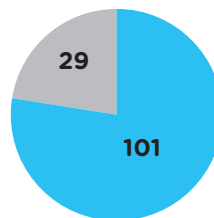
### Nabízí váš úřad občanům komplexní přístup k webu/aplikacím úřadu/města přes smartphony (mobilní telefony)?



- A** Máme vlastní komplexní mobilní aplikaci úřadu
- B** Máme responsivní mobilní verzi webových stránek
- C** Využíváme existující platformy mobilních aplikací (např. Moje obec apod.)

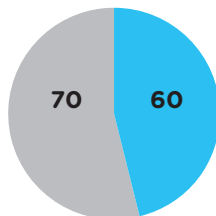


Vyvinuli jste v posledním roce nějaké mobilní/webové aplikace ve spolupráci s třetí stranou na základě vašich otevřených dat?

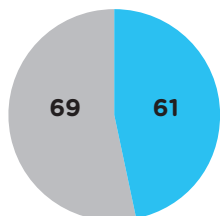
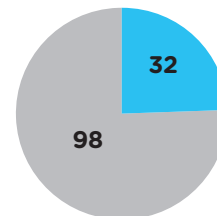


Informuje váš úřad občany v krizových situacích formou SMS zpráv?

Je váš úřad přímo zapojen v aktuální verzi Portálu občana? (propojení služeb)



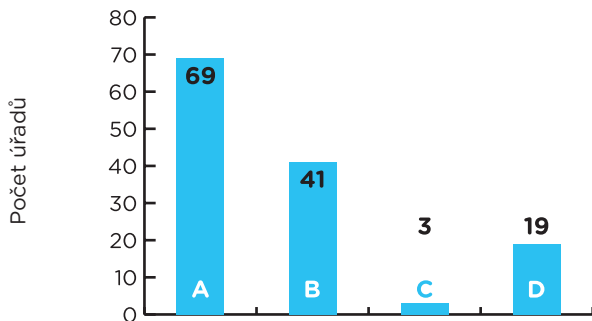
Provozujete datový portál, na kterém vizualizujete (např. formou dashboardů) data vašeho města/městské části?



Zpřístupňuje úřad aktivně a pravidelně sady Otevřených dat (Open Data) o činnosti úřadu a obce ve strojově čitelných a hromadně upravitelných formátech?

● Ano ● Ne

Máte na webových stránkách města aplikaci rozklikávací rozpočet?



- A Máme vlastní rozklikávací rozpočet města
- B Sdílíme data z informačního portálu MONITOR
- C Máme rozklikávací rozpočet příspěvkových organizací města
- D Ne

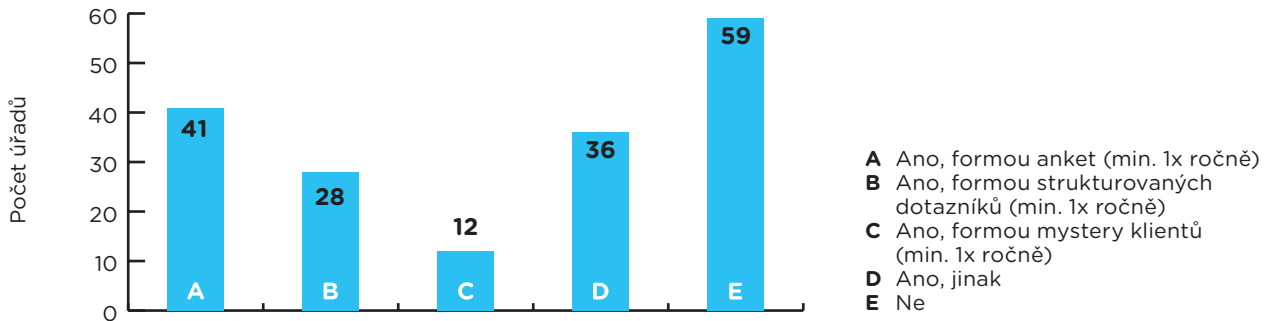


## Měření kvality

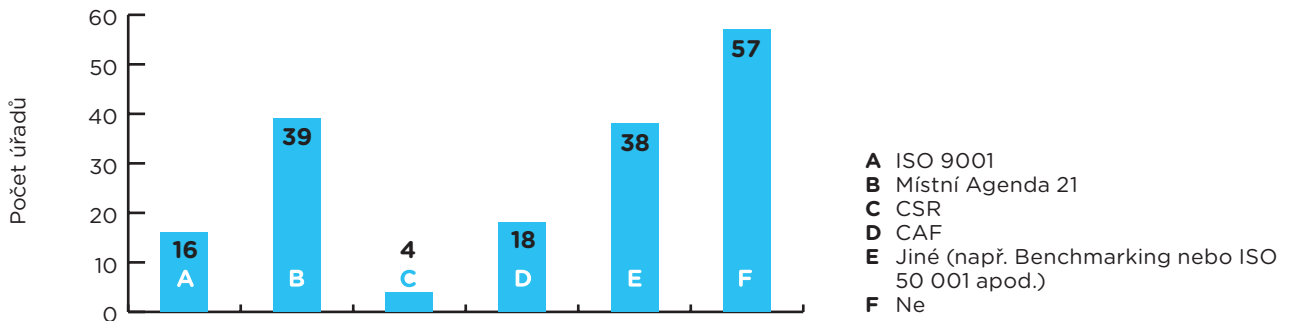
Pro zlepšování kvality služeb ve veřejné správě je nutná zpětná vazba občanů a firem. Nároky občanů na služby se každoročně zvyšují i tím, jak mají lidé možnost vidět poskytované služby v jiných městech nebo státech například při cestování. Mohou tak iniciovat nové podněty pro zlepšování a vývoj obcí.

Zjišťované informace je nutné kvalitně analyzovat, vyhodnotit a následně použít při vytváření strategických plánů a opatření rozvoje obce, nebo je možné použít již existující nástroje evaluace výkonnosti veřejné správy.

### Provádí úřad pravidelné zjišťování spokojenosti občanů/klientů s výkonem úřadu a jeho službami?



### Využívá váš úřad některý z přístupů řízení kvality?

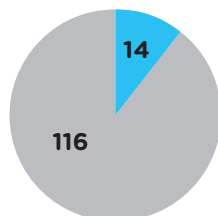




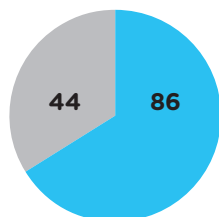
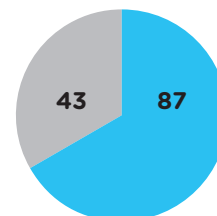
## Participace veřejnosti

Veřejnost je čím dál více zapojována do spolurozhodování o budoucnosti a podobě domovské obce. Tato forma zapojení občanů do chodu obce je velmi motivující zejména pro mladou generaci, která tak může spoluvytvářet prostředí, ve kterém bude žít a vychovávat další generace. Populární jsou diskusní setkávání, na kterých lze získat informace od odborníků a zároveň sdílet příklady dobré, ale i špatné praxe.

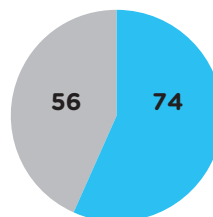
**Pořádáte tematické ideathony či hackatony s odborníky a veřejností? (min 1. v posledních 12 měsících)**



**Iniciuje váš úřad vzdělávací akce (přednášky, workshopy) pro žáky a studenty místních škol?**



**Vyčleňuje město část rozpočtu, o jejímž využití rozhodují občané (participativní rozpočet)?**

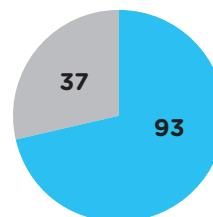
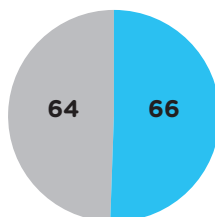


**Umožňuje váš úřad zapojit do rozhodování o rozvoji obce také mládež?**

V rámci společenské odpovědnosti velmi často participují na rozvoji obcí místní firmy. Budují si tak vztah s místní komunitou a mohou tudíž v rámci diskusí zasahovat i do rozhodování o budoucím rozvoji obce.

**Pořádá váš úřad pravidelná plánovací setkávání s občany (nebo obdobné online události), na kterých mohou občané participovat na rozvoji města/městské části a předkládat své podněty? (min. 2x ročně - za poslední kalendářní rok)**

**Pořádá váš úřad pravidelná plánovací setkávání s podnikateli (např. i online)?**



Ano Ne



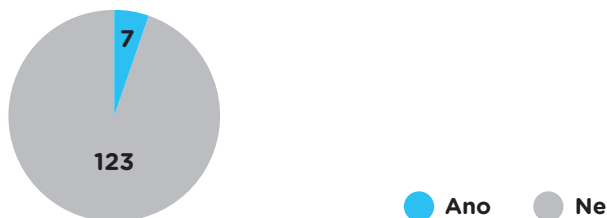


## Vzdělávání zaměstnanců

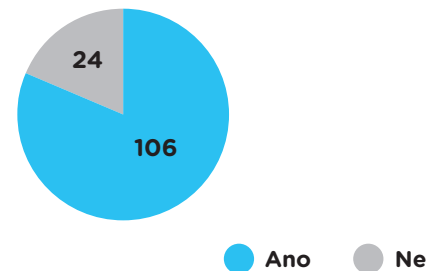
Důležitou součástí rozvoje dobře fungujících služeb ve veřejné správě je pravidelné vzdělávání zaměstnanců. V dnešní dynamické době již většina povolání vyžaduje celoživotní vzdělávání, neboť kdo chvíli stál, již stojí opodál. Ve veřejné správě, která má poskytovat občanovi kvalitní služby, to platí dvojnásob. Je nutné si neustále pravidelně doplňovat informace například z oblasti legislativy, kybernetické bezpečnosti a podobně.

