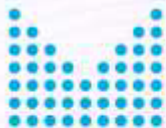


MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY



VÝSLEDKY DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ K HODNOCENÍ PŘÍVĚTIVOSTI A OTEVŘENOSTI ÚŘADŮ OBCÍ S ROZŠÍŘENOU PŮSOBNOSTÍ

Ing. Mgr. David Sláma
ředitel odboru strategického rozvoje a koordinace veřejné správy
Ministerstvo vnitra



Kritéria hodnocení

A: Přístupnost úřadu pro občany

Úřední doba

- Prodloužená úřední doba min 1 den v týdnu
- Počet úředních hodin za týden – občanské průkazy
- Počet úředních hodin za týden – cestovní doklady
- Počet úředních hodin za týden – řidičské průkazy
- Počet úředních hodin za týden – živnostenské podnikání

Elektronický objednávkový systém

- Pro agendu občanské průkazy
- Pro agendu řidičské průkazy
- Pro agendu evidence vozidel
- Pro agendu cestovní doklady
- Pro agendu matrik
- Potvrzovací e-mail/ SMS o vyhotovení požadavku
- Informace o stavu plnění požadavku (OP, CD, ŘP)

Formuláře na webu ke stažení

- Dostupné formuláře k matrikám
- Dostupné formuláře k agendě odpadů
- Formuláře k dalším alespoň 3 agendám

On-line sledování stavu přepážek

- Pro agendy OP, CD, ŘP, evidence vozidel

WC dostupné pro veřejnost

- Veřejně dostupná toaleta (vč. toalety pro handicapované)

Přátelskost k rodinám

- Přebalovací pult na úřadě/ koutek pro matky

Dostupnost agend (OP, CD, ŘP, ŽP) pro handicapované

- Zajištěna bezbariérová dostupnost úřadu/ agend

Možnost platby poplatků platební kartou

- Platba poplatků kartou

Možnost občerstvení na úřadě

- Občerstvení na úřadě (např. nápojový automat)



Kritéria hodnocení

B: Transparentnost úřadu

Zveřejňované podklady pro jednání zastupitelstva

- Zveřejněné kompletní materiály pro jednání zastupitelstva předem na webu, vč. zajištění přístupnosti min. po 2 roky

Zveřejňování dokumentů

- Zveřejňované veškeré smlouvy na webu
- Zveřejňované veškeré smlouvy nad 50.000,- Kč (bez DPH)
- Zveřejňované zápisy z jednání zastupitelstva města

On-line přenosy ze zastupitelstva

- Streamový přenos jednání zastupitelstva

Rozklikávací rozpočet na webu

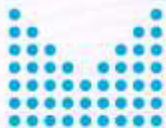
- Zveřejněný rozpočet města v rozklikávací podobě na webu města (ne odkaz na MONITOR)

Strategie rozvoje

- Zveřejněná strategie rozvoje města

Dostupnost aktuálního územního plánu

- On-line možnost prohlédnutí územního plánu v dostatečném rozlišení pro čtení na webu



Kritéria hodnocení

C: Komunikace úřadu

Pravidelně aktualizované webové stránky

- Počet příspěvků v týdnu 1. - 7. 2. 2016
- Počet příspěvků v týdnu 15. - 21. 2. 2016

Aktivní profil na sociálních sítích

- Přibližně 5 příspěvků týdně

Možnost hlášení závad elektronicky

- Aplikace/ formulář pro možnost nahlášení závady ve městě (např. rozbitá lavička, nesvítící lampa)

Městský zpravodaj vydávaný měsíčně městem nebo městem zřízenou organizací

- Vydávání tištěného/ elektronického městského zpravodaje
- **Systém životních situací na webu**
- Existence systému životních situací s navigacemi na jednotlivé agendy (min. 8 agend, ne pouze proklik na web MV ČR)

Kompletní kontakty na webu (e-mail a telefon)

- Kontakty na všechny úředníky na webu města

Mapový portál (např. mapy odpadového hospodářství, údržba komunikací, cenová mapa, územní plán, apod.)

- Existence mapového portálu s databází map města různého zaměření (min. 3 různé mapy)

Mobilní aplikace úřadu

- Existence aplikace elektronického úřadu (možnost přihlašování k vyřízení agend, aktuality, úřední deska, kontakty)

Odběr novinek z úřadu

- Existence možnosti pravidelného odběru novinek z městského úřadu (e-mail/ SMS/ RSS kanál, apod.)

Anketa spokojenosti občanů s úřadem

- Zjišťování spokojenosti občanů s úřadem min. 2x ročně

Informování v krizových situacích

- Informování občanů v krizových situacích prostřednictvím SMS

Využívá město metody kvality? Jaké?



Další postup vyhodnocování

- Vytvoření příkladů dobré praxe
 - Sběr cca 20 příkladů přívětivého úřadu a sestavení minisborníku
- Sestavení pořadí přívětivých úřadů v jednotlivých krajích
 - Ocenění 1.- 3. místa



