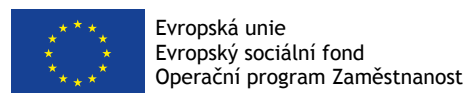




PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD 2020

příklady dobré praxe
obcí s rozšířenou působností



Zpracováno v rámci projektu „Implementační jednotka Strategického rámce rozvoje veřejné správy České republiky pro období 2014 – 2020“, reg. č. CZ.03.4.74/0.0/0.0/15_019/0000125.

Projekt je spolufinancován z prostředků Evropské unie, Evropského sociálního fondu.

Vydalo Ministerstvo vnitra, odbor strategického rozvoje a koordinace veřejné správy v roce 2020.

Použité fotografie u příkladů dobré praxe byly zaslány jednotlivými městskými úřady.

Obsah

Úvodní slovo	4
Celkové výsledky průzkumu	5
Benešov: Environmentálně odpovědný přístup města	15
Boskovice: Měření spokojenosti klientů městského úřadu	16
Jeseník: Senior taxi	17
Jičín: Odpovědné veřejné zadávání zakázek a nákupů	18
Kyjov: Mobilní rozhlas	19
Litoměřice: Detašované pracoviště matriky v městské nemocnici	20
Litoměřice: Jednotný vizuální styl města	21
Most: Participativní projekt HejbniMostem!	22
Most: Magistrát bez bariér	23
Opava: Opava bez bariér a mapa přístupnosti	24
Ostrava: OSTRAVA 360° – Kvalitní venkovní reklama ze všech úhlů	25
Praha 5: Platební automaty v budově úřadu	26
Praha 13: Ideathony pořádané městskou částí	27
Praha 18: Mobilní aplikace Praha 18 – Letňany	28
Přeštice: Kurýr městského úřadu	29
Slaný: Bezplatná právní poradna	30
Žďár nad Sázavou: Ekologický a udržitelný přístup úřadu	31
PŘÍKLADY DOBRÉ PRAXE BĚHEM PANDEMIE COVID-19	
Český Krumlov: Distribuce ochranných pomůcek občanům během pandemie	32
Humpolec: Dezinfekce veřejných prostranství	33
Cheb: Zapojení sociálních služeb a dobrovolníků	34
Moravská Třebová: Podpora živnostníků	35
Opava: Služby pro seniory, nemocné a samostatně žijící občany	36
Kritéria soutěže	37

Úvodní slovo náměstka ministra vnitra



Letošní pátý ročník motivační soutěže Přívětivý úřad byl přerušen pandemií COVID-19, která přinesla nečekanou výzvu pro všechny obce i jejich obyvatele. Zcela nová situace nás postavila před otázku, jak neefektivněji bojovat s novým typem koronaviru a kladla velký důraz na připravenost proti epidemiím a akceschopnost při zajištění přísnějších hygienických pravidel. I proto se v této publikaci věnujeme také příkladům řešení pandemie ve vybraných městech. Celkem pět ukázek představí aktivity, které pomohly ochránit ohrožené skupiny obyvatel a zasažené živnostníky podpořily hygienická opatření na veřejných prostranstvích nebo ukázaly možnost a schopnost zapojení dobrovolníků, neziskových organizací a sociálních služeb do společné pomoci v rámci města.

Vedle této mimořádné situace se ovšem dočtete také o aktivitách přijímaných řekněme v běžnějším režimu, které jsou ale také důležité a na které nechceme zapomenout. Publikace se proto zabývá i novými mobilními aplikacemi, příkladnými přístupy radnic vůči občanům coby svým klientům a také pomoci potřebným, kterým se úřady snaží zajistit kvalitu služeb v plném rozsahu. Prostor je dále věnován i environmentálnímu přístupu k chodu úřadu, který je dnes rozhodně na místě.

Rád bych využil tohoto místa k poděkování všem představitelům měst a zaměstnancům městských úřadů, kteří se podíleli na boji proti pandemii a svými nápady a nasazením ochránili občany. Stejně tak vyjadřuji podporu iniciativním a inovátorským přístupům úřadů i v dalších oblastech zvyšování kvality služeb veřejné správy. Děkuji Vám.

JUDr. PhDr. Petr Mlsna, Ph.D.,
náměstek ministra vnitra pro řízení sekce legislativy,
státní správy a územní samosprávy

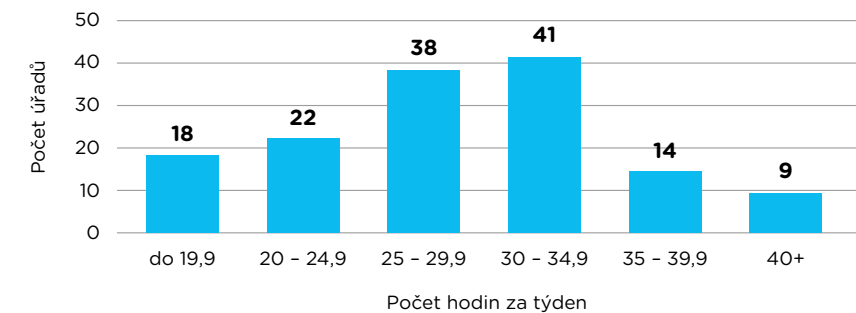
Celkové výsledky průzkumu

Do soutěže se zapojilo 142 obcí s rozšířenou působností (a městských částí Prahy), tj. 62,5 % z celkového počtu. Odpovědi byly sbírány v únoru 2020 prostřednictvím on-line dotazníku. Účastníci odpovídali na cca 60 otázek, které byly následně kontrolovány, a na jejich základě bylo stanoveno pořadí. Následující stránky jsou věnovány vybraným přehledům sesbíraných dat.

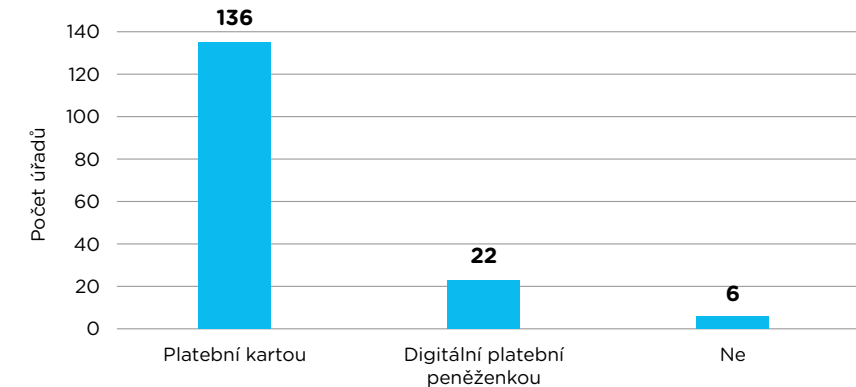
Přístupnost úřadu

Soutěž se věnuje několika kategoriím přívětivosti městských úřadů. První z nich je přístupnost. Sledujeme v ní, jak je úřad dostupný a otevřený pro své klienty. Nejvíce úřadů je otevřených 25 až 35 hodin za týden. Jen výjimečně úřední hodiny činí 40 a více hodin. Přístupnost chápeme také jako dostupnost moderních služeb. Snížení objemu hotovosti v oběhu je trend, který bude stále posilovat. Úřady by proto měly zavést bezkontaktní platby.

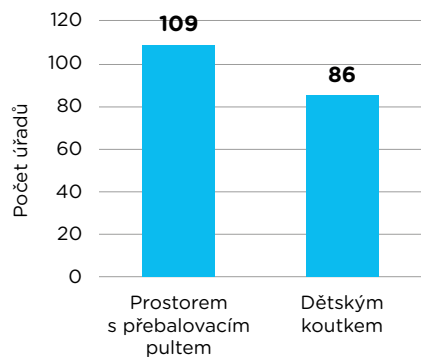
Počet úředních hodin za týden - agenda občanských průkazů



Nabízíte bezhotovostní platby poplatků



Disponuje váš úřad prostorem pro rodiče s dětmi?



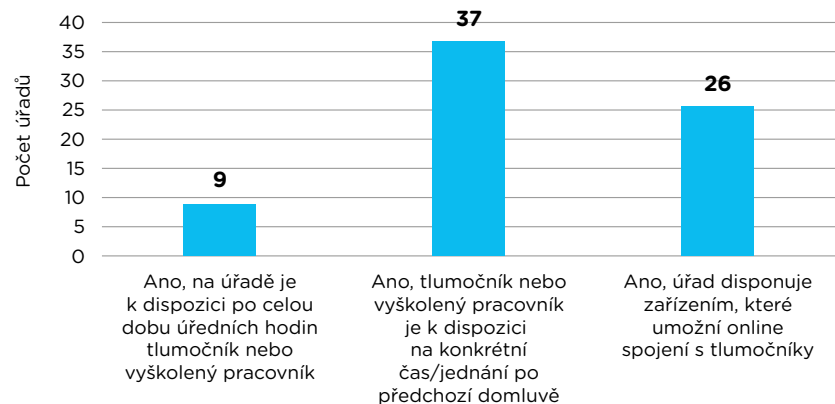
Dalším znakem přístupnosti je přívětivé nastavení poskytování služeb osobám se zdravotním postižením, omezenou pohyblivostí, rodičům s dětmi, seniorům atd.

Prostor s přebalovacím pultem, dětské koutky či bezbariérovost úřadu jsou stále častější. Prozatím v začátcích je ovšem péče o nevidomé a neslyšící, kterým jsou služby poskytovány spíše po domluvě.

Je úřad bezbariérově přístupný?



Je úřad přizpůsoben pro komunikaci s neslyšícími?



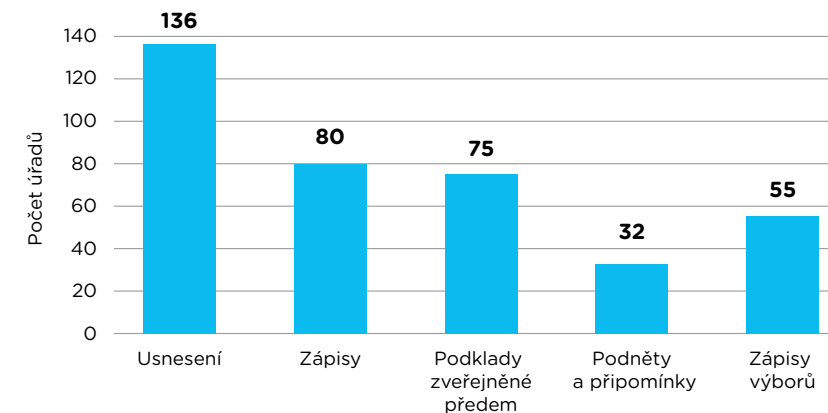
Otevřený úřad

Transparentnost radnice je další kategorií, která vytváří přívětivý úřad. Soutěž zde sleduje materiály a informace zveřejňované na webových stránkách obce. Cílem této kategorie je posílit veřejnou kontrolu.