Přívětivý úřad ale musí mít také přívětivé zaměstnance. Pravidelná školení umožňují rozvíjení tzv. soft skills, tj. schopnosti jednat s klientem za přepážkou laskavě a zároveň profesionálně. Řada zaměstnavatelů již takovýto osobní rozvoj svých zaměstnanců podporuje a poskytuje jim možnost účasti na interních nebo externích kurzech. Tento trend je nadále třeba rozvíjet i formou praktických nácviků různých situací. Ministerstvo vnitra poskytuje v tomto ohledu řadu nástrojů a vzdělávacích programů.

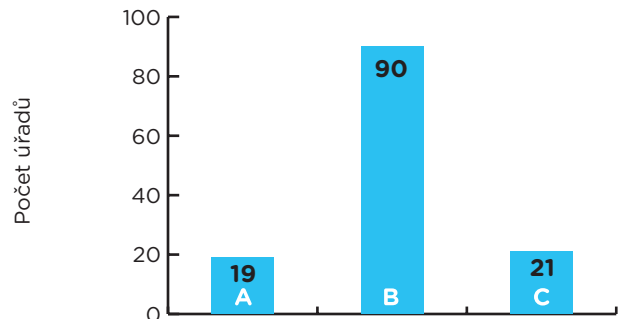
**Vyzkoušeli jste pro vzdělávání svých zaměstnanců vzdělávání ve virtuální realitě?**



**Zajišťujete pro své zaměstnance pravidelně se opakující vzdělávání v oblasti kybernetické bezpečnosti?**



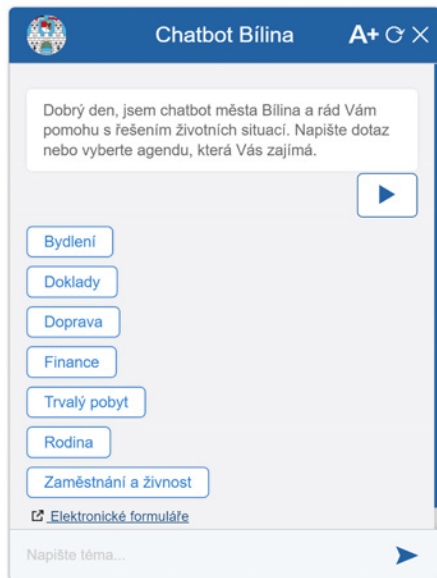
**Provádíte pravidelná školení zaměstnanců na přepážkách (front-office) v tématu přívětivé komunikace s klienty?**



- A** Pořádáme vlastní proklientská školení
- B** Zaměstnanci se vzdělávají u externích školitelů
- C** Školení v této oblasti pro zaměstnance nezajišťujeme



## Bílina: Chatbot Bílina



Mnoho internetových stránek využívá virtuální asistenty ke komunikaci s uživateli a klienty. Tyto moderní komunikační nástroje, zvané chatboty, umožňují efektivní vyhledávání informací bez nutnosti asistence lidského elementu. A právě takový komunikační nástroj implementovali na své webové stránky ve městě Bílina.

Chatbot se zobrazuje na webových stránkách města jako ikona chatu v pravém dolním rohu a plní funkci „on-line úředníka“ dostupného 24 hodin denně. Po kliknutí se zobrazí pop-up chatovací okno, ve kterém občan nalezne úvodní strukturu chatbota navazující na životní situace. Podle toho, co zrovna občan potřebuje řešit, rozklikne si jednotlivá tlačítka a chatbot mu ukáže další strukturu dané životní situace. Případně je možné ihned zadat dotaz. Dotaz chatbot vyhledá ve své široké databázi a pokud nalezne shodu, vypíše nalezené informace k zadanému dotazu.

Nasazení do provozu předcházely průzkum trhu a specifikace konkrétních požadavků, co by měl chatbot umět. Specifikace jednotlivých požadavků se nakonec ukázala tou nejproblematictější částí projektu, neboť technologických řešení je na současném trhu velké množství. Chatbot města Bílina byl spolufinancován z Operačního programu Zaměstnanost a radnice do budoucna plánuje vylepšení služby propojením s moderní technologií umělé inteligence ChatGPT.



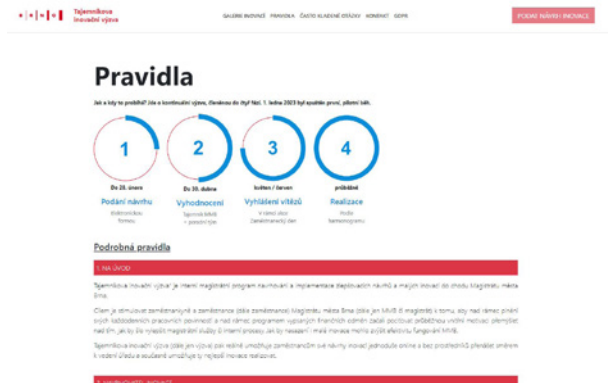
## Brno: Tajemníková inovační výzva



Tajemníková inovační výzva je interní magistrátní program navrhování a implementace zlepšovacích návrhů a malých inovací do chodu Magistrátu města Brna. Výzva reálně umožňuje zaměstnancům své návrhy inovací jednoduše online a bez prostředníků přenášet směrem k vedení úřadu a současně umožňuje ty nejlepší inovace realizovat. Navrhovatel inovace může být pouze zaměstnanec magistrátu a má neomezený počet návrhů inovací. Program cíleně umožňuje navrhovatelům zůstat navenek anonymní ve všech fázích dané výzvy.

Výzva neslouží k personálním změnám, je zaměřena primárně na zlepšení a zdokonalení procesů magistrátu a na technickou infrastrukturu. Z podaných návrhů vybírá tajemník ten vítězný. Na Zaměstnaneckém dni byli letos vyhlášeni čtyři vítězové inovační výzvy.

První ročník Tajemníkovy inovační výzvy byl velký úspěch a je v plánu pokračovat v dalších ročnících tohoto projektu.





## Dvůr Králové nad Labem: Sdílená kola



Sdílené dopravní prostředky jsou velice populární alternativou k automobilům v mnoha českých i evropských městech. Mezi tato města se nyní připojil i Dvůr Králové nad Labem se svým projektem Sdílená kola.

Impulem bylo nabídnout občanům a návštěvníkům města alternativní způsob přepravy, počítalo se zejména s půjčováním kol pro dopravu na krátkou vzdálenost nebo na krátký čas. Sdílená kola tak doplňují systém veřejné dopravy a fungují jako jednoduchý nástroj, jak se rychle, zdravě a ekologicky dopravovat po městě. Prvních 15 minut každé jízdy navíc mají uživatelé zdarma, výpůjčku za ně platí město, které tak postupně vytváří prostor pro bezpečnou a udržitelnou městskou mobilitu.

Uživatelé mají k dispozici 50 kol městského typu, která si mohou vypůjčit a vrátit na 18 stanovištích. Půjčení

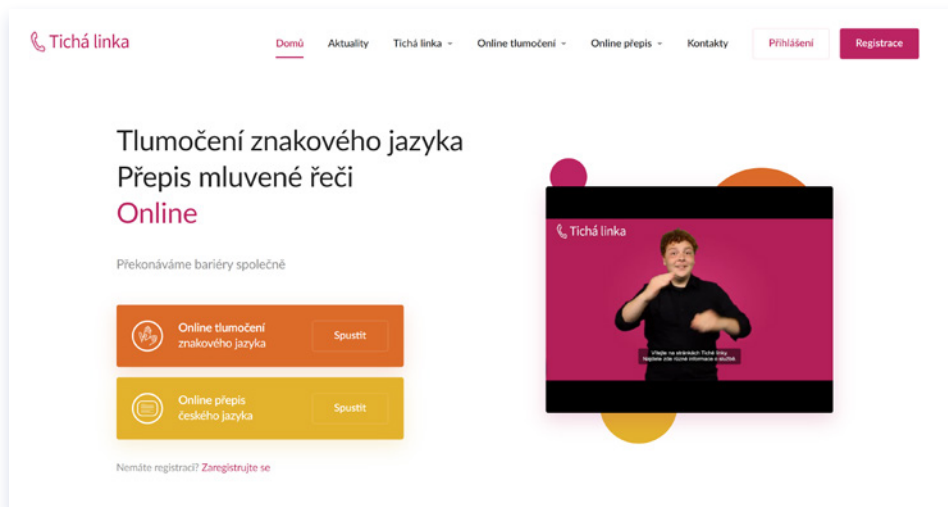
a vrácení kol je snadné, a to prostřednictvím aplikace v chytrém telefonu. Nutná je registrace do systému a nastavení údajů k platbě, protože při výpůjčce delší než 15 minut je třeba zaplatit půjčovné.