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

isss^a
LOCAL AND REGIONAL
INFORMATION SOCIETY

Přístupnost úřadu pro občany

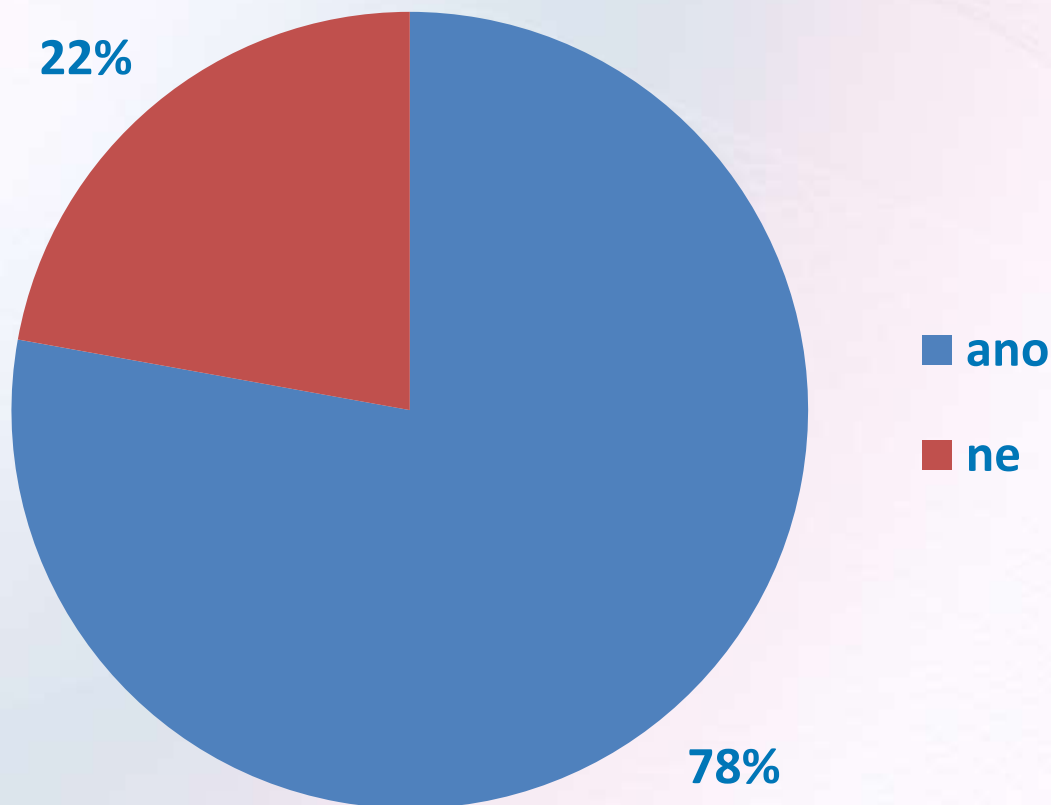


Prodloužená úřední doba min. 1 den v týdnu

Město Liberec

Úřední doba magistrátu

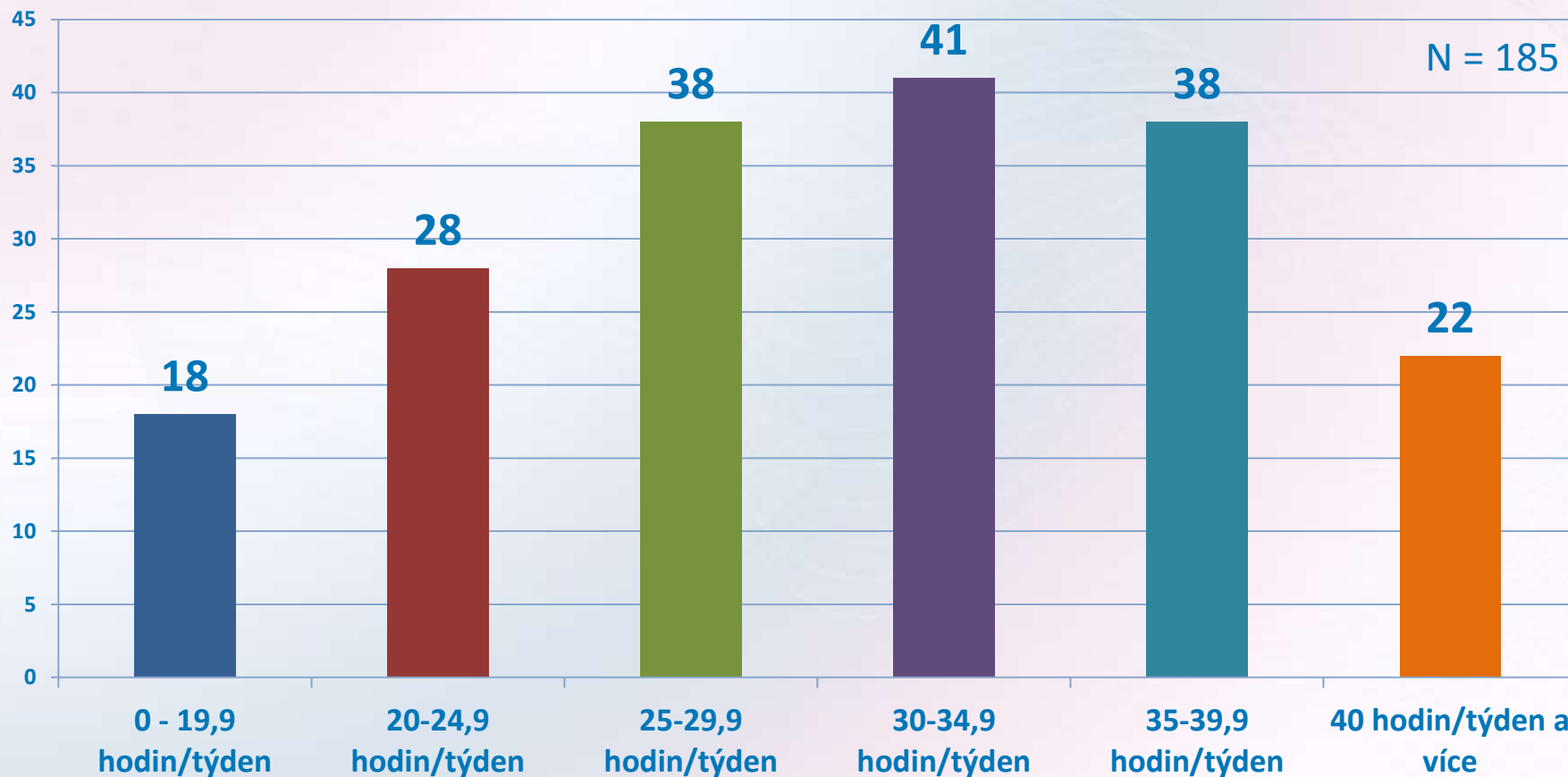
Pondělí	8.00 - 17.00
Úterý	8.00 - 16.00
Středa	8.00 - 17.00
Čtvrtek	8.00 - 16.00
Pátek	8.00 - 14.00
Sobota	8.00 - 12.00 viz upozornění níže