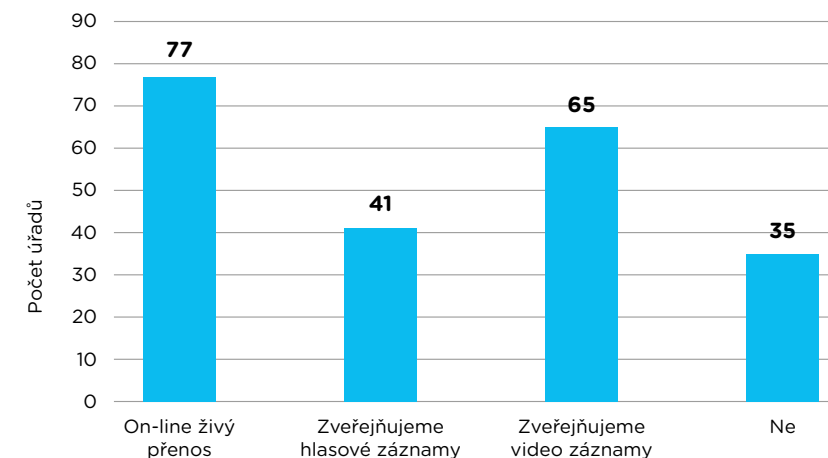
Jedním z hlavních aspektů jsou informace o zasedání zastupitelstva. Sledujeme proto rozsah zveřejňovaných materiálů, ale také, zda ze zasedání vznikají přenosy či záznamy.

Dalšími body jsou zveřejňování smluv, strategických dokumentů, archivů dokumentů a celková zpětná dohledatelnost činnosti radnice.

V jakém rozsahu zveřejňujete materiály ze zastupitelstva na webových stránkách města?



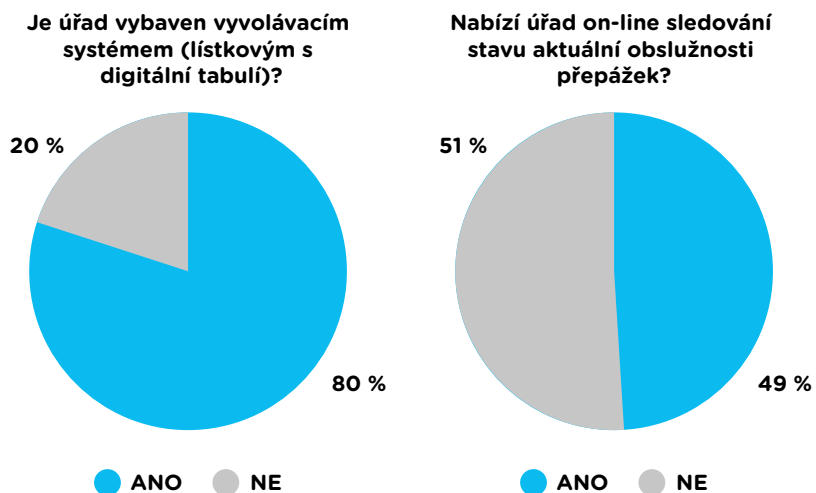
Zveřejňuje váš úřad záznamy zasedání zastupitelstva, případně přenáší zasedání on-line?



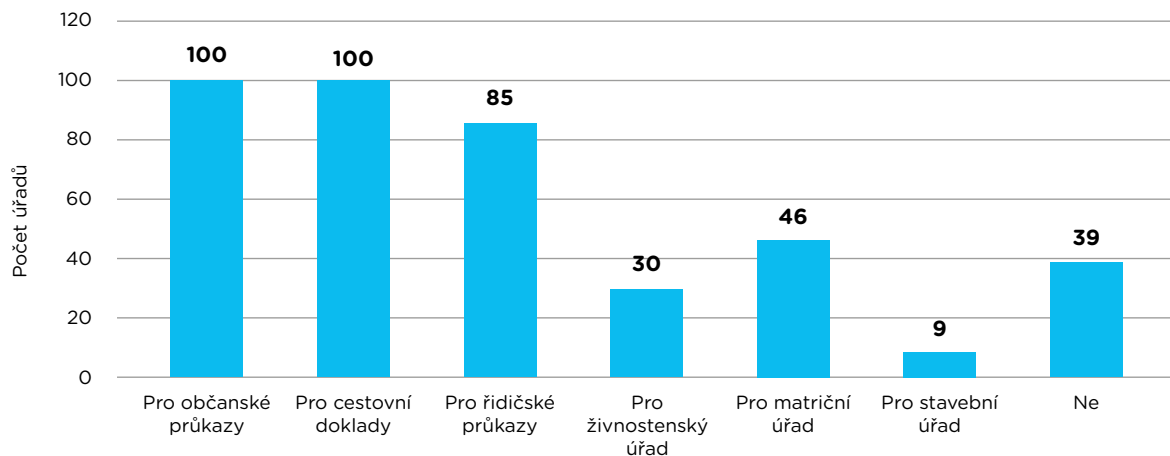
Úřad on-line

Dnešní technologické možnosti vše rychle přesouvají do on-line prostředí a úřady veřejné správy nemůžou zaostávat.

Stále více úřadů proto začíná tím, že poskytne on-line objednání klientům a informace o čekací době.



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

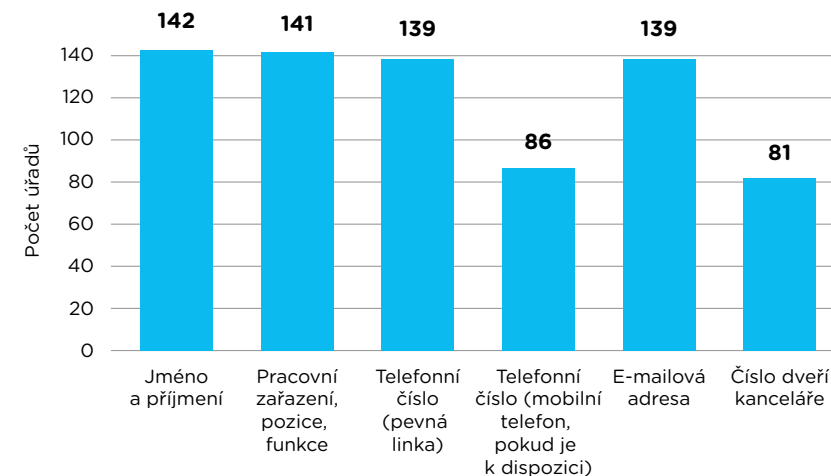


Komunikace

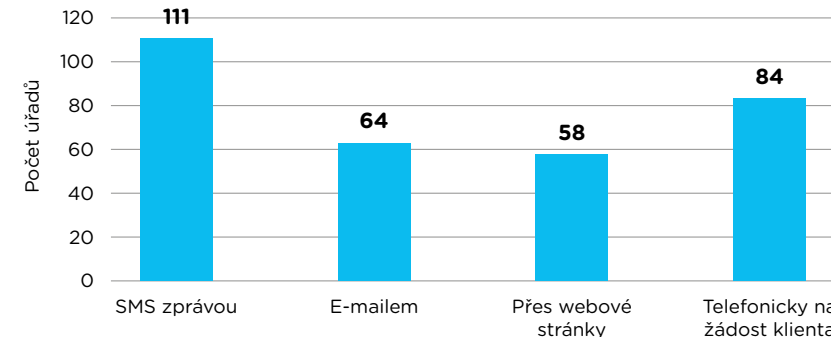
V otázce komunikace hodnotíme celou škálu kritérií. Základem je zveřejnění kontaktů na webových stránkách města. Úřady tyto kontakty dosud zveřejňují v různé podobě a rozsahu, ale již se vcelku ustálil údaj v podobě jména a příjmení úředníka, jeho funkce, pracovního zařazení, telefonního čísla a e-mailu. Někde přidávají i číslo dveří kanceláře, což se občas doplňuje zveřejněním orientačního plánu nebo virtuální prohlídkou úřadu.

Pokud jde o informování klienta o stavu vyřízení jeho záležitosti, začíná se stávat pravidlem, že úřady klienty aktivně informují (zejména SMS zprávou). Informování se ale zatím omezuje jen na oznámení dokončení vyřízení. O průběžném stavu informuje jen malá část úřadů.

V jakém rozsahu zveřejňuje váš úřad kontakty na úředníky?

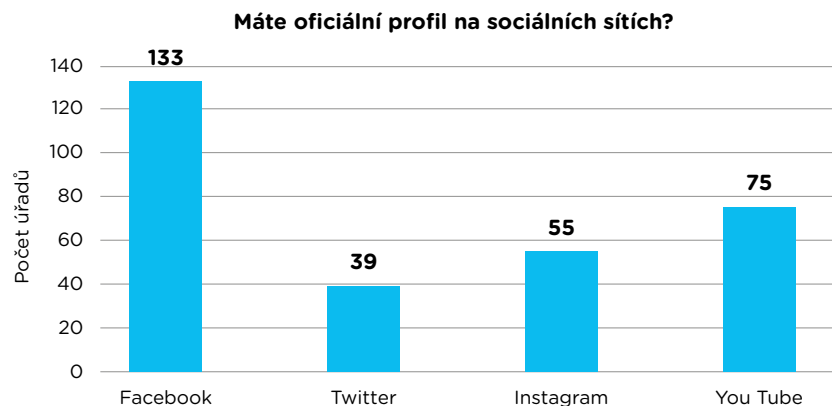


Jakou formou informujete občana o stavu vyřízení požadavku?

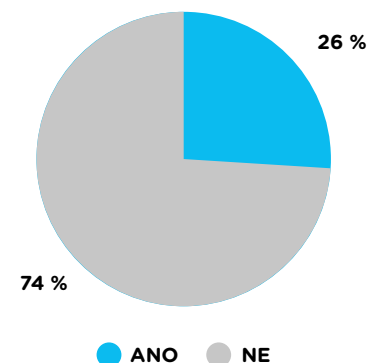


Sociální sítě

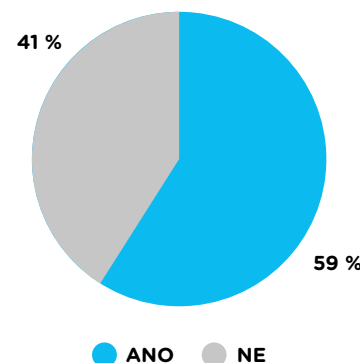
Znakem moderní komunikace je aktivita na sociálních sítích. České úřady větších měst si již vcelku osvojily Facebook, na kterém je stále nejvíce uživatelů. Oblíbený je také portál YouTube a posiluje Instagram.