Během prvního roku se do systému zaregistrovalo téměř 1800 uživatelů, kteří dohromady najezdili 15 500 km a celkový počet výpůjček přesáhl 12 200. Nejčastěji si cyklisté sdílená kola půjčovali pro kratší jízdy, téměř 93 % jízd bylo do 15 minut, a tedy s podporou města zdarma.

Projekt nyní „jede“ druhým rokem i na základě provedeného dotazníkového šetření, ve kterém tři čtvrtiny respondentů uvedly, že chtějí, aby projekt pokračoval. Na konci srpna 2023 bylo do systému sdílených kol ve Dvoře Králové nad Labem zaregistrováno téměř 2 300 uživatelů.



## Chrudim: Zavedení tlačítka na webové stránce pro zprostředkování tlumočení do znakového jazyka prostřednictvím Tiché linky



Tlumočení do znakového jazyka je využíváno v rámci chrudimského úřadu při jednání s klienty dlouhodobě. Část úředníků prošla kurzem znakového jazyka a na složitá jednání je fyzicky zván tlumočník. Toto vše tedy mohou využít klienti, kteří úřad navštíví osobně. Pro klienty, kteří vyhledávají informace na stránkách města je na novém webu vytvořeno tlačítko pro tlumočení do znakové řeči prostřednictvím tzv. Tiché linky. Ne všichni občané se sluchovým postižením totiž dobře rozumí psanému textu a prostřednictvím tlumočnicka se lépe zorientují, což má za následek snadnější komunikaci s městským úřadem.

Tlačítko pro tlumočení do znakové řeči je snadno přístupné na úvodní stránce webu města Chrudim, po jeho „stisknutí“ se uživateli zobrazí video s fyzickým tlumočníkem nebo přepisovatelem mluveného slova, který je vzdáleně připojen. Poté si stačí vybrat, zda má klient zájem o přepis nebo o volání prostřednictvím tlumočnicka do českého znakového jazyka.



## Jablonec nad Nisou: Komplexní systém posílení občanského zapojení při správě města zřízením osadních výborů

V Jablonci nad Nisou hledali způsob, jakým efektivně, a především koordinovaně zapojit veřejnost do rozhodovacího procesu města. Výsledkem bylo zřízení 9 osadních výborů, jejichž územní činnost pokrývá celé území města. Je tak zajištěno, že se do správy města zapojují zástupci všech městských lokalit.

Systém je koordinovaný pracovníkem magistrátu, který je pro agendu osadních výborů vyčleněn. Tento pracovník zajišťuje přenos komunikace mezi osadními výbory a městem, připravuje podklady do orgánů města a poskytuje zpětnou vazbu.

Formální pravidla pro zřizování a obsazování osadních výborů byla nastavena především proto, aby se snížilo riziko sporů v průběhu zřizování a obsazování výboru. Každý osadní výbor má doporučený počet členů, aby riziko ovládnutí osadního výboru jedním členem bylo minimální a na druhou stranu, aby řízení diskuze nebylo obtížné.

Osadní výbory předkládají návrhy a požadavky zastupitelstvu města, radě města a dalším výborům týkající se rozvoje části města, kterou zastřešují, návrhy týkající se rozpočtu města. Vyjadřují se k návrhům předkládaným zastupitelstvu a radě k rozhodnutí, pokud se týkají jejich části města a vyjadřují se k připomínkám a podnětům předkládaným občany s trvalým pobytem v jejich části města.

Zastupitelstvo města se takovými požadavky vždy řádně zabývá, je dán prostor zástupcům osadního výboru, aby přednesli své požadavky přímo na jednání orgánu města. Na druhou stranu se využívá funkce osadního výboru, jako poradního orgánu při plánování a realizaci záměrů města v dané lokalitě. Pět osadních výborů je aktivních i na sociálních sítích a tím se zlepšuje informovanost o jejich činnosti.





## Jičín: Strategie odpovědného stravování v zařízeních školního stravování ve školách města Jičína

Kvalitní strava je důležitá v každém věku. Avšak pro školní a předškolní děti je důležitá dvojnásob. V Jičíně se rozhodli věnovat svoji pozornost právě kvalitní stravě a vypracovali Strategii odpovědného stravování. Ta je založena na principu: „kvalitně, zdravě a lokálně“.

Město Jičín podporuje na základě Strategie odpovědného stravování snahu o zdravou a udržitelně vyprodukovanou stravu v jím zřizovaných mateřských a základních školách z důvodů zdravotních, ekologických, vzdělávacích, ekonomických, sociálních a kulturních, a to i s cílem dalšího snížení plýtvání. Město Jičín zajišťuje osvětu, propagaci a cílené vyhledávání a používání sezónních, čerstvých, lokálních a udržitelně vyrobených surovin používaných pro výrobu stravy včetně podpory účasti malých či sociálních podniků. Rovněž podporuje nákup produktů ekologického zemědělství (produkty organického zemědělství).

Strategie si klade za cíl dosavadní snahy škol a jídelen v oblasti odpovědného přístupu v přípravě stravy sjednotit, představovat je veřejnosti a strážníkům, a rozvést je na další úroveň. Používání lokálních, sezónních potravin a propagace přístupu je jedním ze základních kamenů strategie.

Veřejnost je o vývoji a dopadech Strategie průběžně informována v měsíčním periodiku Jičínský zpravodaj, na sociálních sítích města a na webových stránkách MŠ, ZŠ i města Jičína. Nejdůležitějším zdrojem informací jsou však každotýdenní jídelníčky jednotlivých MŠ a ZŠ pro strážníky i jejich rodiče, ve kterých jsou informace zejména o sezónních a lokálních surovinách, ze kterých je připravována strava.

### Jídelníček



od 06.02.2023 do 10.02.2023

#### Pondělí 6.2.2023

**Polévka** Bramborová se sójou

obsahuje alergie: 09

**Oběd 1** Vepřové kostky s omáčkou chilli con carne (maso z českých chovů), spätzle

obsahuje alergie: 01,01a,03

**Oběd 2** Kroupy s krůtím masem a mexickou zeleninou, mikrobylinky (česnekové a fedičkové výhonky)

**Doplňk** Puzdink (české suroviny) s borůvkami, mošt holovouský (lokální dodavatel), voda

obsahuje alergie: 01,03,07

#### Úterý 7.2.2023

**Polévka** Zeleninová (říoměřická zelenina)

obsahuje alergie: 01,07,09,10,11

**Oběd 1** Kynuté knedlíky s povídky (česká povídka), tvaroh (český), cukr, másto

obsahuje alergie: 01,03,07,12

**Oběd 2** Hovlízli nudličky s cibulovo-česnekovou omáčkou, rýže Basmati

obsahuje alergie: 01,07

**Doplňk** Cappuccino, čaj s citr slazený

obsahuje alergie: 07

#### Středa 8.2.2023

**Polévka** Z vaječné jíšky (lokální dodavatel)

obsahuje alergie: 01,03,07,09,10,11

**Oběd 1** Kuřeč stehýnka na kysaném zelí (jihočeské kuře, zelí dobrovodské), bramborový knedlík

obsahuje alergie: 01,01a,07

**Oběd 2** -----

**Doplňk** DzusTropico (bez konzervantů, barviv, aroma a přidaného cukru), holovouská jablka (lokální dodavatel)

#### Čtvrtek 9.2.2023

**Polévka** Křikonošská cibulačka (kuřeč maso, cibule, žampiony – suroviny vypěstované v ČR)

obsahuje alergie: 09

**Oběd 1** Hrachová kaše (vypěstováno v ČR) s cibulkou, dušená šunka (vysokoprocenní podíl masa), steril. okurk

obsahuje alergie: 01,07

**Oběd 2** Špařidlové nudle s drcenými rajčaty a žampiony (vypěstováno v ČR), sýr parmazán

obsahuje alergie: 01,01a,03,07

**Doplňk** Čaj ovocný slazený, neslazený (český dodavatel čajových směsí), mléčný koktej (vyrobeno v ČR)

#### Pátek 10.2.2023

**Polévka** Rajská s jáhlovými vločkami

obsahuje alergie: 01,07

**Oběd 1** Vepřeny s cibulí (lokální dodavatel), bramborová kaše (bramb. vypěstované v ČR), obloha salát polní

obsahuje alergie: 07,10

**Oběd 2** Třápka v sýrové peňnce, bramborová kaše, obloha polníček

Voda se slisupem, tyčinka Smootie (tyčinka s obsahem 80% ovoce bez cukru, pouze z přírod. surovin)

obsahuje alergie: 01,01a,05,06,07,08,12

**VIS**  
VEŘEJNÝ INFORMAČNÍ SYSTÉM



## Liberec: Centrum bydlení Liberec



Centrum bydlení Liberec je projekt tzv. kontaktního místa pro bydlení, které slouží ke komunikaci a podpoře široké veřejnosti, zejména osobám a domácnostem v bytové nouzi, ohroženým ztrátou bydlení nebo nízkopříjmovým skupinám obyvatel, kteří hledají bydlení v Liberci. Centrum funguje jako detašované pracoviště odboru sociální a bytové politiky Magistrátu města Liberec.