N = 185

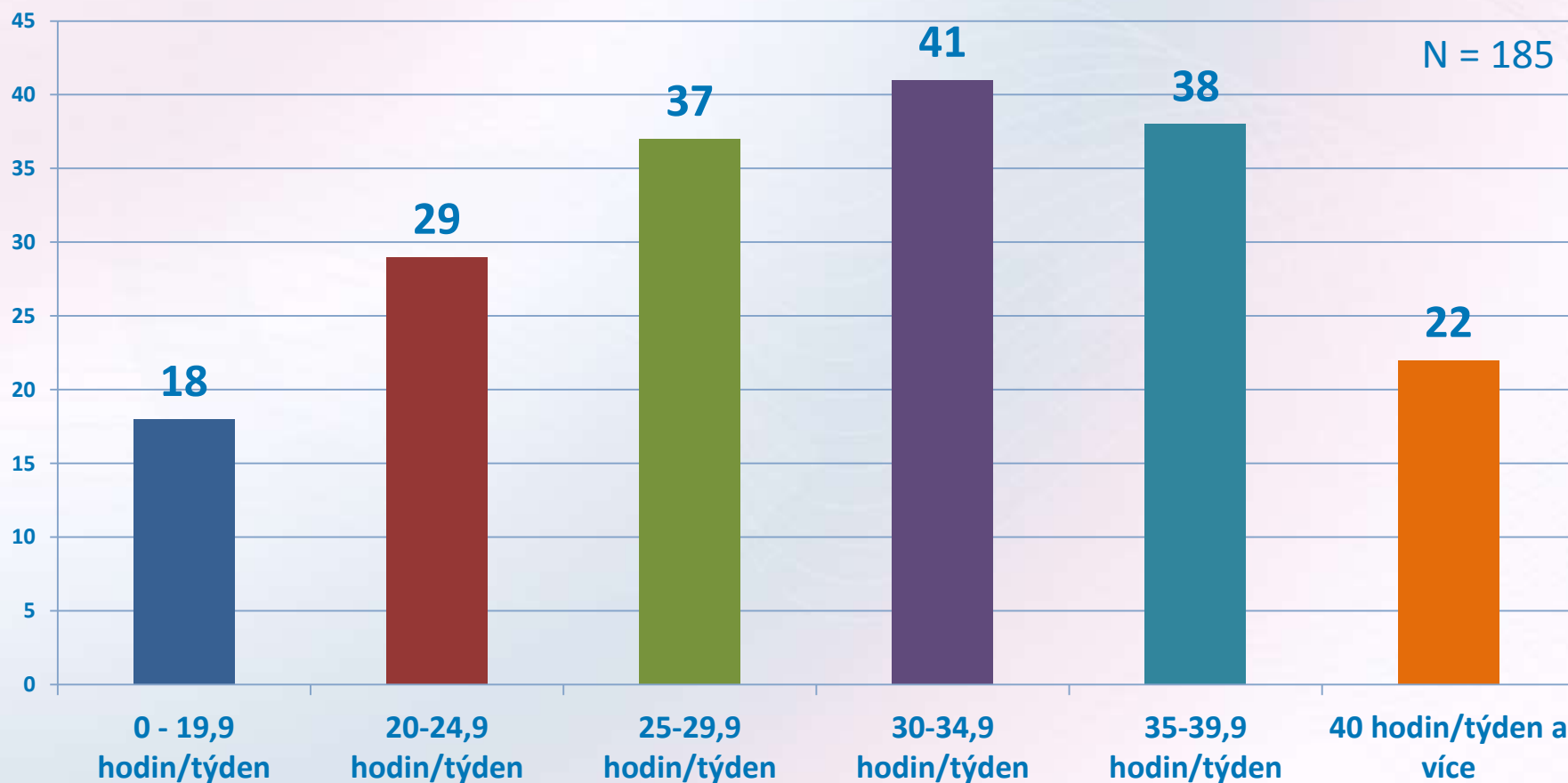


Počet úředních hodin za týden – občanské průkazy



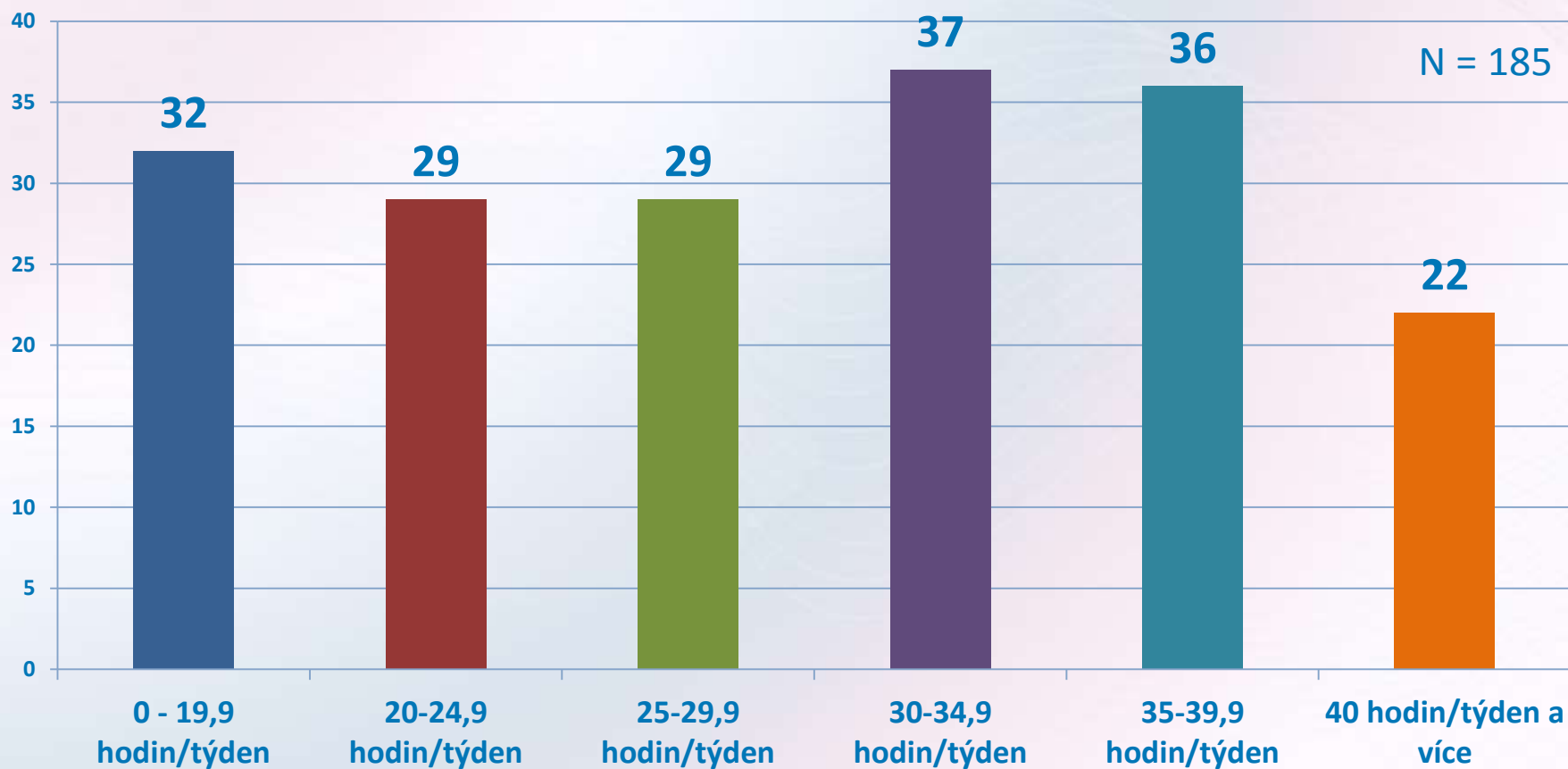


Počet úředních hodin za týden – cestovní doklady





Počet úředních hodin za týden – živnostenské podnikání





Elektronický objednávkový systém - agenda občanské průkazy

Město Liberec



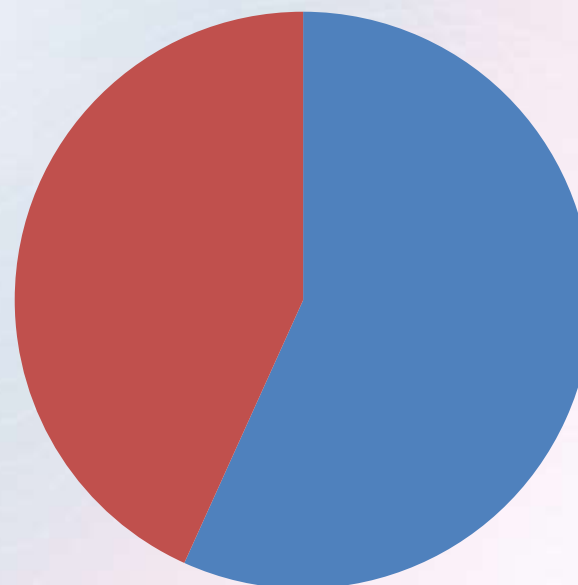
v předchozím výběru jste si zvolili agendu:

OP, CD - žádosti
Čtvrtek 7.4.2016

Nyní si prosím zvolte konkrétní čas, ve který se chcete dostavit k odbavení.

9:00 - 10:00	Objednání 4 klienti ze 4 možných	OBSAŽENO
10:00 - 11:00	Objednání 4 klienti ze 4 možných	OBSAŽENO
11:00 - 12:00	Objednání 3 klienti ze 4 možných	OBJEDNAT
12:00 - 13:00	Objednání 2 klienti ze 4 možných	OBJEDNAT
13:00 - 14:00	Objednání 4 klienti ze 4 možných	OBSAŽENO
14:00 - 15:00	Objednání 4 klienti ze 4 možných	OBSAŽENO