Zveřejňujete svá data ve formátu otevřených dat?

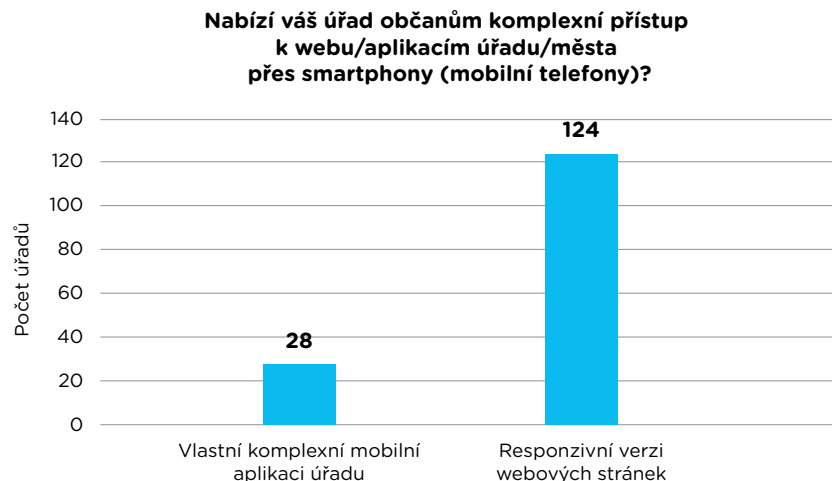


Máte na webových stránkách města aplikaci rozklikávací rozpočet?



Aplikace

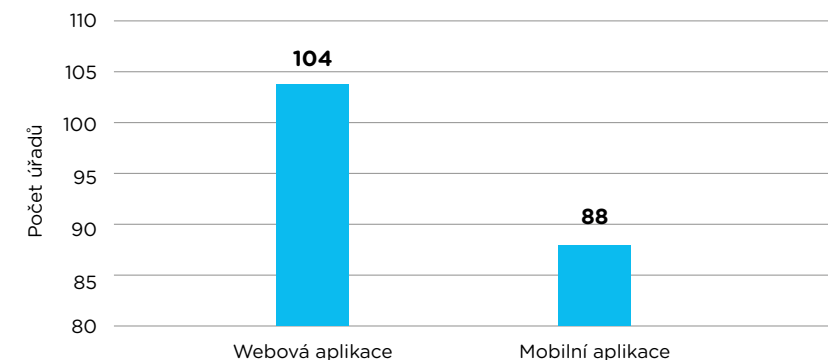
On-line služby a digitalizace veřejné správy jsou a nadále budou spojené s rozmachem aplikací (webových a zejména mobilních). Vlastní komplexní mobilní aplikaci úřadu zatím vyvinulo jen pár ze zapojených úřadů, ale své webové stránky pro mobilní zařízení uzpůsobily téměř všechny.



Stále více obcí přichází s vlastními aplikacemi. Nejoblíbenější jsou hlášení závad na majetku obce, turistické aplikace, mapové portály, rozklikávací rozpočet a další.

Všechny aplikace jsou založené na datech, která obec produkuje nebo sbírá. Jejich lepšímu využití pomáhá zveřejňování dat v otevřeném formátu, který umožňuje jejich využití třetími stranami (vývojáři). Ti mohou vytvářet aplikace dle lokálních potřeb. Zatím ovšem sledovaná města (zejména ta menší) s otevíráním dat spíše váhají.

Nabízíte aplikaci hlášení závad na majetku města/městské části?



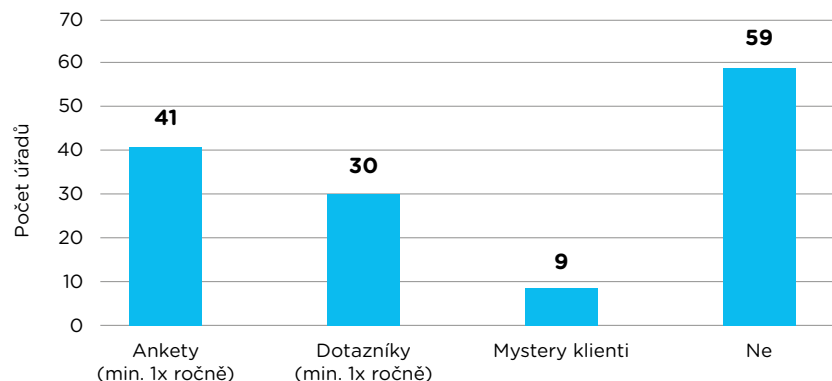
Měření kvality

Nic by pro úřad nemělo být cennější než zpětná vazba od klientů. Tu ovšem cíleně měří stále jen malá část z nich.

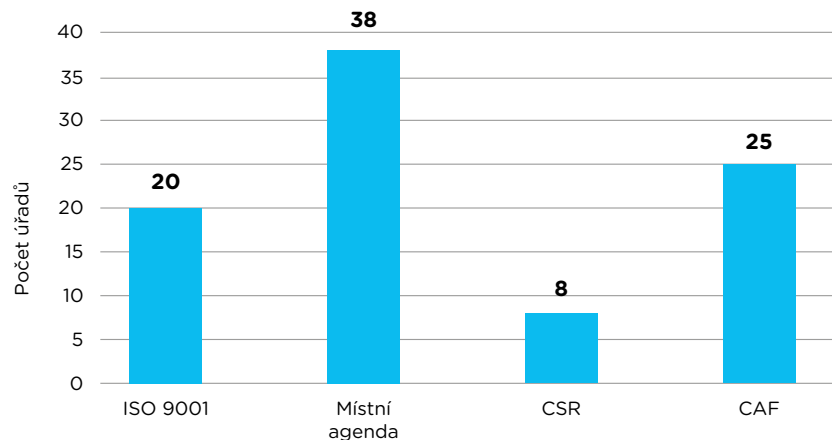
Různé ankety či dotazníky tak jsou spíše výjimečné a často ad hoc sbírané bez kontinuity. Ovšem i zde se najdou příklady dobré praxe.

Systémovější přístup k řízení kvality lze zvolit při adaptaci různých metod (např. normy ISO 9001, místní Agendy 21, společenské odpovědnosti organizace (CSR), CAF nebo modelu EFQM). Využití je však stále spíše nižší.

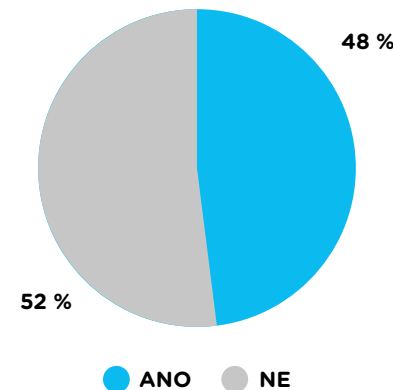
Jakou formou provádíte pravidelné zjišťování spokojenosti občanů/klientů s výkonem úřadu a jeho službami?



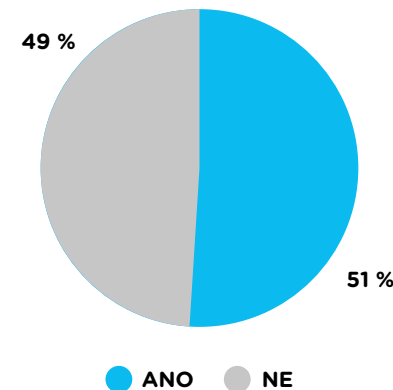
Využíváte některý z přístupů řízení kvality?



Vyčleňujete část rozpočtu, o jejímž využití rozhodují občané (participativní rozpočet)?



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

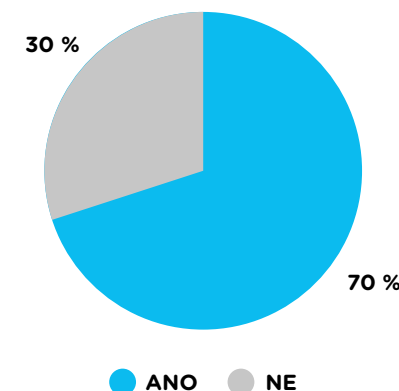


Participace veřejnosti

Zapojení obyvatel do rozhodování o věcech veřejných je důležitou oblastí aktivit odpovědného vedení města. Možností je přitom velké množství (např. participativní rozpočet, participativní strategické plánování rozvoje města, ideathony, veřejné diskuse nebo setkávání s podnikateli a dalšími skupinami obyvatel).

Se zapojováním veřejnosti to ovšem mají česká města (vzorek zapojený do letošního ročníku soutěže) spíše půl na půl. Nicméně jejich počet roste, k čemuž napomáhají i dobré zkušenosti z měst, kde již participační projekty zavedli a odzkoušeli.

Pořádáte pravidelná plánovací setkávání s občany, na kterých mohou občané participovat na rozvoji a předkládat své podněty? (min. 2x ročně)

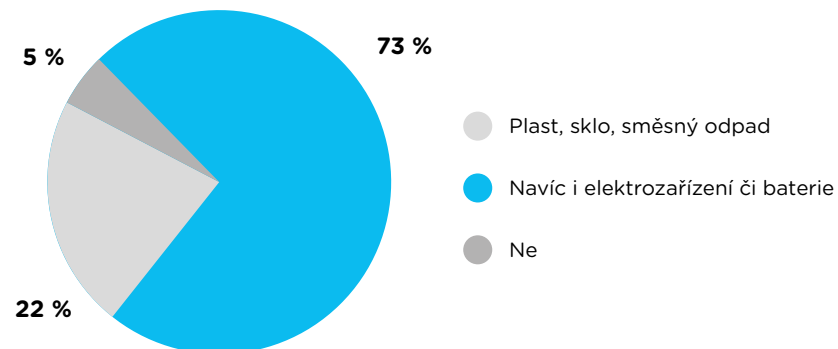


Udržitelnost úřadu

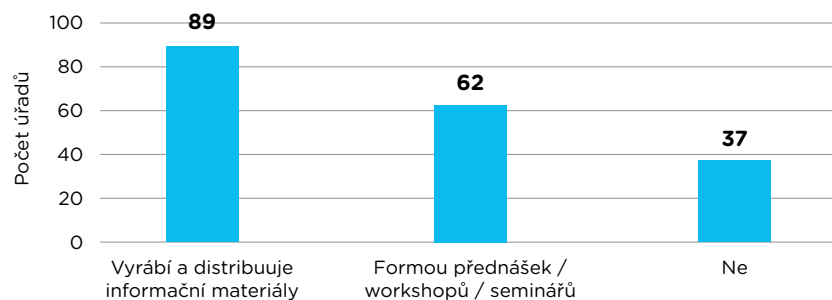
Zodpovědnost vůči životnímu prostředí je poslední (nikoli však významem) kategorií, kterou současně sleduje.