Přednostně je centrum určeno obyvatelům Liberce, kteří ve městě mají trvalé bydliště, nebo jinou dlouhodobou vazbu (dlouhodobě zde žijí, dlouhodobě zde pracují). Jejich situace se vyhodnotí a nastaví se konkrétní postup. Pro každou domácnost centrum

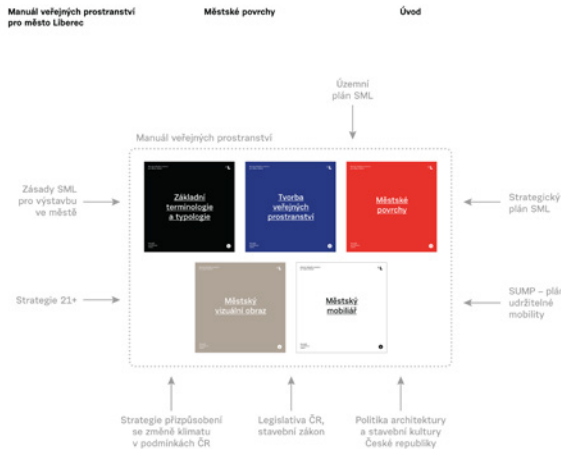
nabízí adekvátní řešení. Mladí lidé potřebují dostupné bydlení, rodič samoživitel uvítá radu ohledně příspěvku na bydlení a člověk z ubytovny nebo bez přístřeší potřebuje komplexní podporu ve formě programu Housing First (bydlení především). Zároveň Centrum bydlení Liberec poskytuje poradenství v oblasti dostupnosti bydlení.

Další významnou činností Centra bydlení Liberec je prevence ztráty bydlení, zejména pak v městských bytech, doplňkovou činností je pak zprostředkování materiální pomoci osobám v nouzi ve spolupráci s potravinovou a nábytkovou bankou Libereckého kraje.





## Liberec: Spolupráce města s investory na rozvoji veřejné infrastruktury



Stavební projekty investorů a developerů se často dotýkají všech obyvatel města a mohou mít na obyvatele pozitivní vliv. Je však potřeba nastavit podmínky tak, aby z projektů nebenefitovala pouze jedna strana, ale všichni – investor, město i občané města. V Liberci zastupitelé schválili klíčový dokument projednávající právě spolupráci města a investorů: „Zásady statutárního města Liberec pro spolupráci s investory na rozvoji veřejné infrastruktury.“

Právě díky nastavení jasných pravidel dochází k rozvoji veřejné infrastruktury v lokalitách s investorskou výstavbou (nová hřiště, parky, výsadba zeleně, opatření pro zlepšení sousedských vztahů, adaptační opatření). Pro snazší koordinaci a řešení případných nejasností v projektové přípravě vyhotovilo město manuály pro investory – např. zásady pro výstavbu ve městě nebo manuál veřejných prostranství. Například při budování logistického areálu v průmyslové zóně, investor přispěje na budování veřejné infrastruktury a dojde k realizaci dohodnutých adaptačních opatření.

Přínosem pro občany je spolupráce investorů na rozvoji dopravní a technické infrastruktury a občanské vybavenosti formou investičního příspěvku či plnění ve formě přímé investice do veřejné infrastruktury. Na základě dosavadních zkušeností město v tuto chvíli připravuje aktualizace dokumentu a další manuály – např. pro oblast environmentálně udržitelných opatření manuál modro-zelené infrastruktury.



## **Nový Bydžov: Ověřování podpisů v nemocnicích a zařízeních sociální péče**

Zhoršení zdravotního stavu je náročné nejen pro nemocného, ale i pro jeho rodinu a nejbližší okolí. Ulehčit rodinám i hospitalizovaným občanům se rozhodli v Novém Bydžově. V případě nutnosti hospitalizace v nemocnici nebo v zařízení sociální péče mohou občané využít služby ověřování podpisů přímo v nemocnicích nebo zařízeních sociální péče.

Služba je pro občany města bezplatná, pracovníce úřadu předem konzultují stav klienta s pečujícími osobami, a tak minimalizují svůj čas u lůžka nemocného. Občané, a především rodinní příslušníci si službu velice chválí a jsou za její zavedení vděční.

Dalším krokem ve zlepšování služeb úřadu je plánovaný objednávací systém na konkrétní den, který by umožnil lepší koordinaci pracovního času pro zaměstnance úřadu.



## Nový Jičín: „Atraktivní město“ – manuál označování provozoven a reklamy



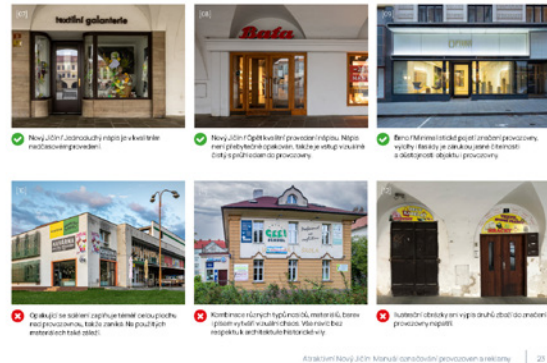
Reklama je odjakživa součástí veřejného prostoru. Je však nutné, aby do veřejného prostoru zapadala a nenarušovala celkový ráz města, kde může hrozit, že špatná reklama prostor zahltí a pokrývá. Naopak kvalitně provedená sebe prezentace nezvyšuje potenciál jen samotného podniku, ale i kultivuje veřejný prostor. Vytvořit kvalitní reklamu však není úplně jednoduché. S její tvorbou teď v Novém Jičíně bude podnikatelům pomáhat Manuál označování provozoven a reklamy.

Manuál obsahuje doporučené postupy, které podnikatelům pomohou vyhnout se zbytečným nákladům a komplikacím v cestě ke kvalitní a vkusné reklamě, která bude v souladu s legislativou, městskými vyhláškami a principy nastíněnými v tomto manuálu.

Podnikatelé ve spolupráci se svými architekty a designéry navrhnu zamýšlenou reklamu, stavební úpravu či stavbu a nechají se při tom inspirovat zpra-

covaným manuálem. Mohou ji také přijít konzultovat s městským architektem z hlediska barevného a materiálového řešení.

Základní cíle manuálu jsou tři: Chránit zájmy uživatelů veřejného prostoru, chránit urbanistické a architektonické prvky města Nový Jičín a nabízet firmám fungující řešení pro zatraktivnění provozoven. Manuál je volně ke stažení na webových stránkách města.



Atraktivní Nový Jičín: Manuál označování provozoven a reklamy | 23



## Opava: Komunitní centrum pomoci válečným uprchlíkům Paľanycja



Krátce po vypuknutí válečného konfliktu na Ukrajině začal krizový štáb města ubytovávat první válečné uprchlíky. Potřebné aktivity dobrovolníků, neziskových organizací a města bylo potřeba spojit a umístit pod jednu střechu. Město využilo nabídky vlastníka bývalého průmyslového objektu, který formou výpůjčky poskytl potřebné nebytové prostory pro vznik komunitního centra.

Chod komunitního centra byl z počátku hrazen z finančních prostředků vyčleněných zastupitelstvem přímo na pomoc uprchlíkům na území města, následně se k tomu přidaly dary od občanů, firem, partnerského města a díky dotaci z Ministerstva vnitra ČR bylo možno aktivity centra více rozšířit.

V rámci komunitního centra se nachází infocentrum s potřebnými kontakty, rovněž klienti centra dostanou

informace ohledně orientace na pracovním trhu nebo pracovníci poskytují poradenství s potřebnou administrativou. Hojně je využíván freeshop s humanitární sbírkou, v komunitním centru občané naleznou i počítače s internetem nebo prádelnu. Velmi oblíbené jsou kurzy českého jazyka pro všechny generace. Mnoho pozic v samotném centru se podařilo obsadit z řad válečných uprchlíků.

Komunitní centrum Paľanycja poskytuje psychologickou pomoc a provozuje zdravotní poradnu.





## Otrokovice: Plánování rozvoje města se školními parlamenty

V demokratické společnosti je zapojení občanů do rozhodovacího procesu nejen vhodné, ale přímo vítané. Ať už jde o participaci na státní úrovni nebo naopak na úrovni měst a obcí. V Otrokovicích se rozhodli, že do plánování rozvoje města zapojí nejen dospělé, ale i žáky škol skrze studentské parlamenty.