43%

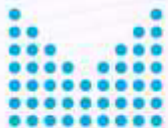


■ ano

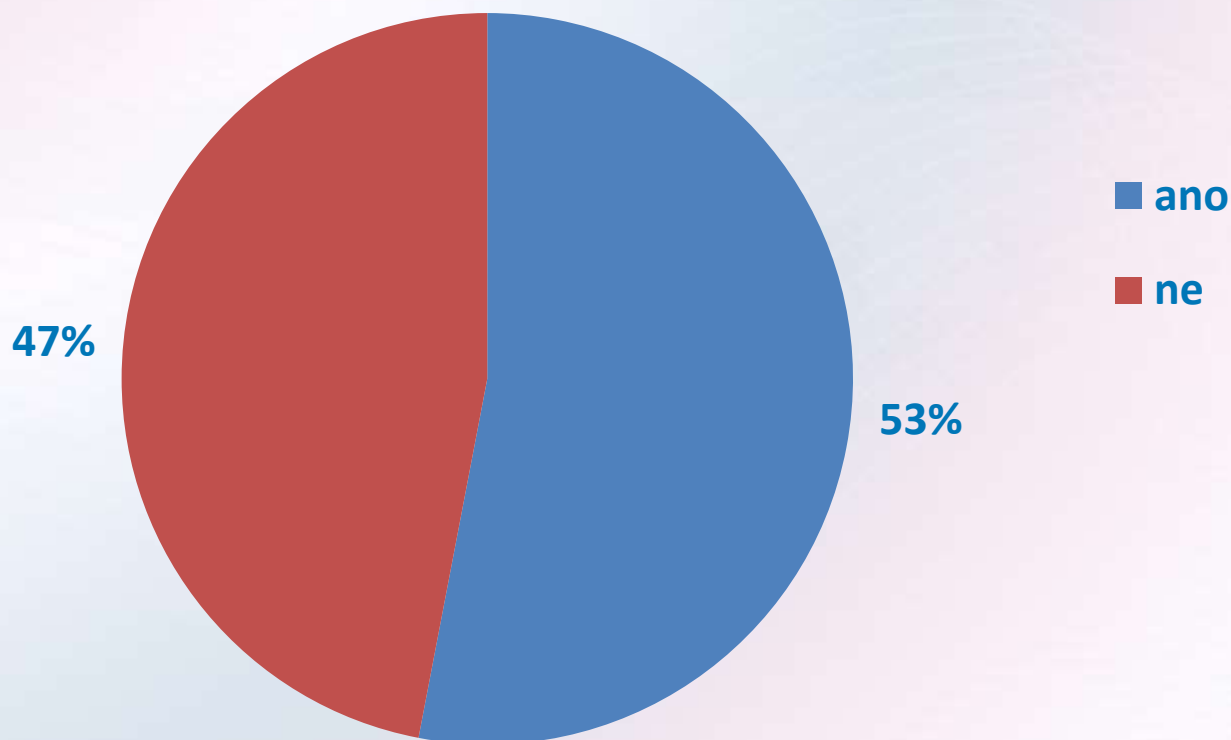
■ ne

57%

N = 185



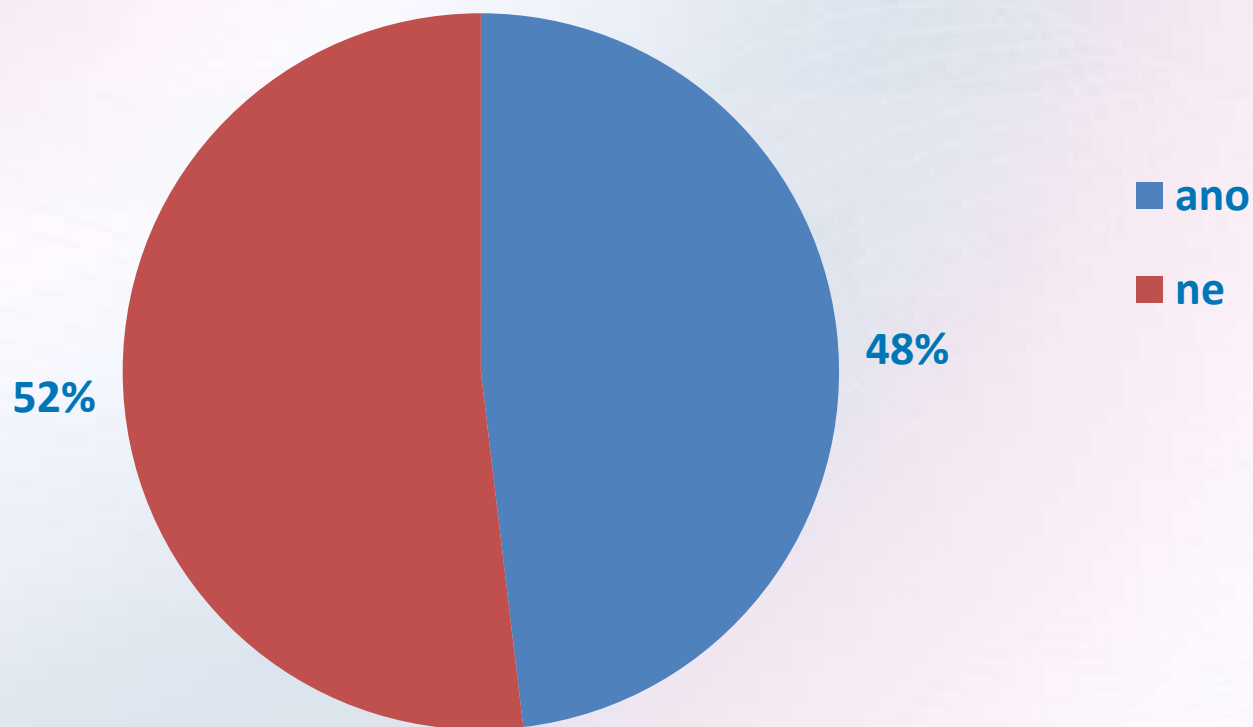
Elektronický objednávkový systém pro agendu: řidičské průkazy



N = 166



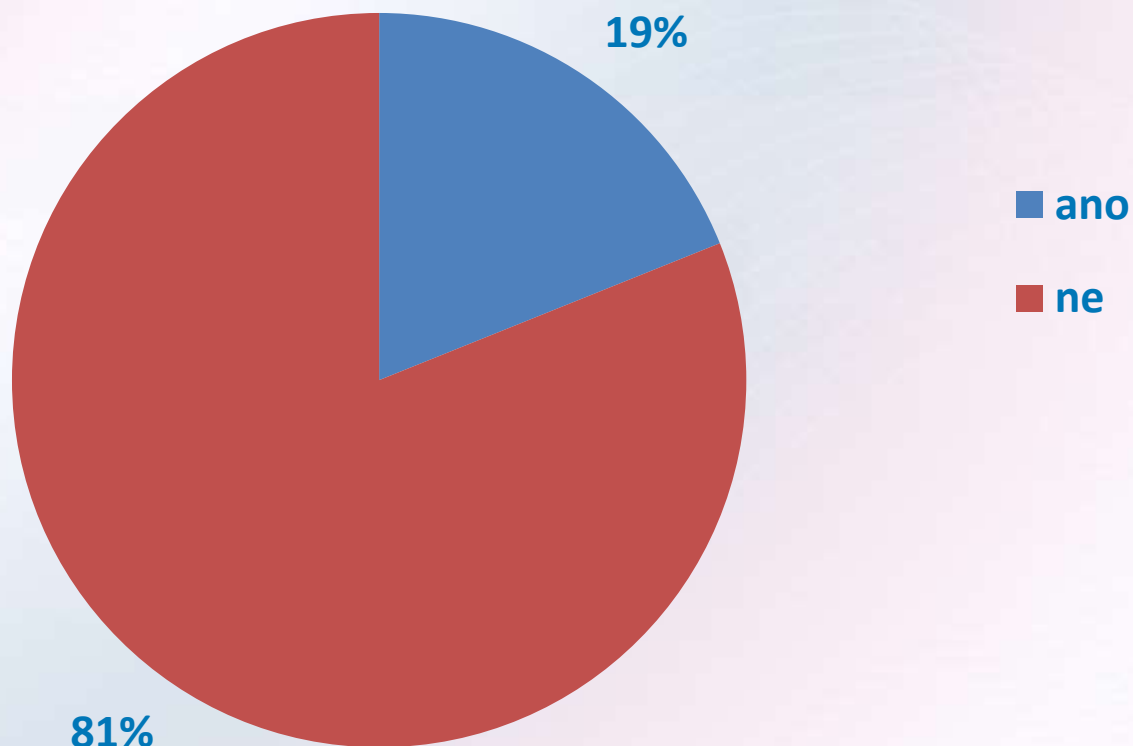
Elektronický objednávkový systém pro agendu: evidence vozidel



N = 185



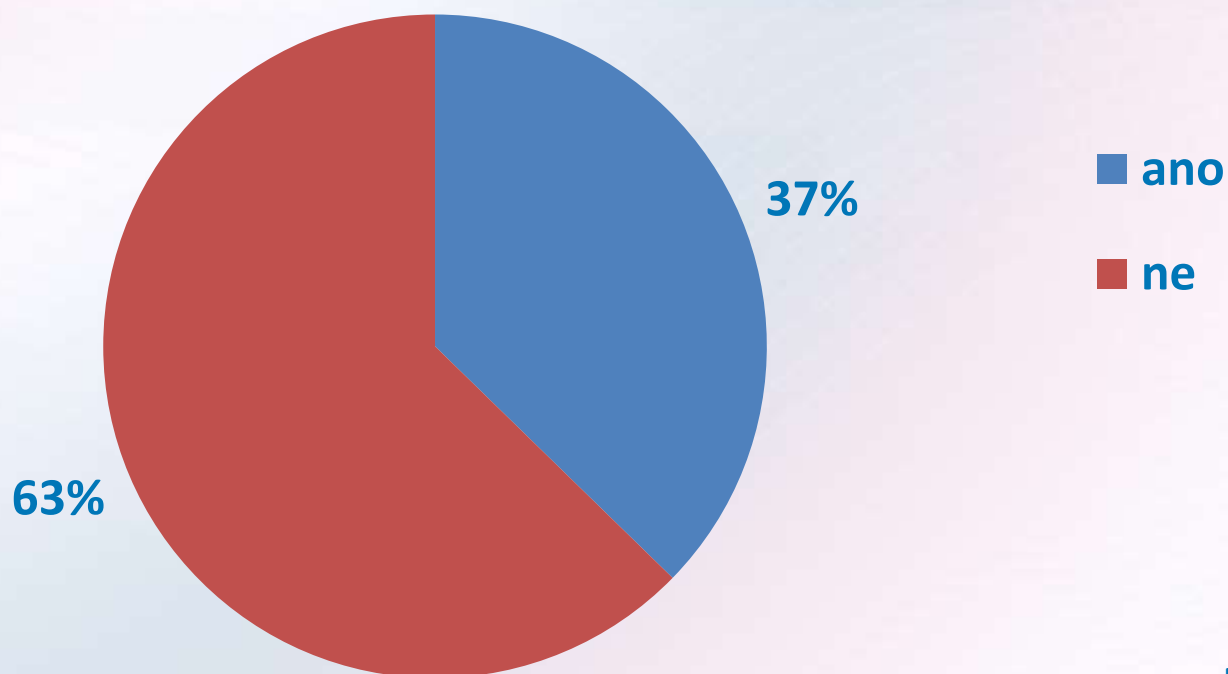
Elektronický objednávkový systém pro agendu matrik