Řada inspirativních aktivit se dostala i do naší sbírky příkladů dobré praxe (letos i v předchozích ročnících). Města si čím dál častěji uvědomují plný význam své činnosti a dopadů na životní prostředí. První kroky v této oblasti (zeleň střechy, hospodaření s vodou, omezování spotřeby plastu, třídění odpadů apod.) proto značí větší zájem měst o toto téma, které je kvitováno odbornou i laickou veřejností.

Jsou v budově úřadu umístěny koše na tříděný odpad?



Provádí úřad edukativní činnost v oblasti životního prostředí?



Benešov: Environmentálně odpovědný přístup města

Snaha o uplatňování principů trvale udržitelného rozvoje na místní úrovni je dlouhodobým cílem Benešova. Město proto zavádí taková opatření, aby tyto principy naplnilo a rozvíjelo ekologicky šetrné chování v celé šíři svých aktivit.

Projekt rozvoje ekologicky šetrného chování vznikl ve snaze zavést reálná opatření v oblasti tzv. Zeleného úřadování. Environmentálně odpovědný přístup se projevuje ve všech činnostech města: rozšiřováním systému separace odpadů počínaje a SMART veřejným osvětlením konče. Role samosprávy je ale i v edukační činnosti. Díky akcím příspěvkových organizací města je zejména mladá generace vedena k proaktivnímu chování v oblasti ochrany životního prostředí.



Již v roce 2008 se město začalo výrazným způsobem orientovat a zaměřovat na systém ekologicky šetrného úřadování, a to realizací projektu s cílem zhodnocení potenciálu v oblastech spotřeby energie, materiálu a hospodárneho provozu městského úřadu.



V roce 2011 se Benešov zapojil do mezinárodního projektu Zelený úřad a přijal principy ekologicky šetrného chování. Výstupem projektu je Kodex environmentálně šetrného chování zaměstnanců, který byl vytvářen na základě společných diskuzí v rámci workshopů a anket.

V roce 2016 přijalo zastupitelstvo města deklaraci, ve které se zavazuje k naplňování zásad a cílů trvale udržitelného rozvoje uplatňováním metody místní Agendy 21. Výstupem této aktivity je tvorba strategických dokumentů, které plně reflektují principy trvale udržitelného rozvoje a jednoznačně vymezují směr, kterým se město chce rozvíjet. Nejnověji, v roce 2019, se město zapojilo do kampaně Ministerstva životního prostředí

#dostbyloplastu. Cílem je posunout environmentálně odpovědný přístup na další úroveň a odpady nejen recyklovat, ale především předcházet jejich vzniku. Zavedlo proto na svých akcích například vratné kelímky.

Jelikož tyto principy město zavádí dlouhodobě, jedná se o kontinuální proces, kdy jednotlivé aktivity jsou pozvolně implementovány do běžné činnosti úřadu, města i jeho organizací. Změny jsou přijímány postupnými kroky jako soubor logicky na sebe navazujících aktivit. Přínosem tohoto přístupu je především možnost jednotlivých aktérů si na změny zvyknout a přijmout je v průběhu času za své. Město se chce v následujících letech zaměřit nejen na aktivity definované ve strategii, ale i na rozvoj osvětové činnosti a oslovit širší cílovou skupinu.



Boskovice: Měření spokojenosti klientů městského úřadu

Základem klientského přístupu je sbírání, vyhodnocování a reflektování zpětné vazby klientů. V Boskovicích si tohoto jsou plně vědomi, a proto na konci roku 2019 spustili online dotazník spokojenosti, který je trvale k dispozici na webových stránkách města. Každý občan ho může vyplnit elektronicky a opakovaně podle toho, jak byl aktuálně spokojen na odboru, kde vyřizoval svou záležitost. Pro město jsou odpovědi cenným zdrojem informací k zlepšování činnosti jak celého úřadu, tak jednotlivých odborů.



Klient v dotazníku vyplňuje, s čím na úřad přišel, jaký odbor navštívil, s kým situaci řešil, jaká byla čekací doba, v který den úřad navštívil, jak byl spokojený s orientací v budově, prostředím úřadu, odborností a vystupováním úředníka nebo rychlostí vyřízení požadavku. Dotazníkem město také sleduje, jestli mají občané dostatek informací od města a jaké informační kanály využívají. Dotazník se tak stal tolik potřebnou studnicí dat.

Dotazník byl spuštěn 1. prosince 2019 a do března 2020 ho vyplnilo téměř sto osob. Vlastnímu vytvoření předcházela analýza podobných dotazníků v jiných městech. Dále město řešilo otázku, zda vytvořit jednorázovou časově omezenou anketu, nebo dlouhodobý dotazník, který může občan vyplnit i opakovaně. Nakonec tedy v Boskovicích zvolili dlouhodobý dotazník, který poskytne lepší obraz spokojenosti klientů než nárazová anketa.

Sbírání zpětné vazby klientů bylo jedním z opatření akčního plánu na rok 2019 v rámci strategického plánu města. Město při jeho naplňování zvažovalo, jaký rozsah zvolit, na co všechno se občanů ptát, zda se zaměřit jen na „přepážkové“ agendy nebo na celý úřad. Při sestavování dotazníku museli autoři myslet také na to, že městský úřad má dvě budovy a u odpovědí potřebují poznat, kterou budovu občan navštívil.

Projekt je zatím v zaváděcí fázi. Po jejím vyhodnocení město plánuje službu občanům ještě dále vylepšovat.



Jeseník: Senior taxi

Jeseník je dalším městem, které myslí na potřebu seniorů dopravovat se na veřejná místa a vyřídit své náležitosti, zvláště v situaci, kdy ve městě není systém hromadné dopravy.

Službu poskytují občanům nad 73 let věku, přičemž má každý z nich nárok na 4 jízdy měsíčně. Senioři ji mohou využívat každý pracovní den v čase od 7 do 16 hodin bez předchozího objednání. Taxislužba je převezve na úřad, poštu, do lázní, nemocnice a lékáren, na nádraží nebo na hřbitovy.

Provozovatelem jsou soukromé subjekty (aktuálně jsou dva a je možné přistoupení dalších) a město tak není přímým realizátorem této služby. Jedním z cílů tohoto přístupu vedení města je podpora místních podnikatelů v taxislužbě v nevytížené provozní době. Senioři tím získávají možnost s ohledem na své vlastní zkušenosti vybírat z dodavatelů toho, u kterého jsou spokojeni. Díky zapojení více poskytovatelů není nutné jízdy objednávat den předem, jak je u této služby běžné. Dále je lépe pokryta poptávka seniorů po přepravě, která se například v případě návštěvy lékaře kumuluje do jednoho časového úseku. Město původně službu poskytovalo prostřednictvím jednoho vozidla svých technických služeb. To ovšem vyhodnotilo za neefektivní.

Senioři službu oceňují a z pravidelného měsíčního plnění je potvrzená adekvátní využívanost. V rámci služby je navíc používán software, který zjednodušuje objednávání a zadávání jednotlivých jízd, hlídání maximálního počtu jízd měsíčně a realizace vyúčtování jízd a tisk průkazů pro seniory (fyzická podoba pro jednotlivé seniory).

Zavedení předcházelo vytipování počtu uživatelů, nastavení správných parametrů poskytované služby a jednání s potenciálními poskytovateli. Bariérou zprvu byla neochota soukromých subjektů se zapojit do služby realizované městem (z důvodu specifik nakládání s veřejnými financemi, potřebou vykazování nebo právní nejasností mechanismu zapojení provozovatelů).



Jičín: Odpovědné veřejné zadávání zakázek a nákupů

V Jičíně jsou při vypsání zakázky zohledněny její dopady například na životní prostředí, etické nakupování v globální perspektivě, podpora vzdělávání, zajištění důstojných pracovních podmínek a snaha o korektnost financování poddavatelského systému. Jičín je v tomto směru příkladem města, ve kterém si uvědomili, že odpovědnost veřejného zadávání nespočívá jen v ekonomické výhodnosti, ale také v sociální a environmentální odpovědnosti.

Město v roce 2018 zaneslo do své Směrnice o veřejném zadávání pasáž požadující, aby zadavatel při všech veřejných zakázkách zohledňoval jejich dopady na společnost a ekonomiku při minimalizaci negativních dopadů na životní prostředí. Vychází přitom z usnesení vlády ČR ze dne 24. července 2017 č. 531, o Pravidlech uplatňování odpovědného přístupu při zadávání veřejných zakázek a nákupech státní správy a samosprávy.

Jičín se specializuje na ekologická řešení, zajištění důstojných pracovních podmínek a odpovědných poddavatelských vztahů a na podporu technického vzdělávání. Ekologicky šetrné prvky promítl například do objednávky tisku Jičínského zpravodaje (15 % hodnocení zakázky tvořilo kritérium ekologicky šetrného řešení – požadavky na papír z udržitelných a zákonných zdrojů a také na emise, spotřebu energie a nakládání s odpady při výrobě zpravodaje).

U podlimitních a nadlimitních veřejných zakázek je pevnou součástí formuláře nabídky prohlášení o společensky odpovědném zadávání v oblasti pracovněprávních předpisů, předpisů zaměstnanosti, bezpečnosti a ochrany zdraví a ve vztahu ke vzdělávání.



Odpovědné veřejné zadávání město promítlo i do strategického plánu rozvoje Jičína, ve kterém počítá s opatřením koncepčního hospodaření s majetkem města a udržitelným a strategickým zadáváním veřejných zakázek. Starosta a tajemník městského úřadu přijali Deklaraci „Odpovědný úřad“, jejímž cílem je zmenšit dopady činnosti městského úřadu na životní prostředí (odpovědný nákup a spotřeba kancelářských potřeb, cateringu, úklidových a hygienických prostředků, ale i vzdělávání zaměstnanců).

Kyjov: Mobilní rozhlas

Mobilní rozhlas městu umožňuje oslovit občany několika způsoby. Důležitá sdělení rozasílají prostřednictvím SMS zpráv. Je to formát, který se osvědčil zejména v krizových situacích (což se potvrdilo například během šíření nákazy Covid-19). Další formou oslovení je zpráva do mobilní aplikace (jen pro uživatele chytrých telefonů), případně na e-mail. Mobilní rozhlas ale umožňuje i nahrát a odeslat zvukovou zprávu.

Aplikace přehledně zobrazuje základní zprávy o dění na úřadě a ve městě (kulturní, sportovní a další akce). Obsahuje dále informace o úřadu (úřední doba, odbory a agendy, kontakty) a tipy na výlety. Integrovanou součástí je aplikace Zmapujto, která funguje jako hlášení závad (rozbitá lampa, zničená lavička, černá skládka nebo například výmol na silnici).