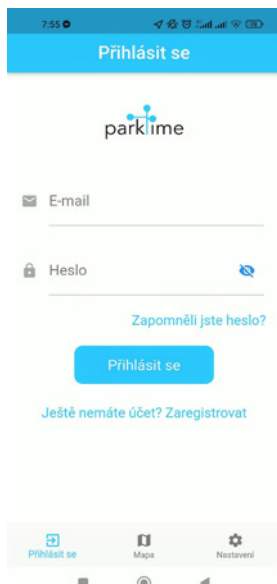
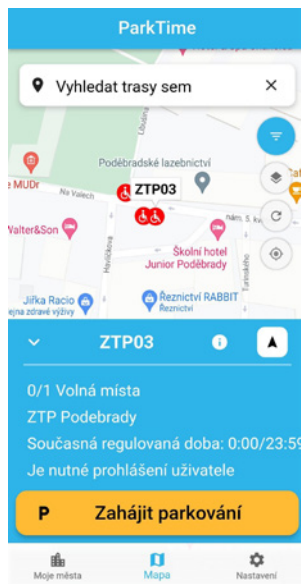
V praxi zapojení funguje tak, že se pracovník města účastní setkání školních parlamentů a provází je procesem plánování na lokální úrovni. Výsledky následně členové školních parlamentů prezentují

vedení města a získají zpětnou vazbu na podněty a nápady, které přinesli. Kromě zapojení dětí a mládeže do plánování rozvoje města je cílem projektu posílení sounáležitosti dětí s městem. Zároveň jsou touto aktivitou přivedeni do diskuze o rozvoji města i rodiče dětí.

Město tímto způsobem získává podnětnou zpětnou vazbu i nové a neotřelé nápady, žáci zase získávají cennou zkušenost a možnost nahlédnout do praxe plánování města.



## Poděbrady: Aplikace ParkTime pro tělesně postižené



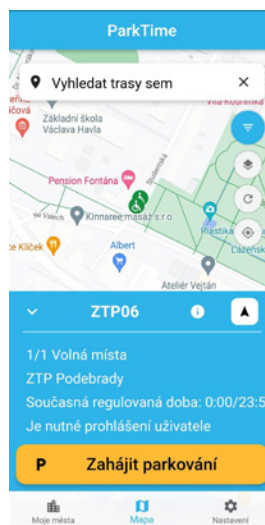
Uživatel si stáhne aplikaci ParkTime, která je volně ke stažení pro mobilní platformy android a iOS. Řidič se může v této aplikaci zaregistrovat, tím získat informace o obsazenosti vyhrazených parkovacích stání a nechat se na ně případně navigovat. Registraci jako takovou uvidí pracovníci úřadu, kteří budou mít možnost v případě zadání neexistující nebo falešné ZTP karty registraci zablokovat.

Městská policie nad systémem dohlíží prostřednictvím aplikace ParkCtrl, ve které jsou díky notifikacím informováni o zaparkování na daném místě a případně upozorněni na oprávněnost či neoprávněnost stání vozidla.

Další fází projektu je implementace této aplikace do mobilní aplikace města „Poděbrady v mobilu“, ve které je komplexně řešena doprava a parkování ve městě.

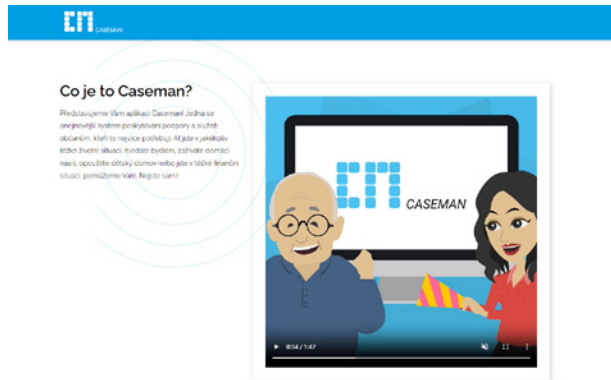
Rostoucí počet osobních automobilů postupně zhoršuje parkovací situaci ve městech. Pro občany se zdravotním postižením však problémy s parkováním vedou ke značným komplikacím. Tento projekt má za cíl zajistit oprávněnost parkování právě pro ty občany, kteří mají ztížený přístup ke službám ve městě kvůli svému hendikepu.

Jedná se o pilotní projekt v rámci České republiky. V první fázi byla ve spolupráci s městskou policií a sociálními pracovníky vybrána místa blízko vstupů k lékárnám či jiným službám, které ulehčují hendikepovaným občanům každodenní život. V tuto chvíli je osazeno senzory 11 vytipovaných parkovacích míst pro držitele průkazky ZTP.





## Praha 7: Webová aplikace Caseman



Mnoho občanů, kteří se ocitnou v tíživé životní situaci a potřebují nějakou formu sociální pomoci, narážejí na velmi složitý a neprůchodný systém. Zároveň sociální pracovníci a pracovníci úřadů jsou zahlceni velkým množstvím byrokracie a jejich práce tak leckdy není efektivní.

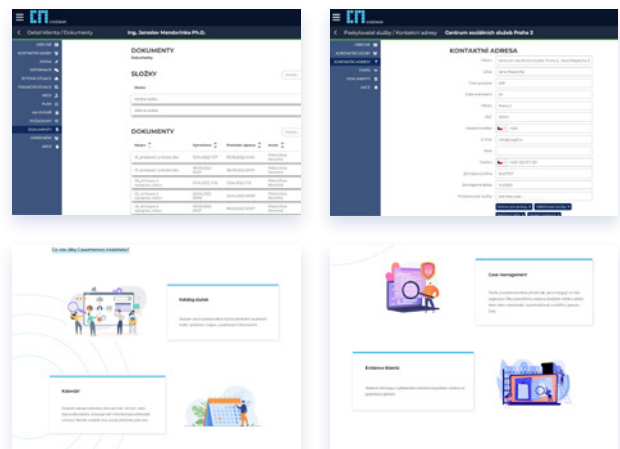
Aplikace Caseman byla vyvinuta pro case management v sociálních službách. Systém má dvě prostředí – první interní pro zaměstnance s možností administrace a druhé externí pro klienty s možností správy osobních údajů. Zároveň aplikace obsahuje katalog všech poskytovaných služeb, ve kterém jsou evidovány jednotlivé společnosti i provozovny včetně kontaktů.

Sociální pracovníci tak mají veškeré údaje o klientovi na jednom místě v Kartě klienta – samozřejmě je dvoufázové zabezpečení osobních údajů – a mohou tak efektivně zpracovávat jeho požadavky, mají přehled, k jakým došlo intervencím či na jaké

návazné služby byl v rámci řešení odkázán. Všechny dokumenty jsou zároveň předvyplněné, což dále šetří čas při zpracování jednotlivých agend.

Klient má v externím rozhraní možnost nahlížet, v jaké fázi řešení jsou jeho požadavky, může pracovat s kalendářem (plánovat či rušit naplánovanou péči a pomoc), ukládat a spravovat dokumenty nebo prostřednictvím elektronického formuláře požádat o změnu údajů.

Aplikace Caseman je dobrým příkladem moderní technologie, která má za cíl zefektivnit práci sociálních pracovníků a úředníků a zároveň ulehčit lidem komunikaci s úřady. V plánu je nadále integrace dalších vnitřních procesů úřadu při práci s klienty (sociální pedagogové, bytová komise, bytová kalkulačka), či možnost elektronického podepisování dokumentů (žádosti, smlouvy, dodatky apod.).





## Praha 13: Péče o duševní zdraví zaměstnanců úřadu

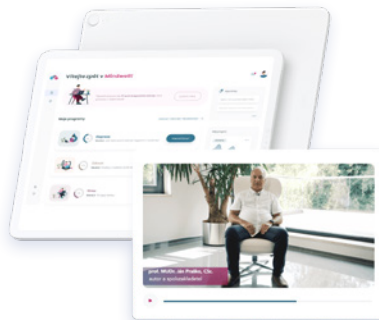


Systém péče o duševní zdraví je v České republice dlouhodobě přetížen a na kvalitní péči se čeká více než čtvrt roku. V městské části Praha 13 se snažili vyjít vstříc zaměstnancům, kteří by péči o psychické zdraví uvítali jako formu benefitu. Impulzem také byl zvýšený počet zaměstnanců, kteří se v současnosti obraceli na personální oddělení s žádostí o radu při řešení osobních problémů.

Městská část Praha 13 se rozhodla pro online formu digitální terapie založené na principech kognitivně-behaviorální terapie. Pro zaměstnance byl připraven na úvod webinar, kterým provázeli dva zkušení odborníci na psychologii a psychoterapii. Tento webinar má cca 50 minut a je umístěn na intranetu, kde každý zaměstnanec má toto video k dispozici po neomezenou dobu. Lékaři v něm popisují příklady duševních potíží (stres, úzkost a deprese) a jak je rozpoznat a naučit se je zvládat nebo jak pečovat o své duševní zdraví v rámci prevence.

Po týdnu od zaslání webinaru bylo každému zaměstnanci na jeho pracovní e-mailovou adresu odesláno dotazníkové šetření s otázkami týkajícími se stavu tazatele a jeho průběhu nálad či fyzických stavů v posledním týdnu.

Po ukončení dotazníkového šetření odborníci z oboru psychoterapie dotazníky vyhodnotili. Následně zaslali vybraným zaměstnancům, kteří byli nějakým způsobem detekováni k potřebě terapie, aktivační kódy. Na základě těchto kódů se mohou zaměstnanci zapojit do online terapie, která pokračuje 12 týdnů. Při této terapii napomáhá terapeut ukazovat cestu, jakou se má klient vydat a zadává mu malé úkoly, na kterých by měl pracovat. Zaměstnanci, kteří nebyli vyhodnoceni pro nutnost terapie, měli možnost v dotazníku také vyjádřit zájem o online terapii jako prevenci v péči o duševní zdraví. Celá služba je přísně anonymní a pracovníci mají naprostou důvěru, že se jejich kolegové ani zaměstnavatel nedozví, že terapií procházejí.