N = 185



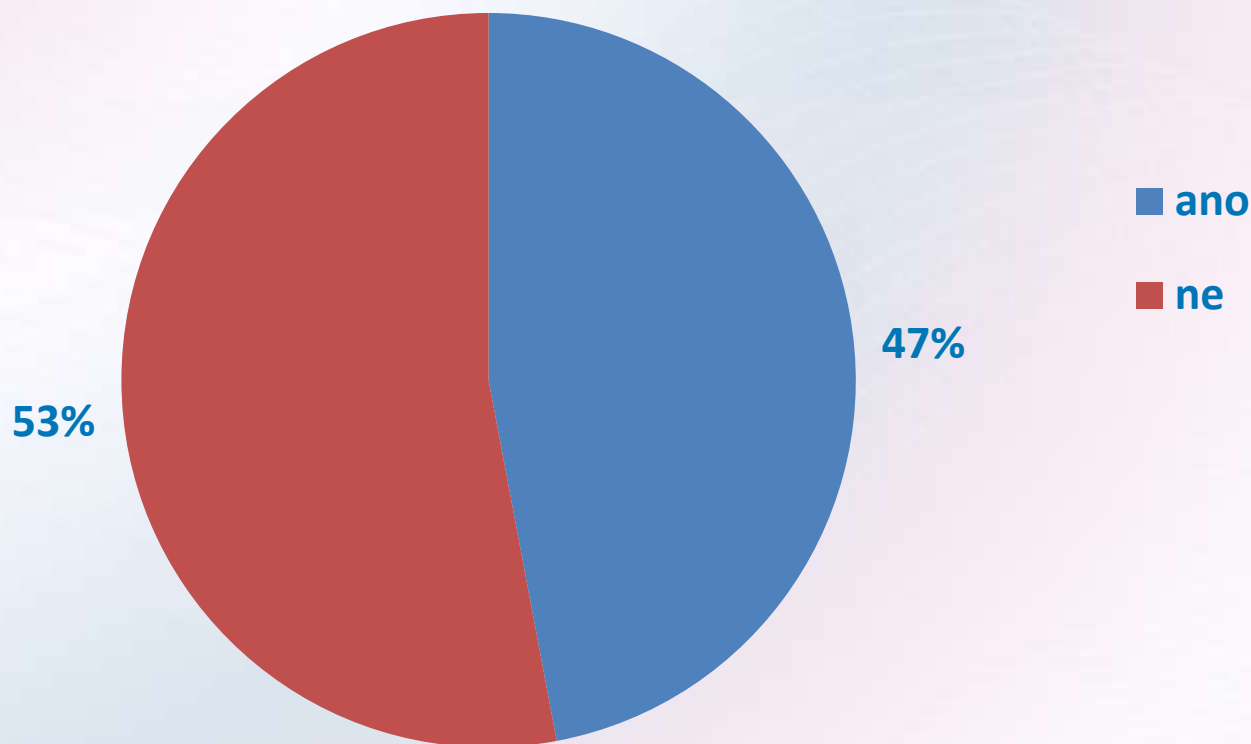
Elektronický objednávkový systém: potvrzovací e-mail/ SMS o vyhotovení požadavku



N = 185



Elektronický objednávkový systém: informace o stavu plnění požadavku (OP, CD, ŘP)



N = 185



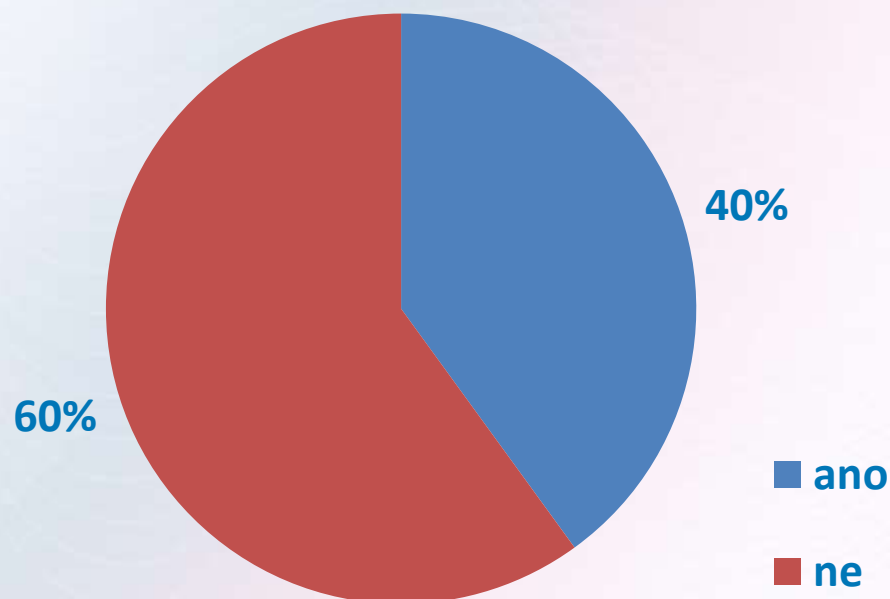
On-line sledování stavu přepážek pro agendy OP, CD, ŘP, evidence vozidel

Město České Budějovice

Fronty k jednotlivým činnostem

Stav ke dni 23.3.2016 v 15th hod.

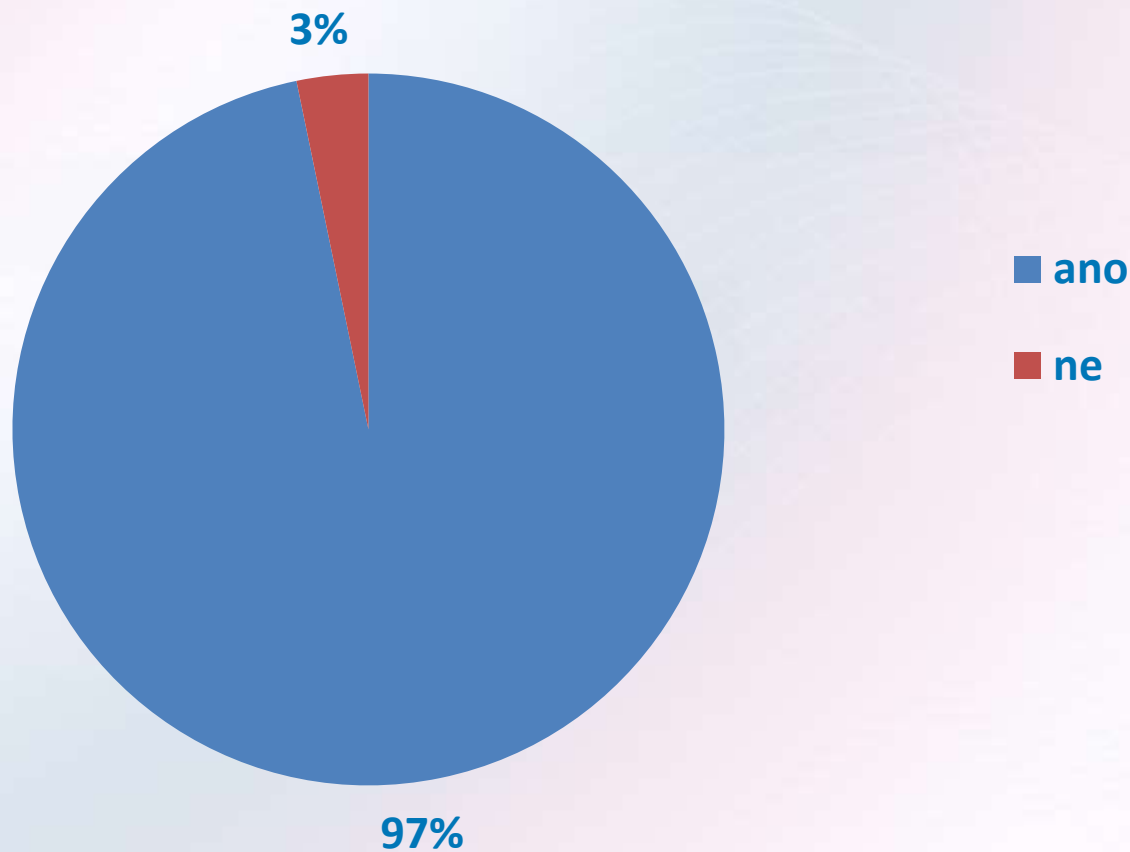
Činnost	Ve frontě na činnost	Pracovníci jsou na přepážkách	Počet obsluhujících přepážek	Odhad doby čekání	Stav přepážek
Pokladna	0 osob	1(1), 1(17), 2(18), 2(2)	1	-	Zobrazit
Poplatky - psi, ubytovací kapacita, rekreační pobyt	1 osoba	1(1), 1(17), 2(18), 2(2)	1	2 min	Zobrazit
Poplatky - tombola, vstupné	0 osob	1(1), 1(17), 2(18), 2(2), 4(23)	1	-	Zobrazit
Poplatky - komunální odpad	0 osob	4(23), 6(25), 6(6), 7(28), 7(7)	1	-	Zobrazit
Evidence obyvatel, ohlašovací pobytu	0 osob	11(11), 11(32), 12(12), 12(33)	1	-	Zobrazit
Ověřování podpisů a listin, rejstřík trestů	0 osob	8(34), 8(8), 9(30), 9(9)	2	-	Zobrazit
Rušení pobytu	0 osob	13(13), 13(35), 14(14), 14(36)	0	-	Zobrazit