Občané si na službu rychle zvykli. I díky propagaci se do Mobilního rozhlasu přihlásilo více než 1 100 kyjovských občanů, tj. zhruba 10 % z celkového počtu lidí, kteří v Kyjově žijí. Důležitost efektivního předávání informací se naplno ukázala během koronavirové pandemie. Mobilní rozhlas město v této souvislosti využívalo velmi často. Jedním z důsledků byl nárůst počtu registrovaných uživatelů zhruba o čtvrtinu.

Dle představitelů města je platforma intuitivní a bez technických potíží. Hlavním úkolem po spuštění byla silná medializace a osvěta, aby se občané Kyjova o novince dozvěděli a zanesli do ní své registrační údaje a kontakty. Kampaň město vedlo prostřednictvím médií, sociálních sítí, ale také do všech poštovních schránek ve městě distribuovalo dopis starosty a přihláškový formulář.

Provozovatel Mobilního rozhlasu nedávno přišel s novinkou v podobě ankety. Kyjov chce tímto nástrojem občany ještě více zapojit do procesu plánování rozvoje města. Součástí obecního rozpočtu totiž je i participativní složka a anketa může být zajímavý formát, jak o přihlášených projektech nechat hlasovat veřejnost.

Litoměřice: Detašované pracoviště matřiky v městské nemocnici

Rodičky v Litoměřicích už kvůli vyřízení rodného listu dítěte nemusí na úřad. Dokument si mohou vyřídit přímo v porodnici, a to díky rozšíření detašovaného pracoviště úřadu v nemocnici, které vedle služeb Czech POINT nyní nabízí také agendu matřiky.

Provozní doba Czech POINTu v nemocnici je pondělí až pátek od 8 do 12 hodin, od 12 do 13 hodin na ni navazuje provoz matřiky. Detašované pracoviště matřiky zabezpečuje příjem ohlašovacích lístků narozeného dítěte vystavených nemocnicí, které tentýž den zpracuje na běžném pracovišti matričního úřadu. Následující den je rodný list dítěte připraven k výdeji opět na detašovaném pracovišti matřiky v městské nemocnici.

Návrh na rozšíření služeb detašovaného pracoviště v nemocnici vzešel od zaměstnankyň odboru správního. Základní myšlenkou bylo rozšíření nabídky služeb již existujícího detašovaného pracoviště Czech POINT v nemocnici. Celý proces zavedení trval jen dva měsíce. U tohoto pracoviště byla navíc zprovozněna i elektronická úřední deska.

Matrika v nemocnici je rodiči využívána a oceňována. Odpadla návštěva úřadu na Mírovém náměstí, což je pozitivní i proto, že historická budova není ještě úplně přístupná bezbariérově. Při realizaci projektu město nečelilo žádným překážkám, myšlenka byla od počátku všemi přijímána kladně.



Litoměřice: Jednotný vizuální styl města

Název města Litoměřice s věží Kalich vsazenou do písmene „M“ podtrženého vlnkou symbolizující řeku Labe. Tak lze stručně popsat logo, které je součástí kompletní proměny, jíž z hlediska grafiky Litoměřice v následujících dvou až třech letech projdou. Město Litoměřice totiž vysoutěžilo svůj první grafický vizuál, který bude postupnými kroky zaveden do celé komunikace města (vizitky, propagační předměty, letáky, plakáty apod.).

Dle představitelů města je za novou vizuální identitou idea aktivních a vstřícných obyvatel Litoměřic. Vizuál záměrně nenavazuje na původní heraldický znak laděný do rudé barvy, se kterým se řada občanů města již neztotožňovala. Nový vizuální styl promlouvá kombinací barev modré a okrové. Inspirací jsou jak původní barvy města (žlutá s modrou), tak hradby s řekou. Nedílnou součástí nové vizuální identity jsou i ilustrace. Inspirací zde bylo historické město samotné.

S cílem sjednotit prezentaci Litoměřic směrem k jeho obyvatelům i turistům se v roce 2019 město obrátilo na profesionální agenturu Czechdesign, která se věnuje veřejným designovým soutěžím. Porota složená jak z odborníků věnujících se grafickému designu, agentury, ale i zástupců města, určila z pěti návrhů jako vítězku dvoukolové uzavřené soutěže litoměřickou rodačku.



Před spuštěním této aktivity, je nutné počítat s tím, že změna je poměrně časově náročná. Složitější bylo i získání vedení města pro myšlenku sjednocení vizuálu a podpory ze strany ředitelů a ředitelky příspěvkových organizací.

Na nový grafický vizuál město navázalo přijetím Zásad reklamy a označování provozoven (boj proti reklamnímu smogu ve městě). A dále vypsáním souvisejícího dotačního programu vizuálně citlivější obnovy reklamy a označování provozoven na území Městské památkové rezervace Litoměřice, jejího ochranného pásma a na kulturních památkách.

Most: Participativní projekt HejbníMostem!



Spouštěčem zavedení participativního rozpočtu v Mostě byla snaha získat pohled od občanů, co ve městě postrádají. Vedení měst často používají makro pohled a nedokáží reflektovat každodenní potřeby občanů, tj. mikro pohled (co chybí seniorům, na jakém konkrétním místě chybí dětské hřiště nebo městský mobiliář).

V roce 2019 se proto vedení města rozhodlo, že vyčlení částku 2 mil. korun ze svého rozpočtu pro participativní rozpočet pro roky 2020/2021. Občané získali možnost navrhnout a zrealizovat projekty, které ve městě postrádají. Projekt participativního rozpočtu získal název HejbníMostem! a město pro něj spustilo i vlastní webové stránky. Cílem je rozšířit podíl občanů na utváření podoby a chodu města, oživit jeho veřejný prostor a posílit občanskou spolidnost.

Navrhnout projekt může každý občan města starší 15 let. Podané návrhy poté odborná komise zřízená magistrátem vyhodnotí a projekty splňující

podmínky předá k veřejnému hlasování. Hlasování proběhne prostřednictvím Mobilního rozhlasu, mobilní aplikace města za pomoci tzv. dvoufázového ověření. Lidé ale mohou navrhovat své projekty i bez internetu – na vybraných místech města. S hlasováním občanům pomůžou také pracovníce z Turistického informačního centra.

Projektu předcházela informační kampaň, aby se podařilo zapojit co nejširší veřejnost. Město všemi dostupnými médii informovalo o tom, co je participativní rozpočet a jaká jsou jeho pravidla. Občané preferovali osobní přístup, proto byli zástupci projektu celé 3 dny v době před spuštěním podáváním návrhů přítomni v obchodním centru s informačním stánkem. Občanům vše vysvětlovali a předávali letáky a reklamní předměty. Pro rozšíření povědomí o projektu také využili Facebook.

Most navíc v tomto školním roce realizoval participativní rozpočet i na jedné vytipované základní škole. Ohlas z řad žáků, ale i pedagogů byl dle představitelů města obrovský.



Most: Magistrát bez bariér

Mostecký magistrát nabízí celou řadu služeb pro lidi s handicapem. Například jde o popisy tras ze zastávek MHD do budovy magistrátu. Ty jsou dostupné na webových stránkách v textové a zvukové podobě. Člověk se zrakovým postižením, který má počítač s hlasovou syntézou, může použít obě verze. Tištěná se mu rovnou překládá do hlasové verze. Druhým způsobem je použití hlasového souboru MP3. Podle něho si člověk může cestu předem nastudovat doma nebo si soubor stáhne a použije ho při cestě samotné. Trasa je popsána po metrech včetně překážek a doporučení k orientaci.

U vstupu do magistrátu je instalován digitální hlasový majáček, který na trasu navazuje a který po sepnutí podá informace například o tom, na které straně dveří se nachází klika, kterým směrem se dveře otevírají a kde se nachází zvonek na obsluhu. Digitální hlasový majáček je rádiové zařízení, které funguje pomocí dálkového ovladače vlastněného nevidomým, a je umístěn nad vchodovými dveřmi do budovy, kde je také zvonek na strážníka, který pro nevidomé v případě potřeby po zazvonění přijde a dovede jej ke kompetentní osobě v úřadě. V budově magistrátu jsou dále cedulky s hmatovým piktogramem a popisem v Braillově písmu.



Neslyšící občané mohou využít počítač v informační recepci pro online tlumočení přes takzvanou Tichou linku. Tu provozuje společnost Tichý svět, která mosteckému úřadu také zapůjčila dva tablety s aplikací Tichá linka, díky níž mohou úředníci s neslyšícími snáze komunikovat.

Lidé s omezenou pohyblivostí si mohou na informační recepci magistrátu zapůjčit invalidní vozík, v případě potřeby bude zajištěn i doprovod po úřadě. Vedle toho úřad už řadu let provozuje Pojízdný úřad. Ten je kromě lidí s handicapem určen

také osobám starším 70 let, obyvatelům domů pro seniory nebo například lidem v tíživé životní situaci. Jeho výhodou je, že úřad vycestuje za klientem domů a tam s ním vyřídí potřebné záležitosti. Jde zejména o vyřízení občanského průkazu nebo služby pracoviště Czech POINT.

Úředníci ale myslí i na rodiče s dětmi. Proto na magistrátu najdete útulný a hračkami a dalšími potřebami vybavený dětský koutek, dětské místo na malování či prostor pro kojící matky. Rodiče s dvěma a více dětmi v kočárku, kteří nemohou využít výtah, si svou agendu mohou vyřídit v přízemí úřadu.



Opava: Opava bez bariér a mapa přístupnosti

Hlavním cílem opavského projektu je poskytnout lidem s omezenou schopností pohybu informace o přístupnosti vybraných objektů ve městě a vytvořit informační portál s interaktivní mapou, na nichž budou tyto informace dostupné. Díky podrobnému posouzení a zhodnocení jednotlivých objektů město také zjistí závady, které brání v pohybu osobám s omezenou schopností pohybu, a přijme opatření k jejich odstranění.

Hodnocení bezbariérovosti se provádí na veřejných budovách a zastávkách MHD. Mapování je velmi detailní a odhaluje překážky a slabá místa v rámci objektu. Výsledkem zhodnocení je klasifikace objektu do základních kategorií bezbariérově plně funkčních (zelená barva), bezbariérově částečně funkčních (oranžová barva) nebo bezbariérově nefunkčních (červená barva).