## Prostějov: Univerzální poplatková pokladna s vyvolávacím systémem



Automatické pokladní systémy nejsou ničím novým a na trhu je velké množství dodavatelů, kteří tuto technologii nabízejí pro úřady v České republice. Jedná se velice efektivní řešení, které zároveň snižuje personální zátěž. V Prostějově se však rozhodli jít o krok dál a vytvořili poplatkovou pokladnu propojenou s vyvolávacím systémem úřadu. Klient tedy nedostane pouze vytisknuté potvrzení o zaplacení, ale platba je rovnou spárována s jeho číslem, které je vytisknuto až po uhrazení částky. Tento proces šetří čas a urychluje práci.

Vzhledem k tomu, že se dosud jednalo o pilotní projekt, bylo nutné postupovat ve spolupráci s výrobcí pokladen, upravit stávající objednávací a vyvolávací software a hardware, propojit systém s účetním programem a optimalizovat uživatelské rozhraní pro co nejintuitivnější práci s pokladnou.

Univerzální poplatková pokladna přijímá jak hotovostní platby, tak platby bezhotovostní, uskutečněné prostřednictvím klasických i bezkontaktních (NFC) bankovních platebních karet a plánuje se rozšíření na QR platby. V budoucnu by systém měl být rozšířen o platby správních poplatků na dalších odborech magistrátu a o platby místních poplatků (komunální odpad, poplatky za psy apod.), popř. o jiné platby.

STATUTÁRNÍ  
MĚSTO PROSTĚJOV





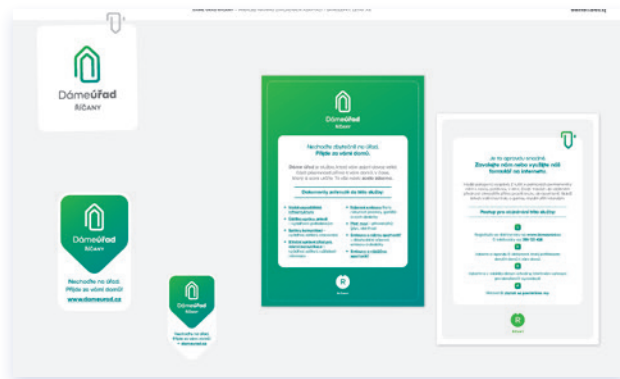
## Říčany: Dáme úřad – doručení vybraných písemností až do domu



Mnoho občanů má komunikaci s úřady spojenou s nekonečným čekáním na vydání nějakého dokumentu či písemnosti. V Říčanech se rozhodli vyjít svým spoluobčanům vstříc a vytvořit službu, která umožňuje doručení vybraných písemností až k domovním dveřím. Služba je součástí říčanského projektu Dáme úřad.

Klient již při podání žádosti, vydání stanoviska, uzavření nájemní smlouvy či další z vybraných agend může zvolit doručení vyřízených dokumentů na svoji říčanskou adresu. Jakmile referent ukončí zpracování podání, informuje klienta SMS či e-mailem, že se může přihlásit do softwarové aplikace přes své telefonní číslo k objednání termínu a místa doručení. Poté je klientovi doručeno heslo pro přihlášení se do objednávkového systému. Ve zvoleném termínu následně doručí kurýr městského úřadu zásilku. Termín pro doručení lze změnit 24 hodin před dodáním. Prostřednictvím kurýra se doručuje pouze jednou. Pokud klient není k zastizení na zvolené adrese či v čase pro doručení, vrátí kurýr přes podatelnu nedoručené písemnosti zpět referentovi a ten je odešle standardním způsobem.

Součástí služby jsou i velmi přehledné webové stránky, na které občané naleznou návod krok po kroku, jak službu využít. V rámci zkvalitňování svých služeb chtějí v Říčanech v rámci projektu Dáme úřad nabídnout i další služby pro občany – například sobotní registr vozidel.





## Svitavy: Door to door třídění odpadu



Změna legislativy, která zdražuje skládkování komunálního odpadu, přinutila přemýšlet zástupce obcí nad kroky, které povedou ke snižování směsného komunálního odpadu. Důležitým faktorem se při této cestě jednoznačně jeví zvýšení míry třídění. Přestože je základem třídění odpadu rozsáhlá síť kontejnerových hnízd, ve Svitavách se rozhodli pro zavedení door-to-door třídění odpadu.

Občané, kteří měli zájem, získali od města zdarma nádobu na adresné třídění plastů. Město Svitavy se rozhodlo občanům poskytnout nádoby na základě smlouvy o bezplatné výpůjčce. Zájemci tak dostali možnost vyplnit si žádost o výpůjčku a v dané termíny si pro nádobu na sklad dojet, případně se



dohodnout na předání individuálně. V současné době téměř 1 400 domácností může plasty pohodlně třídit v podstatě ode dveří. Nádoby se sváží 1x měsíčně a odbor životního prostředí navíc získává podrobnější přehled o odpadech, který může využít pro efektivnější řízení odpadového hospodářství.

Město Svitavy plánuje pokračovat v door-to-door třídění a na jaře roku 2024 poskytne zdarma zájemcům bydlicím v domech se zahradou zahradní kompostéry, které poslouží k odložení bioodpadu. Pro občany z bytové zástavby město také připravuje možnost odkládání kuchyňského odpadu do speciálních nádob.



## Třebíč: Středisko sociální pomoci

Sociální pracovníci v Třebíči pracují s klienty v tíživých životních situacích. Dosud jim však chybělo kvalitní zázemí, primárně hygienické, ve kterém by se klienti mohli osprchovat, např. před návštěvou úřadu nebo lékaře, a vyprat prádlo. Šatník a výdej potravinové banky provozoval odbor sociálních věcí v nevyhovujících prostorách přímo na úřadě.

Proto bylo vybudováno Středisko sociální pomoci v Komunitním centru Moravia. Středisko je otevřeno pro klienty tři dny v týdnu, vždy od 9 do 12 hodin. Poskytuje mimo jiné i možnost osprchování, oholení, vyprání prádla a jeho usušení v sušičce. Nejčastěji je využívána obměna šatstva v šatníku, který je vybavován šatstvem darovaným kolegy, zaměstnanci

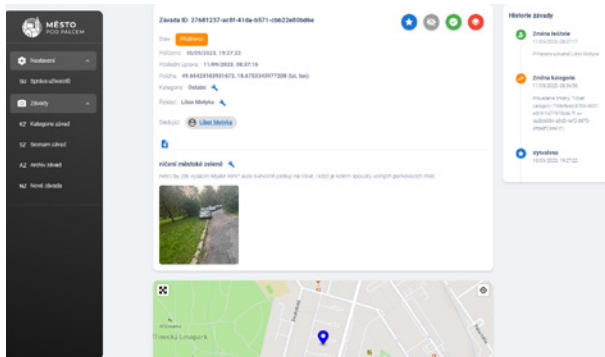
města. V zimních měsících jsou prostory využívány jako přístřeší a „teplá židle“ k přenocování pro osoby, které se ocitnou na ulici. Přístřeší je možné využít pouze po dobu řešení krizové situace ve spolupráci se sociálním pracovníkem, např. po dobu vyřizování náležitostí nutných k přijetí do azylového domu nebo získání jiného ubytování.

Služba se stále vyvíjí podle aktuálních potřeb. Od září 2023 se služby rozšířily o mobilní výdejnu potravinové pomoci Potravinové banky Vysočina, z. ú. Jednou týdně přijíždí mobilní výdejna s balíčky čerstvých potravin pro předem domluvené klienty sociálních pracovníků města.





## Třinec: Chytrá aplikace pro hlášení mimořádných zpráv

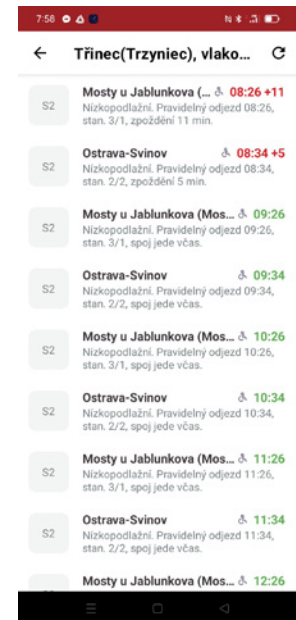
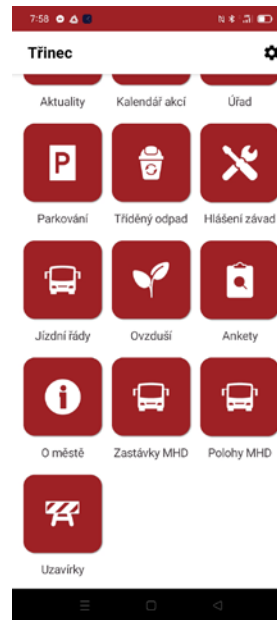


Statutární město Třinec je město průmyslové a na jeho území funguje jedna z největších ocelářských společností ve střední Evropě. S tím souvisí i riziko mimořádných událostí, jakým byl například únik vysocepecního plynu z plynojemu v roce 2021. Chytrá aplikace „Třinec v mobilu“ umožňuje, aby to byl jeden ze základních požadavků v rámci rozhodování o vhodném systému, okamžitě informovat všechny uživatele o mimořádné události a odkázat je na podrobnější informace o žádoucím chování obyvatel. Informování prostřednictvím chytré aplikace je součástí krizové komunikace při mimořádných událostech.