N = 185



Veřejně dostupná toaleta (vč. toalety pro handicapované)

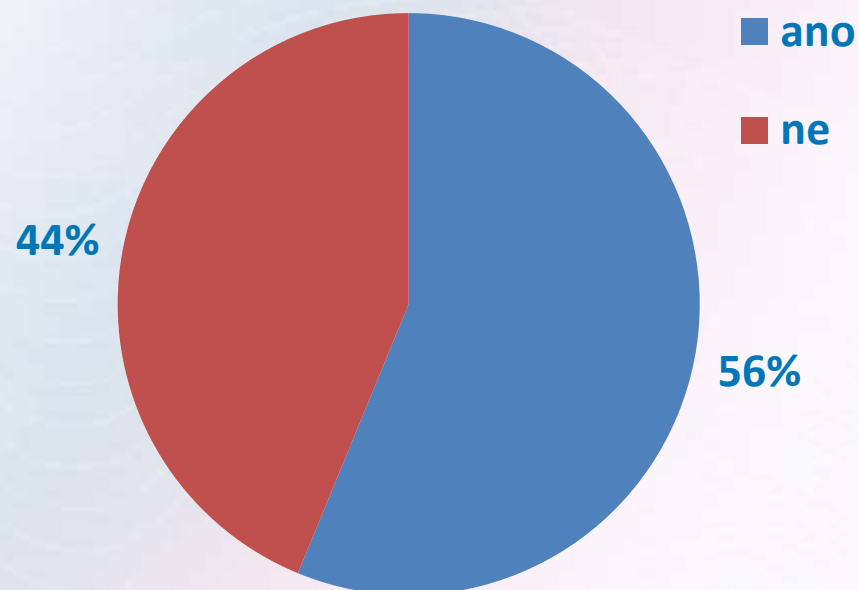


N = 185



Přátelskost k rodinám: přebalovací pult na úřadě/ koutek pro matky

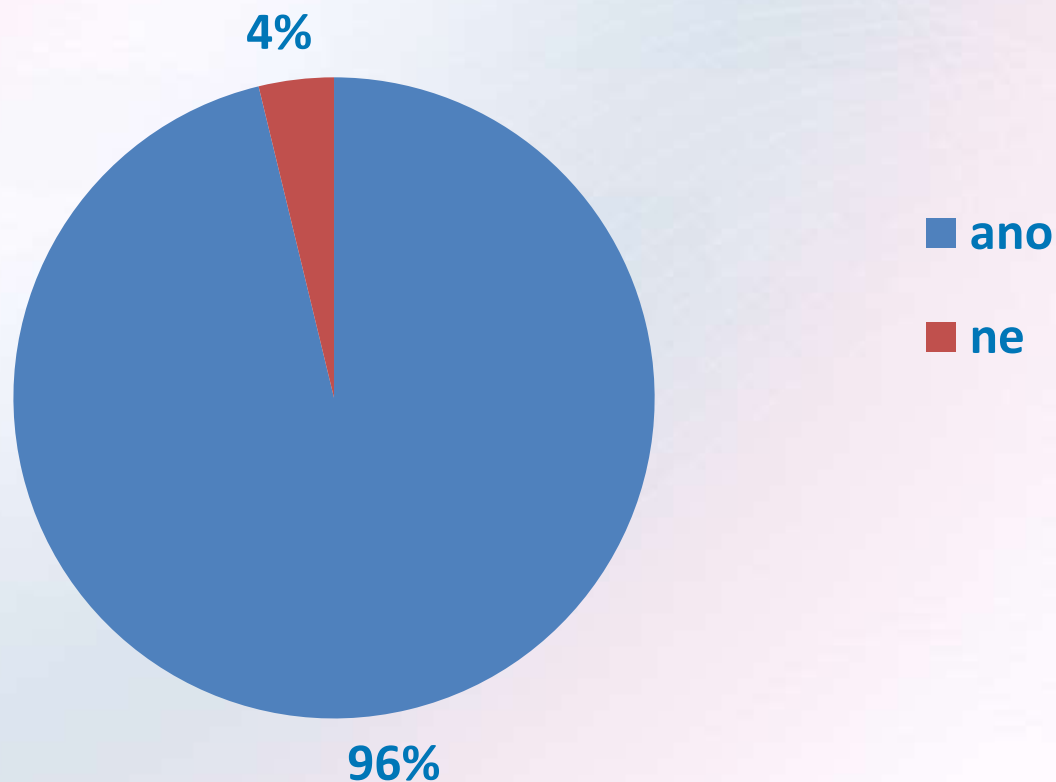
Město Dobříš



N = 185



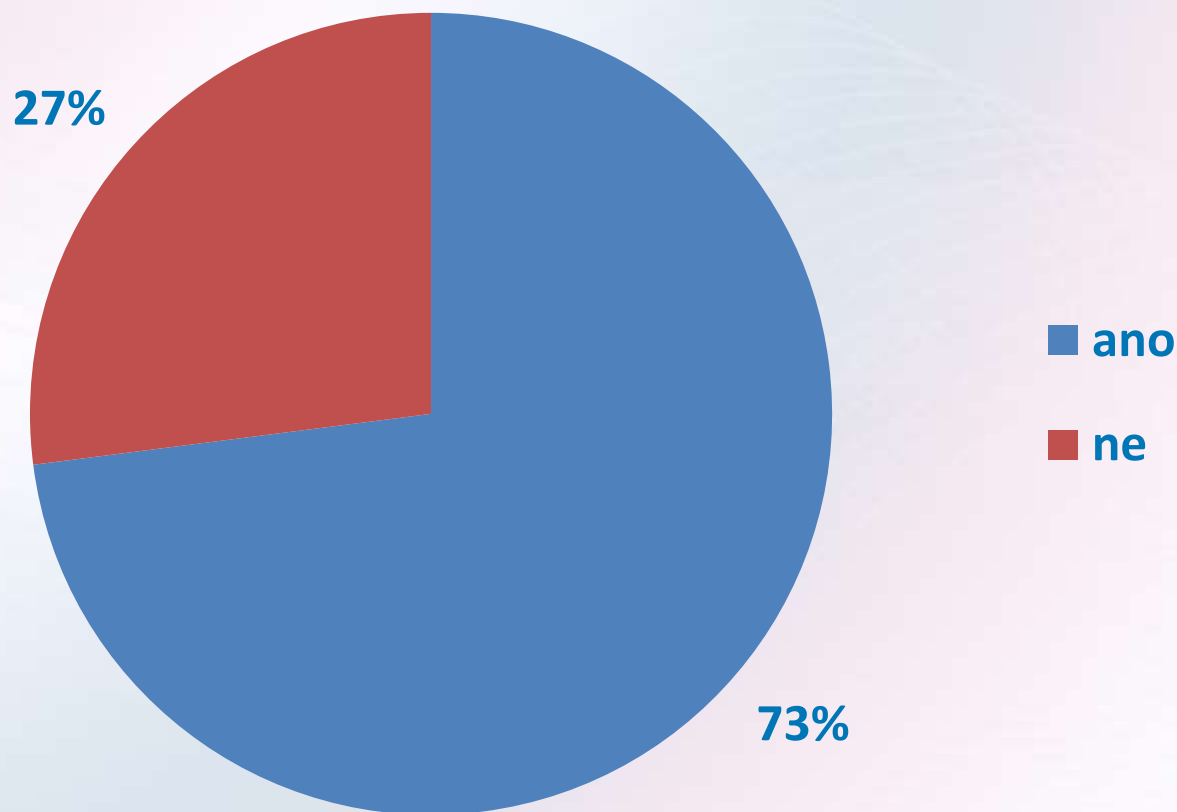
Dostupnost agend (OP, CD, ŘP, ŽP) pro handicapované: zajištěna bezbariérová dostupnost úřadu/ agend