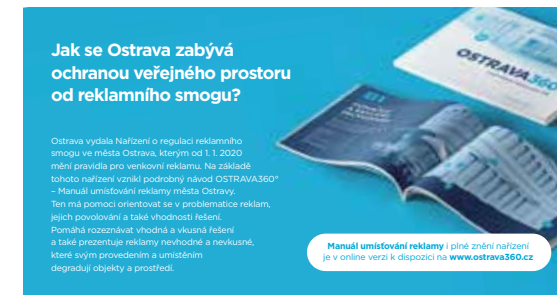


Zjištěné informace včetně fotodokumentace jsou umístěny na webové stránce projektu a zpracovány do mapy přístupnosti. Na mapě se zobrazují barevnými symboly zhodnocené objekty. Po kliknutí na objekt v mapě se zobrazí základní charakteristika formou standardizovaných piktogramů s odkazem na podrobné informace na webových stránkách projektu www.opavabezbarier.cz. Mapa zobrazuje také místa vyhrazená pro parkování ZTP.

Mapování objektů probíhá podle metodiky vydané Ministerstvem pro místní rozvoj. Člověk, který mapování provádí, musí být patřičně proškolen a vybaven pomůckami, které slouží k měření délek a sklonů. Mapování v Opavě provádí osoba upoutaná na invalidní vozík, což se jeví jako výhoda, protože může přímo v terénu ověřit výsledky svých měření.

Vedení města od samého začátku podporuje vznik tohoto projektu a aktivně spolupracuje na jeho dalším rozvoji. Důležitá je spolupráce s vlastníky a správci jednotlivých objektů. Do budoucna chce město mapu přístupnosti rozšířit o informace o bezbariérových trasách, které splňují požadavky pro bezbariérový pohyb po městě. Výstupy projektu mohou využít také například rodiče s kočárky.

Ostrava: OSTRAVA 360° – Kvalitní venkovní reklama ze všech úhlů



Ostravu jako většinu měst hyzdí přemíra reklamního smogu. Cílem nového projektu OSTRAVA 360° (www.ostrava360.cz) proto je kultivace veřejného prostoru a zamezení šíření nevkusné a často také ilegální reklamy.

Projekt má provést veřejnost problematikou reklamního smogu. Cílem je veřejný prostor kultivovat, nikoliv reklamu zcela zakázat. Pro snadnější orientaci podnikatelů a majitelů provozoven v problematice venkovních reklam vydalo město Manuál umísťování reklamy města Ostravy. Ten doplňuje nařízení o regulaci reklamního smogu a zodpovídá základní otázky: jak vypadá vkusná reklama, jak reklamou nedegradovat veřejný prostor a jak si zjednodušit proces schvalování reklamních nosičů?

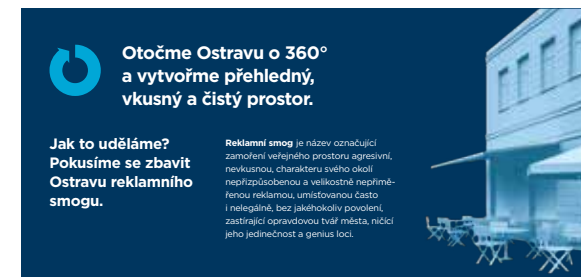


Město již nyní zaznamenalo první výsledky a zapojení především městských obvodů a institucí – projekt je v počátcích a město chce jít jako první příkladem. Aktuálně probíhá fáze aktivního zapojování podnikatelských subjektů.

Důležité bylo o projektu a manuálu informovat veřejnost, což se městu povedlo. Občané mají o projekt zájem a snaží se zapojit do hledání cesty k reklamě kvalitní a nedevalvující veřejný prostor. Provozovatelé reklamních služeb mají logicky obavu o ohrožení jejich obchodní činnosti, město s nimi proto vede debaty a společně hledají řešení. Projekt získal i podporu odborné veřejnosti.

Spuštění projektu předcházela časově poměrně náročná, ale nesmírně důležitá veřejná diskuse s těmi, kterých se opatření dotkne: samospráva města, městské obvody, městské organizace, reklamní firmy a veřejnost. Zmíněné dokumenty – nařízení a manuál – byly podrobně konzultovány s právníky i stavebními úřady. Zásadní byl rozbor legislativních možností a dopadů.

Výsledky projektu město vyhodnotí v průběhu roku 2021 a na jejich základě podnikne další kroky. Projekt je již nyní doplňován doprovodnými aktivitami, jako jsou obhlídky v terénu s představiteli městských obvodů a osobní schůzky s kulturními institucemi nebo dodavateli reklam. Dále byl vytvořen dotační program na podporu obnovy reklamního označení provozoven, který má podnikatele finančně motivovat.



Praha 5: Platební automaty v budově úřadu

Úřad městské části Praha 5 instaloval v roce 2019 do svých prostor dva nové samoobslužné platební automaty, které přijímají platbu za správní poplatky v hotovosti i kartou. Občané si tak pohodlně a bez front vyřídí platbu za poplatky spojené s agendami Czech POINT, osobních dokladů nebo evidencí obyvatel.

Cílem této poloviční automatizace bylo ulehčit pokladně a zrychlit vyřízení plateb. Vedení úřadu vidí výhody automatů také v tom, že fungují bez přestávek a pro klienty tak jsou dostupné po celou otevírací dobu úřadu. Výhodami dále jsou snížení obslužné manipulace s hotovostí a schopnost automatu evidovat platby on-line přímo do ekonomického systému úřadu městské části.

Ve výsledku zavedení platebních automatů splnilo svůj účel. Služba se u občanů osvědčila, o čem svědčí fakt, že nyní občané provádí jen minimum přímých plateb na přepážkách. Zkrátila se i doba obsluhy a čekací doba klientů na oddělení Czech POINT a oddělení osobních a cestovních dokladů.



Zavedení služby bylo dle vedení úřadu snadné. Předcházelo mu výběr vhodného dodavatele s prověřením možnosti propojení automatu do stávajícího ekonomického systému úřadu (GINIS), zajištění odpovídající infrastruktury a výběr vhodného umístění platebních automatů.

Na Praze 5 nyní pracují na rozšíření spektra vybíraných plateb o místní poplatky (poplatek ze psa apod.) s variabilním symbolem klienta. Současně plánují v letošním roce pořídit další dva kusy platebních automatů pro odbor dopravy a jako alternativu hlavní pokladny úřadu.

Praha 13: Ideathony pořádané městskou částí



V roce 2018 přišla městská část Praha 13 s inovativním způsobem, jak zapojit své obyvatele do dění v městské části a umožnit jim formou definování inovativních návrhů navrhnout konkrétní opatření.

Ideathon vychází z konceptu hackathonů. Rozdíl mezi těmito dvěma druhy soutěže tkví v tom, že na ideathonu není zapotřebí dát dohromady technické řešení nebo např. kód celé aplikace, nýbrž prezentovat životaschopný a inovativní nápad. Jde o společenskou událost trvající minimálně 24 hodin, kdy nejrůznější zainteresované strany spolu s odborníky využívají své kolektivní znalosti a kreativitu k brainstormingu a k nalezení inovativních řešení naléhavých výzev.

Účastníci jsou zpravidla 3–5členné týmy, které musí přijít s nápadem během předem stanoveného časového horizontu. V průběhu práce mají k dispozici mentory, se kterými nápady konzultují. Výsledek prezentují před odbornou porotou v závěru ideathonu. Porota volí vítěze dle předem stanovených kritérií. Ideathon končí vyhlášením vítězů, kteří obdrží finanční odměnu nebo věcné ceny.

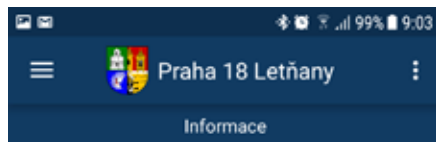
Městská část Praha 13 uspořádala zatím 4 ideathony, které byly hrazeny z rozpočtu projektu z Operačního programu Zaměstnanost. Díky velmi pozitivním zkušenostem a ohlasu jak mezi účastníky, tak mezi zastupiteli městské části, budou ideathony nadále pokračovat i bez dotačních finančních prostředků.

Ačkoliv se dají pořádat i za velmi skromných podmínek a při využití vlastních zaměstnanců a prostor i velmi levně, zkušenosti ukazují, že dostatek finančních prostředků na organizaci se odráží na lepších podmínkách pro soutěžní týmy a také na lepších výsledcích.



Praha 13 připravila pro ostatní úřady metodiku pořádání ideathonů: www.praha13.cz/Vyuziti-inovacnich-reseni-pro-posileni-strategickeho-rizeni-Prahy-13.html

Praha 18: Mobilní aplikace Praha 18 – Letňany



Aplikace Praha Letňany je pomocníkem do kapsy pro občany i turisty. V podstatě jde o převedení obsahu a designu webových stránek Letňan do formátu mobilní aplikace. Uživatelé tak v logickém a přehledném prostředí najdou to podstatné, co potřebují.

Aplikace je určena zejména k informování občanů. Obsahuje proto úřední desku, aktuality, informace o agendách úřadu (jak a s kým si je vyřídit), kalendář akcí, informace o městské části a události v kultuře. Uživatelé získávají souborné informace o službách, které poskytuje úřad městské části. Vedle toho je součástí aplikace online rezervační systém na přepážky pro agendy trvalého pobytu, vyřízení občanských průkazů a cestovních pasů a živnostenského úřadu. Další aplikací je také integrované hlášení závad na majetku městské části prostřednictvím foto oznámení.

Díky push notifikacím lze rychle a efektivně informovat všechny uživatele (což se ukázalo praktické např. během krizových situací). Součástí aplikace je také kontaktní formulář, kterým občané mohou udělovat úřadu městské části zpětnou vazbu. Aplikace rovněž umožňuje pořádat online ankety.



Před spuštěním bylo nutné provést mapování trhu s důrazem na dostupné a cenově výhodné nabídky tak, aby finanční náročnost nezatížila rozpočet obce, ale na druhou stranu konečný produkt umožnil maximální flexibilitu při komunikaci s občany městské části. Představitelé městské části v průběhu vývoje a spuštění aplikace nezaznamenali žádný problém. Po oslovení firma začala s přípravami na vytvoření aplikace, pracovníci Městské části Praha 18 zase s přípravami na doplnění aplikace o aktuální a správné údaje.

Přeštice: Kurýr městského úřadu



Městský úřad Přeštice distribuuje poštovní zásilky obyvatelům města neobvyklou formou – místo poštovních společností je roznáší městský kurýr. Občané tak psaní dostanou rychleji, a to v přívětivější podobě, jelikož kurýr obchází adresáty i ve večerních hodinách. Úřad navíc na službě i ušetří.

Úřad se při hledání možností zlepšení svých služeb zaměřil i na zdánlivě takovou drobnost, jako je způsob doručení úředního psaní. Standardní doručování doporučených i ostatních zásilek poštovní společností probíhalo v době, kdy je převážná část občanů v zaměstnání. Město se proto rozhodlo roznášet psaní adresovaná obyvatelům města svépomocí. Kurýr mimo to roznáší také informační letáky nebo například Přeštické noviny.