Jedním z cílů aplikace Třinec v mobilu, resp. konkrétně modulu Hlášení závad, bylo i eliminovat mnohdy zbytečné a nic neřešící diskuze na různých sociálních sítích, kde byly závady prezentovány a vášnivě se o nich diskutovalo. Zaměstnanci města totiž nemohli sledovat všechny alternativní stránky na sociálních sítích o městě Třinec.

Občané města byli vyzváni, aby více než prostor sociálních sítí využívali možnost pomoci modulu Hlášení závad. A podařilo se! Prezentace závad na sítích téměř ustala a vše se koncentruje do chytré aplikace.

Od spuštění v dubnu 2023 neustále probíhá rozvoj a vylepšování systému, což je velkou výhodou zvoleného řešení. Aktuálně je v plánu instalace modulu Online kamery a dále pak modul s aktuálními informacemi o výskytu všech možných nádob na jakýkoliv odpad, včetně kuchyňského, elektro odpadu, textilu nebo oleje nebo modul Mapa závad ve městě.





## Ústí nad Orlicí: Komunikace s mladou generací prostřednictvím Instagramu



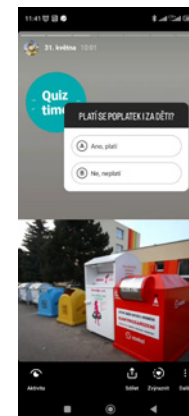
Mobilní rozhlas města nebo Facebook. Dalším cílem instagramového účtu města je rovněž podporovat turistický ruch.

Příspěvky jsou zveřejňovány každý den. Snahou je předávat informace „stravitelnou“ formou a namíxovat obsah tak, aby odpovídal zájmům a preferencím cílového publika. Základem jsou pozvánky na akce. Instagram města poskytuje kompletní přehled o tom, co se daný den ve městě děje, sdílí fotografie a videa (z akcí, připravovaných novinek atd.) včetně odkazu na reportáže na webových stránkách města.

Zařazovány jsou také ankety, které dávají městu zpětnou vazbu a rozvíjejí občanskou participaci (například jak uživatelé hodnotí městské slavnosti Město v pohybu, které atrakce je oslovily na ústecké pouti apod). Velmi oblíbeným prvkem jsou kvízy, které nenápadnou a hravou formou rozšiřují vědomosti o městě. Díky Instagramu si již i náctiletí budují vztah s městem (úřadem) Ústí nad Orlicí.

Sociální síť Instagram již dávno neslouží jen ke sdílení fotografií z dovolené. Společnosti, instituce i města využívají tuto platformu ke komunikaci s uživateli. A přidalo se mezi ně i město Ústí nad Orlicí.

Instagramový profil města má v současnosti přes 1300 odběratelů a v září 2022 byl oceněn v soutěži Zlatý lajk. Cílovou skupinou, na kterou se město zaměřuje, je mládež - mladí lidé do zhruba třiceti let, kterým tímto způsobem přibližuje dění ve městě a umožňuje jim zapojit se do něj, jelikož tyto generační skupiny se mohou mýjet s dalšími komunikačními nástroji města, jako jsou například tištěný zpravodaj,





## Vimperk: Potravinová banka města Vimperk

Občané, kteří se ocitnou v tíživé životní a finanční situaci, se často obracejí na potravinové banky. Nejinak tomu je i ve Vimperku. Od roku 2020 spolupracovalo město Vimperk s Potravinovou bankou Jihočeského kraje, nicméně služby pro klienty nebyly vždy dostačující.

Vzhledem k tomu, že se v převážné míře jednalo o závozy trvanlivých potravin bez masa, mléčných produktů, ovoce a zeleniny (pouze nahodilé dodávky z potravinové banky), zřídilo město Vimperk „Potravinovou banku města Vimperk“ za účelem nákupu potravin potřebného sortimentu, hygienických potřeb, drogistického zboží a případné mimořádné materiální pomoci.

Např. rodině s dětmi v hmotné nouzi bez finančních prostředků čekající na výplatu dávek jsou poskytnuty trvanlivé potraviny z potravinové banky (olej, těstoviny, kečup, sladkosti, konzervy, umělá výživa pro dítě). Sociální pracovnice následně zajistí nákup v rámci Potravinové banky města Vimperk, kdy jsou rodině s dětmi dále poskytnuty jogurty, mléko, maso, ovoce apod.

Pomoc je poskytována od 1. ledna 2023, kdy na její poskytování bylo vyhrazeno z rozpočtu města 50 000 Kč. V červnu zastupitelstvo schválilo navýšení o dalších 50 000 Kč, celkem tedy 100 000 Kč pro rok 2023. Tato pomoc v této výši se zatím jeví jako dostačující i pro rok 2024.



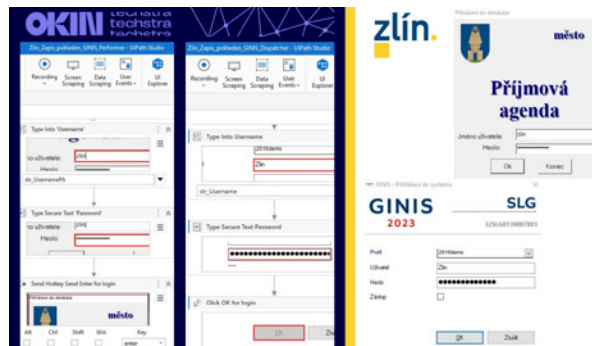
## Zlín: Softwarový robot

Ne každá inovace, kterou město zavádí, je přímo viditelná občanům. To však neznamená, že tyto projekty, zlepšující interní fungování úřadů, nemají vliv na obyvatele města. Právě naopak. Díky novému softwaru pro robotizaci a automatizaci mohou nyní pracovníci magistrátu města Zlín pracovat daleko efektivněji.

Softwarový robot zajišťuje automatizaci a optimalizaci procesů, příjem a rozdělení dat, třídění dat, prověření (kontrolu) správnosti údajů, přiřazení předem definovaných údajů ke konkrétním položkám, doplnění popisu ke kontrolovaným položkám s nesprávnými údaji, vytěžování dat (ze skenů dokumentů), generování předdefinovaných sestav, distribuci dat, rozesílání (distribuci) e-mailů a notifikací.

V praxi to funguje tak, že pracovníci magistrátu vytipují proces, který je rutinní a zpracovává pravidelně větší množství dat (podmínkou je, že všechna data musí být v elektronické formě). Provedou detailní analýzu celého procesu, na základě které se programuje proces pro robota. Následuje testování procesu, seznámení uživatelů s novým procesem, nasazení do ostrého provozu a nastavení časového harmonogramu pro pravidelné spuštění procesu. Četnost zpracování dat závisí na typu procesu a množství zpracovávaných dat (jednou denně, každou hodinu, v noci).

V další fázi projektu chtějí ve Zlíně implementovat například automatickou kategorizaci a distribuci příchozích elektronických zpráv (datové zprávy a e-maily) na podatelně. Dále by měl robot posloužit ke zpracování některých typů majetkových dokladů, výdajových poukazů a vydaných faktur.







## Žďár nad Sázavou: Přečišťování vody v městském bazénu



V době zvyšujících se cen energií je každé úsporné opatření velice oceňováno. Ve chvíli, kdy se jedná nejen o šetření elektřiny ale i vody, v tomto případě pro městský bazén, je oceňováno dvojnásob.

Ve Žďáru nad Sázavou nechali nainstalovat moderní technologické řešení, které má za úkol čistit a recyklovat vodu z městského bazénu. Odpadní voda, která přepadává přes okraj bazénu, je přečištěna a vrácena zpět do bazénu. Systém tak dnes umí vrátit až 70 % zachycené vody, kdy předtím

v plném provozu bazénu dříve odtékalo do kanalizace až 50 m<sup>3</sup> vody denně. Během přečišťování poklesne teplota o cca 1 °C, tímto se šetří náklady na vodu a také na její ohřev, protože čerstvá voda z vodovodního rozvodu má teplotu cca 10 °C a je nutné ji ohřívat až na 27 °C.

Přestože jde o novou technologii, ve Žďáru nad Sázavou pracuje perfektně. V další fázi projektu je plánováno použití solární energie pro ohřev vody v bazénu.