N = 185



Možnost platby poplatků platební kartou



N = 185



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

isss^a
LOCAL AND REGIONAL
INFORMATION SOCIETY

Transparentnost úřadu



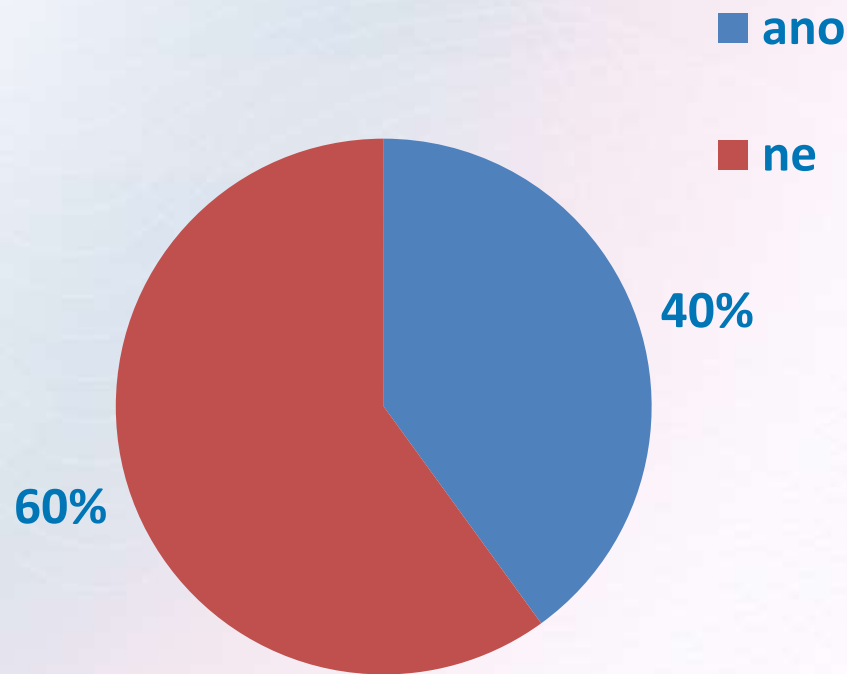
Zveřejněné kompletní materiály pro jednání zastupitelstva předem na webu, vč. zajištění přístupnosti min. po 2 roky

Město Jablonec nad Nisou

PROGRAM ZASTUPITELSTVA A MATERIÁLY

1. zasedání Zastupitelstva města Jablonce nad Nisou se konalo dne 21. ledna 2016 od 9:00 hodin ve velké zasedací síni budovy radnice v Jablonci nad Nisou.

1. Zahájení
2. Schválení programu
3. Schválení ověřovatelů zápisu a zapisovatelky
4. Schválení návrhové komise
5. Vyřízení interpelací z minulého ZM
6. Zpráva o činnosti primátora a náměstků
7. Převody pozemků
8. Výkup nemovitých věcí "info K"
9. Kontokorentní úvěr
10. XVII. rozpočtová opatření
11. Dodatek č. 2 Smlouvy o spolupráci mezi SMJIN, J.E a.s. a RWE GasNet s.r.o.
12. Program podpory výstavby technické infrastruktury "info K, M"
13. IPRÚ Liberec - Jablonec nad Nisou (čas: 10 hod.)
14. Sportovní areál Střeňnice
15. Hrátky s umělým povrchem v Břůzkách "info M"
16. Podněty osadních výborů "info K, M"
17. Darevnání části výtěžku z 21. plešu statutárního města Jablonec nad Nisou
18. Přehled o schůzové činnosti komisí a výborů a poskytnutí finančních darů členům komisí a výborů "info P, K, M"



N = 185



Zveřejňované veškeré smlouvy na webu

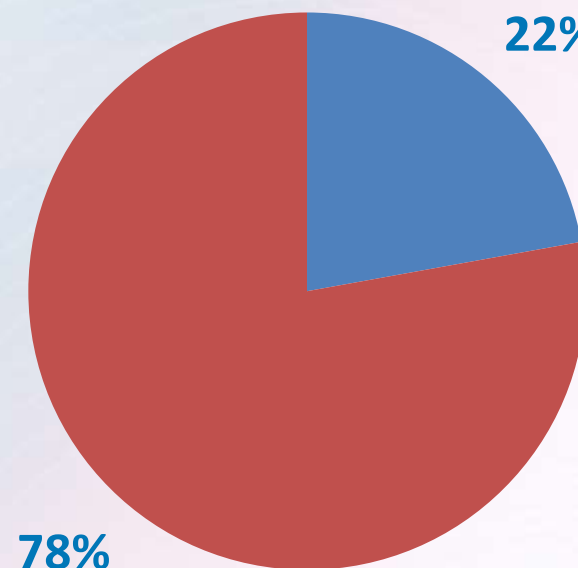
■ ano

■ ne

Město Ostrava

Seznam zveřejněných smluv

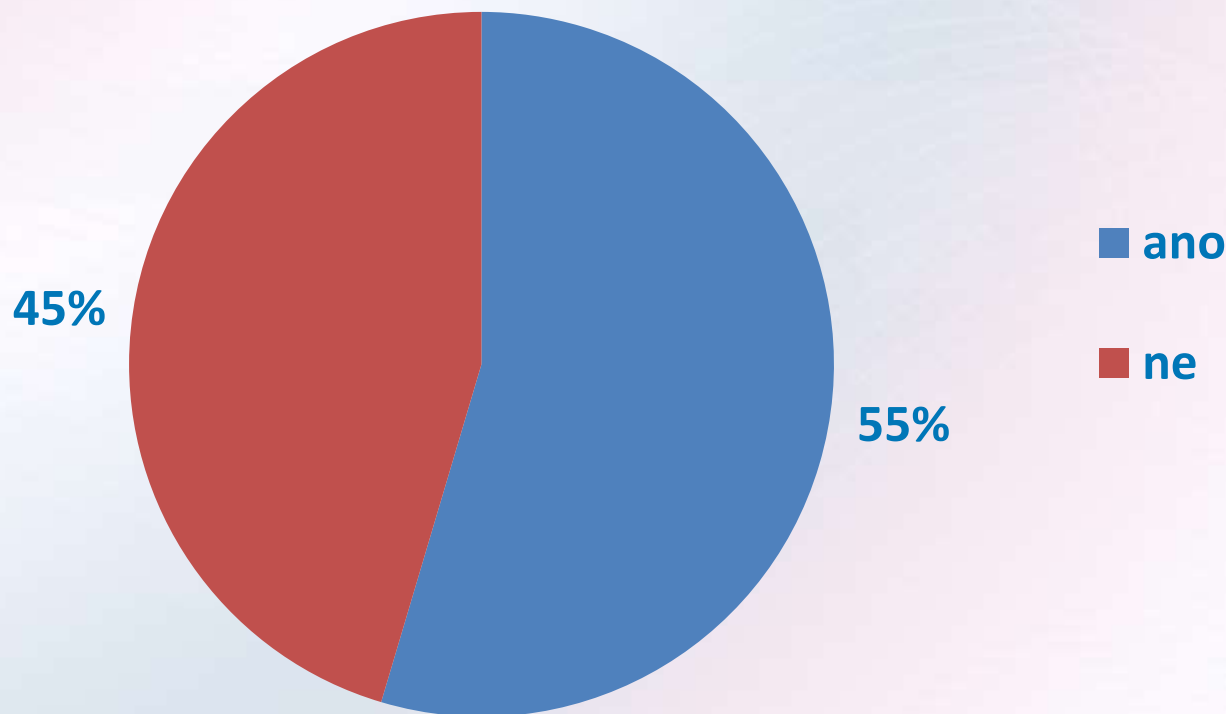
Číslo smlouvy	Název smlouvy	Částka (Kč)	Uveřejněno od
0139/2015/OU/ZFVN	Smlouva o dílu a smlouva příkazní	399 000,00	04.02.2015 06:59:06
0118/2015/OU/ZFVN	Smlouva o dílu a smlouva příkazní	426 000,00	10.02.2015 15:10:37
0138/2015/SVZV	Smlouva o poskytnutí neinvestiční účelové dotace v oblasti zdravotnictví z rozpočtu SMO	480 000,00	19.02.2015 10:24:15
0384/2015/IT	Smlouva o poskytování služeb technické podpory provozu a rozvoje informačního systému Portex	324 000,00	27.02.2015 12:30:57
0385/2015/IT	Smlouva o poskytování služeb technické podpory provozu a rozvoje informačního systému BaFian	324 000,00	27.02.2015 12:33:43
0141/2015/SVZV	Poskytnutí neinvestiční účelové dotace v oblasti zdravotnictví z rozpočtu SMO	480 000,00	02.03.2015 14:33:40
0544/2015/CO	Smlouva o kompenzaci za plnění tarifních závazků při zabezpečení přepravy sítěžníků Městské policie	1 938 000,00	03.03.2015 07:52:13
0147/2015/KSV	Smlouva o poskytnutí účelové dotace z rozpočtu statutárního města Ostrava	500 000,00	09.03.2015 13:41:29
0152/2015/KSV	Smlouva o poskytnutí účelové dotace z rozpočtu statutárního města Ostrava	6 435 000,00	09.03.2015 13:41:39
0153/2015/KSV	Smlouva o poskytnutí účelové dotace z rozpočtu statutárního města Ostrava	250 000,00	09.03.2015 13:41:44



N = 185



Na webu zveřejňované veškeré smlouvy nad 50.000,- Kč (bez DPH)



N = 185



Zveřejňované zápisy z jednání zastupitelstva města

Město Jablonec nad Nisou

ZÁPIS 10.03.2016

Zápis z 3. mimořádného zasedání Zastupitelstva města Jablonec nad Nisou, konaného dne 10. března 2016 od 16 hodin.