Zřízením této pozice město šetří finanční prostředky na položce poštovních nákladů. Kurýr (zaměstnanec úřadu) má v pracovní náplni zahrnutou i částečnou práci na podatelně městského úřadu (vedle roznosu úředních psaní také přebírá zásilky adresované městu, předává zásilky adresované mimo město na poštu nebo distribuuje zásilky v rámci úřadu). Vzhledem k náplni práce kurýra je průměrně využíván úvazek cca 2 hodin za den.

V roce 2019 bylo takto doručeno 3 489 zásilek a distribuováno přibližně 7 800 ostatních tiskovin (zpravodaje, informačních letáků). Celkový počet roznosů činí 11 289 ks za rok, tj. průměrně 45 zásilek denně. Město dle svých výpočtů za rok 2019 ušetřilo 280 000 Kč za poštovní služby (po odečtení mzdových nákladů na kurýra).

Slaný: Bezplatná právní poradna

Právní poradna města Slaného je bezplatnou službou určenou občanům trvale žijícím ve městě a jeho místních částech. Funguje jednou za čtrnáct dní po dobu dvou hodin (od 15:00 do 17:00) v prostorách městského úřadu.

Občan, který potřebuje právní radu, se musí nejdříve objednat (telefonicky či e-mailem) a dopředu sdělit svůj dotaz tak, aby bylo vyřízení efektivní a stihlo se odbavit co nejvíce klientů. Konzultace následně probíhá osobně po dobu 20 minut. Poradna řeší konzultace v oblastech občanského zákoníku, správního řádu, zákoníku práce, trestního práva, rodinného a pracovního práva či finančních a exekučních služeb. Občan získá přehled, jak situaci řešit, jaká má práva a povinnosti, na koho se obrátit a jaké dokumenty bude potřebovat.

Poradna není určena právníckým osobám, spolkům, sdružením, společenstvím či neziskovým organizacím. Na právní konzultaci tak mají nárok pouze fyzické osoby. Poradna rovněž neposkytuje rady v oblastech činnosti městského úřadu nebo správy sociálního zabezpečení, mezinárodního práva a sociálně-právní ochrany dětí.

Poradnu provozuje městem najatá právní kancelář. Před jejím spuštěním město připravilo informační kampaň. Občané poradnu využívají, o čemž svědčí plná vytíženost úředních hodin. Město proto zvažuje rozšíření otevírací doby nejméně o hodinu.

Žďár nad Sázavou: Ekologický a udržitelný přístup úřadu

Dlouho trvajícím suchem či vysokou teplotou ulic v letních měsících jsou vybranými dopady, které přiměly představitele Žďáru nad Sázavou jednat v souvislosti s klimatickými změnami. Město chce reagovat vytvářením zelených střech a fasád městských budov a zavedením odpovědného hospodaření s dešťovou vodou. Žďár nad Sázavou se rovněž zapojil do projektu adaptace sídel na změnu klimatu.



Podnětem aktivit byl návrh členů městského týmu společenské odpovědnosti (CSR) na městském úřadě a především pak aktivní přístup starosty města. Projekty se nejdříve setkaly se skepsí a konzervatismem dalších představitelů města, které bylo nutné přesvědčit o důležitosti opatření. Byla proto vypracována analýza využitelnosti a dopadů opatření s konkrétními vytipovanými pilotními objekty.

Prvním krokem bylo ozelenění budov. U jižních stran pěti vybraných městských budov byly osazeny popínavé rostliny s cílem zabránit přehřívání stěn při využití všech funkcí zeleně – ochlazování nebo například zvlhčování ovzduší. Dále se město soustředí na zadržování dešťové vody. Aktuálně je ve fázi projektové přípravy pro 5 budov jímání v podzemních nádržích nebo využití šedé vody například na splachování WC. První z projektů začne být realizován již v roce 2020, a to Mateřská škola Švermova.



Tím ovšem snahy města nekončí. Obdobný postup se plánuje i u dalších budov. Uvažuje se i o jímání dešťových vod ze zpevněných ploch města do mělkých průlehlů s cílem ochlazovat okolí výpary. Dále se plánuje zavedení elektromobilů, využití sluneční energie nebo obnova polních cest. U vybraných aktivit (elektromobily nebo zelené střechy) město usiluje o získání dotací. Uvažována je také změna pronajímání zemědělských pozemků s cílem upřednostnit zemědělce hospodářící způsobem šetrnějším ke krajině.

Český Krumlov: Distribuce ochranných pomůcek občanům během pandemie

Český Krumlov v době nouzového stavu spojeného s pandemií nového typu koronaviru zajistil všem svým občanům ochranné pomůcky. Předpřipravené balíčky obsahovaly textilní roušku s kapsičkou na filtr, textilní roušku od českokrumlovských dobrovolných švadlenek, filtr z mikrovláken, pár jednorázových rukavic a jako osvětu leták s důležitými informacemi. Balíčky kompletovali dobrovolníci z řad občanů.

Aby nemuseli vytvářet a roznášet 13 000 balíčků (tj. počet obyvatel města), využili v Českém Krumlově databázi poplatníků poplatku za odpad a data z registru obyvatel. Balíčky obdrželi na svou adresu všichni plátcí komunálního odpadu a s nimi rovněž poplatníci, kteří jsou pod plátcem evidováni. Někdo tedy obdržel balíček pro jednoho, jiný například pro tři osoby. Tím byl počet balíčků snížen na cca 6 500, což znamenalo rychlejší doručení. Zásilky roznášeli dobrovolníci.



Záměr koupě a distribuce roušek schválila rada města, která poprvé v historii zasedla on-line. Radní se připojili na video jednání ze svých domovů, aby se celá akce mohla uskutečnit co nejrychleji. Město takto zakoupilo 10 000 textilních roušek a rukavic. Zbylé tři tisíce roušek zajistilo město prostřednictvím šicích dílen. Dosud roušky distribuovalo do nemocnice, lékáren, supermarketů, čerpacích stanic, hasičskému sboru nebo Policii ČR. Poté přišla řada i na obyvatele. V šicí dílny se proměnily některé mateřské a základní školy, zámek, kláštery a další provozy ve městě.

Textilní roušky vyrobila společnost z okresu Český Krumlov a na financování zakázky za 471 900 korun se podílela i městská společnost Českokrumlovský rozvojový fond, která uhradila polovinu nákladů. Vedení města tak doplnilo dodávku jednorázových roušek zakoupenou státem. Představitelé Českého Krumlova také zprostředkovali koupi 16 900 roušek a 300 respirátorů pro českokrumlovské firmy.



Humpolec: Dezinfekce veřejných prostranství

S pomocí dobrovolných hasičů zahájilo město Humpolec na začátku dubna plošnější dezinfekci veřejných prostor. Hasiči pomáhali s dezinfekcí autobusových čekáren a parčíků. Přidaly se i technické služby města, které měly na starost dezinfekci vík kontejnerů na komunální a separovaný odpad.

Plošnější dezinfekce byla z preventivních důvodů realizována pravidelně v daných intervalech, a to jak v Humpolci, tak i v jeho místních částech. Každý den například město čistil tým vybavený zádovými postřikovači, který podle přesně stanoveného plánu prováděl dezinfekci.

K vytipovaným lokalitám patřily autobusové zastávky, prostranství před zdravotními středisky, jídelnami a obchodními domy nebo parky. Seznam míst se postupně rozšiřoval i na základě podnětů občanů. Občané se o plánech dezinfekce veřejných prostranství dozvěděli z aplikace Mobilní rozhlas. Zároveň měli možnost prostřednictvím aplikace Problem report požádat o doplnění některých lokalit k provedení dezinfekce.



Spuštění služby předcházelo zmapování všech míst města a místních částí, kde se soustřeďují občané (autobusové zastávky, výdejny stravy, obchodní domy, dětská hřiště, náměstí, lavičky atd.), a zajištění lidské síly. Nabídku pomoci město obdrželo od členů dobrovolných hasičů Humpolce a Rodinného pivovaru Bernard. Ze začátku se město potýkalo s nedostatkem technických prostředků pro aplikaci desinfekčních prostředků, které si ale nakonec dokázalo zajistit.

Cheb: Zapojení sociálních služeb a dobrovolníků

Když došlo ke krizové situaci se šířením nového typu koronaviru, tak si sociální a zdravotní služby ve městě Cheb ihned začaly zajišťovat potřebné ochranné pomůcky. V polovině března vzniklo distribuční místo pro zásobování ostatních sociálních a zdravotních služeb. Byli osloveni dobrovolníci ohledně šití roušek a také konkrétní sociální služba (sociálně-terapeutické dílny) začala ve velké míře s šitím roušek. Později tímto způsobem začala roušky distribuovat i občanům města a dalším organizacím. Dařilo se shánět i ochranné pomůcky jako štíty, respirátory, pláštěnky nebo rukavice a distribuovat je na potřebná místa.



Ohledně distribuce roušek projevila velikou iniciativu nezisková organizace, která vytvořila tzv. síť a ve velkém zásobovala potřebné. Její činnost spočívala ve shromáždění roušek ušitých velkým počtem dobrovolníků a jejich další distribuci. Takto zajistila bezmála 10 000 bavlněných roušek. Město Cheb v této souvislosti poskytlo organizaci prostor pro shromáždění a další distribuci materiálu.



Dále na některých místech v Chebu byly například roušky volně k dispozici, šlo o různé stojany s rouškami (rouškovníky), výdejní okénko v rámci konkrétní sociální služby a rouškomat (za poplatek, kdy výtěžek byl použit pro účely sociální služby, která zajišťovala čítí roušek). Vedení města rovněž dvakrát v týdnu před radnicí rozdávalo zdarma roušky obyvatelům města. Městský úřad Cheb také oslovil další subjekty ohledně dodávek materiálu a ochranných prostředků, (ochranné štíty, respirátory, roušky aj.), šlo zejména o ambulance lékařů, ale i pracovníky obchodů, služeb, firem apod.

Seniorům starším 75 let, kterým nemohli rodinní příslušníci zajistit distribuci potravin a léků, poskytlo město Cheb pomoc hrazenou z rozpočtu města. Byla zřízena telefonní linka, na kterou mohli senioři volat s žádostmi. Následně probíhala každé úterý a pátek distribuce léků a standardizovaných potravinových balíčků přímo do domovů seniorů a dalších potřebných míst.

V souvislosti s možnými finančními dopady pandemie město Cheb také představilo „Balíček finanční podpory města Chebu“, a to zvláště pro občany a podnikatele.