## Kritéria soutěže - 2023

<b>Dostupný úřad</b>	1	Kolik hodin za týden je agenda občanských průkazů dostupná občanům bez nutnosti objednání?
	2	Kolik hodin za týden je agenda cestovních dokladů dostupná občanům bez nutnosti objednání?
	3	Kolik hodin za týden je agenda řidičských průkazů dostupná občanům bez nutnosti objednání?
	4	Kolik hodin za týden je agenda registru vozidel dostupná občanům bez nutnosti objednání?
	5	Kolik hodin za týden je agenda živnostenského podnikání dostupná občanům bez nutnosti objednání?
	6	Kolik hodin za týden je agenda matričního úřadu dostupná občanům bez nutnosti objednání?
	7	Kolik hodin za týden je agenda stavebního úřadu dostupná občanům bez nutnosti objednání?
	8	Nabízíte možnost objednat se k vyřízení výše uvedených agend mimo úřední dobu? Kterých?
	9	Je zajištěna dostupnost všech služeb úřadu také v obdobích, která jsou nejvíce zatížena dovolenou (zejména úřední doba v obdobích kolem státních svátků apod.)?
	10	Na webových stránkách nabízíte formuláře na jednotlivé agendy?
	12	Je úřad bezbariérově přístupný?
	13	Disponuje budova úřadu vodicími prvky pro nevidomé?
	14	Jaké služby váš úřad poskytuje pro komunikaci s neslyšícími?
	15	Je v budově úřadu zajištěna možnost občerstvit se?
	16	Nabízí váš úřad službu pojízdné kanceláře (tzv. pojízdný/mobilní úřad)?
	<b>Otevřený úřad</b>	17
18		Je na webových stránkách dostupný archiv materiálů z proběhlých zasedání zastupitelstva?
19		Je na webových stránkách města dostupný archiv zveřejněných rozpočtů a závěrečných účtů města?



	20	Zveřejňuje váš úřad na webových stránkách města územní plán v dostatečném rozlišení a kvalitě pro čtení?
	21	Zveřejňuje váš úřad oficiální strategii rozvoje města?
	22	Zveřejňuje váš úřad na webových stránkách města strategii úřadu?
<b>Komunikující úřad</b>	23	Uveřejnili jste na webových stránkách města min. 10 nových příspěvků (aktualit) za poslední měsíc?
	24	Vydává vaše město (úřad, městem zřízená organizace) alespoň měsíčně zpravodaj?
	25	Vydává město pravidelně ročenku nebo výroční zprávu města?
	26	Nabízí váš úřad na webových stránkách města vlastní podrobný a pravidelně aktualizovaný systém životních situací?
	27	V jakém rozsahu zveřejňuje váš úřad kontakty na úředníky?
	28	Nabízí webové stránky úřadu orientační plánek nebo virtuální prohlídku úřadu?
	29	Umožňuje váš úřad pravidelný elektronický odběr novinek z činnosti městského úřadu a aktivit města?
	30	Máte možnost na webových stránkách komunikovat s úředníkem prostřednictvím on-line chatu?
<b>On-line úřad</b>	31	Nabízí váš úřad možnost on-line objednání se na konkrétní termín pro vyřízení vybraných agend? (on-line objednávkový systém)
	32	Nabízí váš 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	Co všechno zveřejňuje váš úřad na webu?
	38	Máte na webových stránkách města rozklikávací rozpočet?
	39	Má vaše město aktivní oficiální profil na sociálních sítích (min. 2 nové příspěvky měsíčně)?



	40	Je na profilu vašeho úřadu/města min. 15 nových příspěvků za poslední měsíc? (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	Využíváte online aplikaci pro podání žádostí o dotace městu?
	44	Nabízí váš úřad vlastní mapový portál s mapami města umístěný na webových stránkách města?
	45	Zpřístupňuje úřad aktivně a pravidelně sady Otevřených dat (Open Data) o činnosti úřadu a města ve strojově čitelných a hromadně upravitelných formátech?
	46	Provozujete datový portál, na kterém vizualizujete (např. formou dashboardů) data vašeho města?
	47	Je váš úřad přímo propojen s aktuální verzí Portálu občana? (propojení služeb, vlastní dlaždice na Portálu občana / Portálu veřejné správy)
	48	Vyvinuli jste v posledním roce nějaké mobilní/webové aplikace ve spolupráci s třetí stranou na základě vašich otevřených dat?
	49	Jsou webové stránky města/úřadu přístupné všem osobám se zdravotním postižením? Jsou pro všechny vnímatelné, ovladatelné, srozumitelné a stabilní?
	50	Máte na svých internetových stránkách zveřejněné aktuální prohlášení o přístupnosti dle § 8 zákona č. 99/2019 Sb., o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací?
	51	Nabízí webové stránky některé texty nebo návody ve zjednodušeném jazyce („Easy to Read“) nebo jsou k dispozici videonávody nebo videopříručky?
<b>Úřad zapojující veřejnost</b>	52	Provádí úřad pravidelné zjišťování spokojenosti občanů/klientů s výkonem úřadu a jeho službami?
	53	Provádí úřad pravidelné zjišťování spokojenosti občanů/klientů s rozvojem města?
	54	Pořádá váš úřad pravidelná plánovací setkávání s občany nebo obdobné on-line události, na kterých mohou občané participovat na rozvoji města a předkládat své podněty?
	55	Pořádá váš úřad pravidelná plánovací setkávání s podnikateli? (min. 2x ročně - za poslední kalendářní rok, možné i v on-line podobě)



	56	Umožňuje váš úřad zapojit do rozhodování o rozvoji města také mládež? Např. formou zasedání vybraných dětských a mládežnických zástupců ze školních senátů a parlamentů ZŠ a SŠ (i v on-line podobě).
	57	Vyčleňuje město část rozpočtu, o jejímž využití rozhodují občané (participativní rozpočet)?
	58	Využívá váš úřad některý z přístupů řízení kvality?
<b>Moderně vybavený úřad</b>	59	Disponuje váš úřad venkovní elektronickou úřední deskou?
	60	Je úřad vybaven vyvolávacím systémem (lístkovým s digitální tabulí) pro občany vyřizující si své úřední záležitosti?
	61	Je na úřadu zdarma dostupné bezdrátové připojení (Wi-Fi síť) na internet pro občany?
	62	Disponuje úřad prostorem s přebalovacím pultem nebo dětským koutkem?
<b>Další přívětivé služby</b>	63	Má úřad v běžném provozu pravidelně otevřeno také každou sobotu (případně neděli) pro vyřizování agend v ot. 1–6)?
	64	Má úřad v některý úřední den otevřeno pro klienty také po 5. hodině odpolední?
	65	Disponuje úřad jednotnou vizuální identitou (jednotný vizuální styl) pro komunikaci úřadu, kterou si nechal zpracovat max. v posledních 5 letech?
	66	Informuje váš úřad občany v krizových situacích formou SMS zpráv?
	67	Provádíte pravidelná školení zaměstnanců na přepážkách (front-office) v tématu přívětivé komunikace s klienty?
	68	Zajišťujete pro své zaměstnance pravidelně se opakující vzdělávání v oblasti kybernetické bezpečnosti?
	69	Vyzkoušeli jste pro vzdělávání svých zaměstnanců vzdělávání ve virtuální realitě?
	70	Pořádáte tematické ideathony či hackatony s odborníky a veřejností? (min. 1 v posledních 12 měsících)
	71	Iniciuje váš úřad vzdělávací akce (přednášky, workshopy) pro žáky a studenty místních škol?
	72	Zřizuje/přispívá město na provoz bezplatné právní poradny?
	73	Uplatňovali jste při zadávání veřejných zakázek v loňském roce zásady odpovědného zadávání?



<b>Udržitelný úřad</b>	74	Jsou v budově úřadu umístěny koše na tříděný odpad?
	75	Provádí váš úřad edukativní činnost v oblasti životního prostředí?
	76	Zavedli jste ve svém městě některá z udržitelných řešení?
	77	Máte ustanovenou a obsazenou pozici energetické/ho manažera/ky?
<b>Úřad řešící aktuální témata</b>	78	Poskytujete webové stránky v cizím jazyce?
	79	Máte zřízenou poradenskou telefonní linku pro cizince/uprchlíky?
	80	Máte k dispozici tlumočnicka/úředníka, který je schopen komunikovat v cizím jazyce?
	81	Poskytuje úřad poradenství/telefonickou linku pro krizí zasažené občany? (poradenství ohledně zvyšujících se cen energií, rostoucích nájmů apod.)
	82	Distribuuje úřad informační letáky ohledně úspor/kam se obrátit pro pomoc?
	83	Jakým způsobem podporujete podnikání ve vašem městě (kromě podpory v souvislosti s pandemií covid-19)?
	84	Vyjmenujte, jaké další aktivity Váš úřad podnikl v rámci úspory energií.
	85	Dále bychom Vás rádi poprosili o zapsání (volnou formou) Vašich aktivit (služeb úřadu), které poskytujete pro osoby se zdravotním postižením.
	86	Dále bychom Vás rádi poprosili o zapsání (volnou formou) Vašich dalších aktivit ke vzdělávání a motivování vašich zaměstnanců k proklientskému školení. Děkujeme.



## 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)

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

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

ID datové schránky: 6bnaawp

Editor publikace: Ing. Mgr. David Sláma  
Publikaci připravily: Mgr. Blanka Javorová, Bc. Hana Zelenková

ISBN 978-80-7616-198-6 (tisk)

ISBN 978-80-7616-199-3 (PDF)



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY

Ministerstvo vnitra  
Nad štolou 3, 170 34 Praha 7

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