Moravská Třebová: Podpora živnostníků

Firmám a živnostníkům, kteří z důvodu nouzového stavu museli uzavřít nebo omezit obchod či provozovnu, v Moravské Třebové prominuli nájemné za měsíce březen, duben a květen 2020. Částka se automaticky vrátí všem firmám a živnostníkům, kteří byli v souvislosti s pandemií nuceni omezit či zavřít provoz a zároveň podnikají v městských objektech. Stejně tak jim město nabídlo bezplatnou inzerci v květnovém čísle zpravodaje.

Na úřad se obracelo mnoho místních firem i živnostníků, kteří i v době nouzového stavu živnost provozovali a měli otevřeno – i když například v omezeném rozsahu, formou e-shopu, nebo formou výdejního okénka. Město proto pro ně připravilo webovou databázi „Hlásíme otevřeno“.



Během prvních 2 týdnů od spuštění databáze na webových stránkách města tuto možnost využilo 23 podnikatelských subjektů. O bezplatnou inzerci požádalo 20 subjektů. Iniciativa na podporu místních podnikatelů a živnostníků oslovila i místní obyvatele, kteří sami nabídli pomoc ve formě mobilní aplikace digiMT, která umožňuje nabídnout pomoc ostatním nebo přidávat otevírací dobu podniků. Informace o obchodech a provozovnách může do aplikace přidávat kdokoliv.

Během příprav a realizace databáze „Hlásíme otevřeno“ město dbalo na to, aby se informace o možnosti propagace podniku dostala ke všem. Kromě webových stránek města k tomu posloužil také profil na Facebooku a komunikační platforma Mobilní rozhlas.

Největším omezením byl čas. Aby podpora živnostníků a podnikatelů mohla fungovat, bylo zapotřebí jednat rychle – tedy připravit vše potřebné ke spuštění pomoci, stihnout nejbližší jednání rady města, uzávěrku zpravodaje a co nejdříve celý projekt zpropagovat.

Opava: Služby pro seniory, nemocné a samostatně žijící občany

V Opavě žije několik tisíc seniorů (je zde 4 500 domácností, kde žije aspoň jedna osoba starší 65 let věku), kteří po vyhlášení nouzového stavu a omezení volného pohybu neměli k dispozici roušky, neměl jim kdo nakoupit, uvařit nebo doručit léky. Proto město připravilo pomoc pro každého, kdo nemá jinou možnost se o sebe postarat (senioři, nemocní, lidé v karanténě nebo matky na mateřské dovolené).

Zaměstnanci magistrátu města ve spolupráci s Českým červeným křížem Opava vytypovali adresy, na kterých žijí lidé, kteří budou potřebovat pomoc. Dále zřídili informační telefonickou linku, na které si potřební mohli roušky bezplatně objednat a úředníci magistrátu jim je ještě ve stejný den doručili domů (na 1 osobu dvě šité roušky). Ve spolupráci s Českým červeným křížem udělali i plošný roznos roušek do schránek lidí nad 65 let. Dále zřídili telefonickou linku na objednávku obědů, nákupy balíčku s jídlem, balíčku s drogerií či dodávku léků vydaných na základě eReceptu. Do všech 27 000 domácností v Opavě úředníci magistrátu distribuovali letáky se všemi potřebnými informacemi a kontakty. Hlídky městské policie mají navíc ve vozidlech několik volných roušek, které rozdávají lidem na ulici či bez domova.

Zájem o tyto služby byl obrovský, distribuovalo se několik desítek tisíc roušek a denně desítky obědů či balíčků. Službu ocenili zejména senioři s pohybovým omezením, kteří nemuseli opouštět svůj byt. Hlavním problémem byl podle představitelů města nedostatek roušek. Obrátili se proto na veřejnost, spolky, dobrovolníky či firmy a zajistili tak několik desítek tisíc textilních roušek.



Kritéria soutěže

Dostupnost úřadu	1	Úřední hodiny u agendy občanských průkazů?
	2	Úřední hodiny u agendy cestovních dokladů?
	3	Úřední hodiny u agendy řidičských průkazů?
	4	Úřední hodiny u agendy živnostenského podnikání?
	5	Úřední hodiny u agendy matričního úřadu?
	6	Úřední hodiny u agendy stavebního úřadu?
	7	Nabízíte možnost objednat se k vyřízení výše uvedených agend mimo úřední dobu? Kterých?
	8	Je zajištěna dostupnost všech služeb úřadu také v obdobích, která jsou nejvíce zatížena dovolenou (zejména úřední doba v obdobích kolem státních svátků apod.)?
	9	Poskytujete formuláře na viditelném a dostupném místě?
	10	Nabízíte na webových stránkách formuláře na agendy? Jaké?
	11	Jaké nabízí úřad možnosti platby (poplatků apod.)?
	12	Je úřad bezbariérově přístupný?
	13	Disponuje budova úřadu vodicími prvky pro nevidomé?
	14	Je úřad přizpůsoben pro komunikaci s neslyšícími?
	15	Je v budově úřadu zajištěna možnost občerstvit se?
	16	Je v blízkosti (do cca 250 m) budovy úřadu se základními agendami (viz otázky 1 až 6) parkoviště?
	17	Je v blízkosti (do cca 250 m) budovy úřadu se základními agendami (viz otázky 1 až 6) zastávka veřejné dopravy?
Otevřený úřad	18	Zveřejňuje váš úřad materiály ze zastupitelstva na webových stránkách města?
	19	Je na webových stránkách dostupný archiv materiálů z proběhlých zasedání zastupitelstva?
	20	Je na webových stránkách města dostupný archiv zveřejněných rozpočtů města?
	21	Zveřejňuje váš úřad na webových stránkách města územní plán v dostatečném rozlišení a kvalitě pro čtení?
	22	Zveřejňuje váš úřad oficiální strategii rozvoje města?
	23	Zveřejňuje váš úřad na webových stránkách města strategii úřadu?



Komunikující úřad	24	Uveřejnili jste na webových stránkách města min. 10 nových příspěvků (aktualit) za poslední měsíc (leden 2020)?
	25	Vydává vaše město (úřad, městem zřízená organizace) alespoň měsíčně zpravodaj?
	26	Vydává město pravidelně ročenku nebo výroční zprávu města? (komplexní zprávy, nikoliv zprávu o podaných informacích)
	27	Nabízí váš úřad na webových stránkách města vlastní podrobný a pravidelně aktualizovaný systém životních situací?
	28	Je vlastní systém životních situací přímo propojen s formuláři? (odkazem)
	29	Je vlastní systém životních situací přímo propojen s kontaktem na konkrétní odpovědnou osobu? (odkazem)
	30	V jakém rozsahu zveřejňuje váš úřad kontakty na úředníky?
	31	Je na webových stránkách města zveřejněn orientační plánec úřadu s čísly kanceláří a případně dalšími údaji?
	32	Umožňuje váš úřad pravidelný elektronický odběr noviněk z činnosti městského úřadu a aktivit města?
	33	Nabízí váš úřad možnost on-line objednání se na konkrétní termín pro vyřízení vybraných agend? (on-line objednávkový systém)
	34	Nabízí úřad on-line sledování stavu aktuální obslužnosti přepážek?
	Online úřad	35
36		Jakou formou informujete občana o stavu vyřízení požadavku?
37		Zveřejňuje váš úřad záznamy zasedání zastupitelstva, případně přenáší zasedání on-line?
38		Je na webových stránkách dostupný archiv záznamů z proběhlých zasedání zastupitelstva?
39		Zveřejňuje váš úřad veškeré smlouvy na webu (i do hodnoty 50 000 Kč)?
40		Máte na webových stránkách města rozklikávací rozpočet?
41		Má vaše město oficiální profil na sociálních sítích?
42		Je na profilu vašeho úřadu/města min. 15 nových příspěvků za poslední měsíc? (leden 2020), (primárně na Facebooku nebo Twitteru)
43		Nabízí váš úřad občanům komplexní přístup k webu/aplikacím úřadu/města přes smartphony (mobilní telefony)?
44		Nabízí váš úřad aplikaci hlášení závad na majetku města?
45		Nabízí váš úřad vlastní mapový portál s mapami města umístěný na webových stránkách města?
46		Zpřístupňuje úřad aktivně a pravidelně sady Otevřených dat (Open Data) o činnosti úřadu a obce ve strojově čitelných a hromadně upravitelných formátech?
47		Je váš úřad přímo zapojen v aktuální verzi Portálu občana? (propojení služeb)



Úřad zapojující veřejnost	48	Provádí úřad pravidelné zjišťování spokojenosti občanů/klientů s výkonem úřadu a jeho službami?
	49	Provádí úřad pravidelné zjišťování spokojenosti občanů/klientů s rozvojem města?
	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)
	51	Pořádá váš úřad pravidelná plánovací setkávání s podnikateli? (min. 2x ročně - za poslední kalendářní rok)
	52	Umožňuje váš úřad zapojit do rozhodování o rozvoji obce také mládež? Např. formou zasedání vybraných dětských a mládežnických zástupců ze školních senátů a parlamentů ZŠ a SŠ?
	53	Vyčleňuje město část rozpočtu, o jejímž využití rozhodují občané (participativní rozpočet)?
	54	Využívá váš úřad některý z přístupů řízení kvality?
	Moderně vybavený úřad	55
56		Je úřad vybaven vyvolávacím systémem (lístkovým s digitální tabulí) pro občany vyřizující si své úřední záležitosti?
57		Je na úřadu zdarma dostupné bezdrátové připojení (Wi-Fi síť) na internet pro občany?
58		Disponuje úřad prostorem s přebalovacím pultem a dětským koutkem?
Další přívětivé služby	59	Má úřad pravidelně otevřeno také každou sobotu (případně neděli) pro vyřizování agend v ot. 1 - 6)?
	60	Má úřad v některý úřední den otevřeno pro klienty také po 5. hodině odpolední?
	61	Disponuje úřad jednotnou vizuální identitou (jednotný vizuální styl) pro komunikaci úřadu, kterou si nechal zpracovat max. v posledních 5 letech?
	62	Informuje váš úřad občany v krizových situacích formou SMS zpráv?
Udržitelný úřad	63	Provádíte pravidelná školení zaměstnanců na přepážkách (front-office) v tématu přívětivé komunikace s klienty?
	64	Jsou v budově úřadu umístěny koše na tříděný odpad?
	65	Provádí úřad edukativní činnost v oblasti životního prostředí?
	66	Zveřejňuje úřad na svých webových stránkách/na speciálních webových stránkách ucelené informace o odpadech na svém území (tj. jaké jsou poplatky za svoz, jak správně třídít, mapa s umístěním třídících kontejnerů v obci apod.)?



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

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

www.mvcr.cz/verejna-sprava

www.kvalitavs.cz

osr@mvcr.cz

ID datové schránky: 6bnaawp

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

Účelová publikace, není určena k prodeji.