- Přítomno: 23 členů zastupitelstva dle prezenční listiny
- Omluveni: Jiřka Balázková, Jindřich Berounský, Ing. Milan Kouřil, Mgr. Jana Pastuchová, Ing. Marta Procházková, Ing. Miloš Zahradník, Mgr. Jan Zeman
- Ověřovatelé zápisu: Ing. Jakub Máček, Ing. Petr Roubíček
- Zapsala: Eva Vanerová

(Zápis není doslovným přepisem záznamu)

Primátor města, Ing. Petr Bejtík, zahájil 3. mimořádné zasedání Zastupitelstva města Jablonec nad Nisou v 16,15 hod.

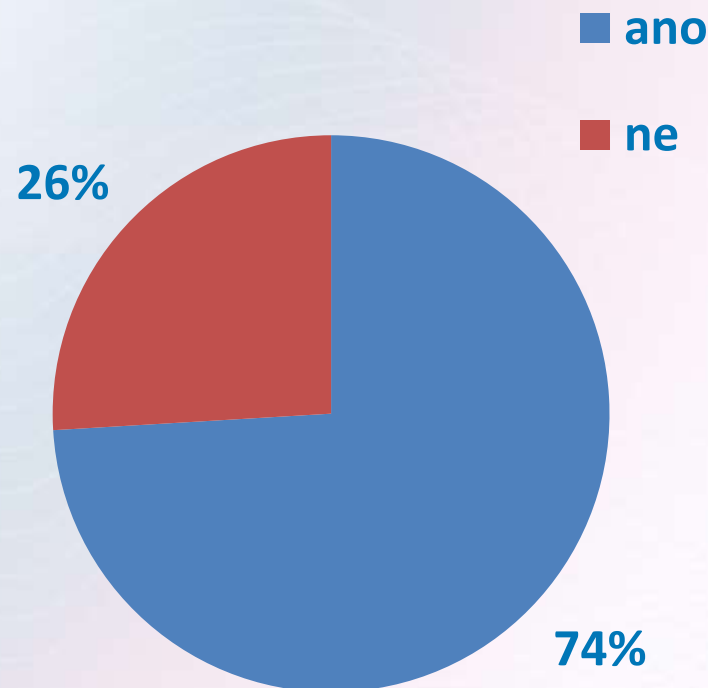
Bylo přítomno 21 členů zastupitelstva.

Primátor omluvil členy ZM: **Mgr. Pastuchová** a **Ing. Procházková** (pracovní povinnosti), **p. Berounský** a **Ing. Zahradník** (dovolená), **Ing. Kouřil** a **Mgr. Zeman** (služeb: cesta mimo ČR) a **MUDr. Fastrová**.

Dále **primátor města** konstatoval, že zápis z minulého jednání zastupitelstva města z 25. 2. 2016 byl podepsán bez připomínek.

2) Schválení programu

1. Zahájení
2. Schválení programu
3. Schválení ověřovatelů zápisu a zapisovatelky
4. Schválení návrhové komise



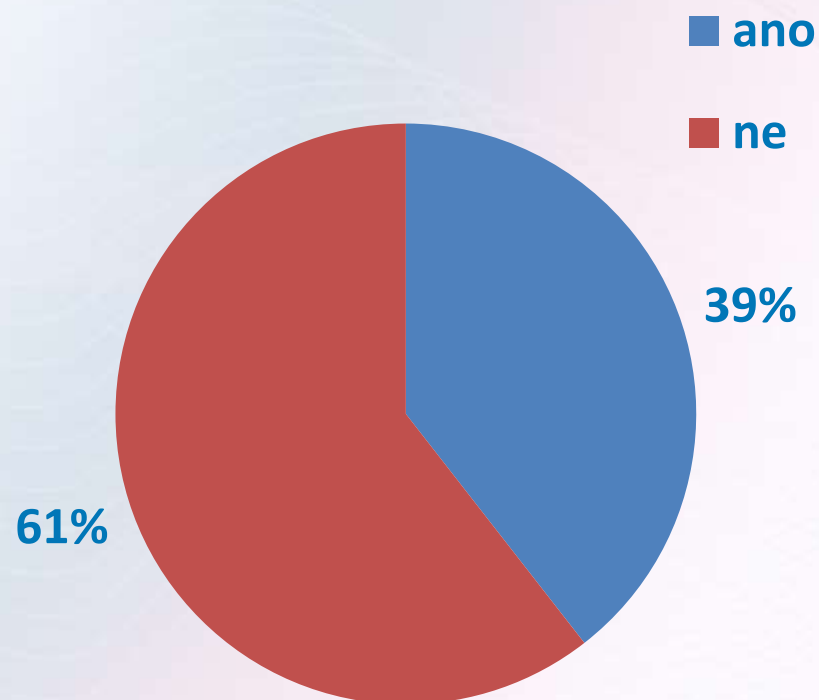
N = 185



On-line přenosy ze zastupitelstva

Město Třeboň

On-line přenos ze ZM

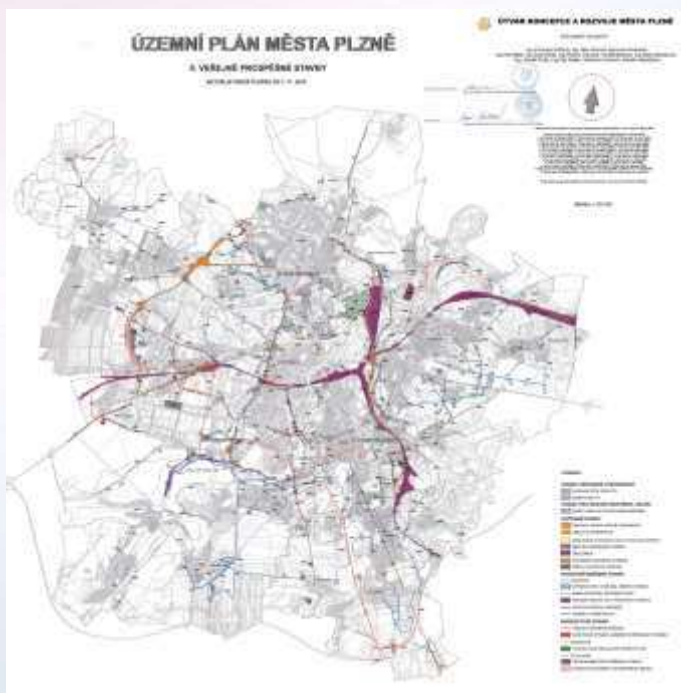


N = 185



On-line možnost prohlédnutí územního plánu v dostatečném rozlišení pro čtení na webu

Město Plzeň



N = 185



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

isss^a
LOCAL AND REGIONAL
INFORMATION SOCIETY

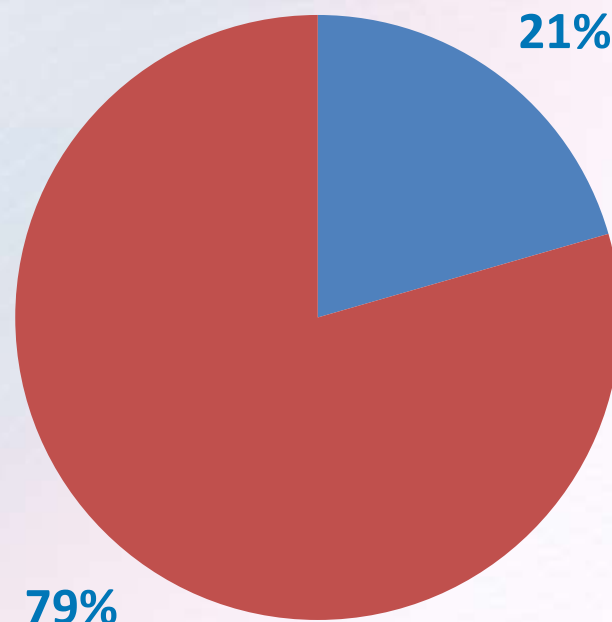
Komunikace úřadu



Pravidelně aktualizované webové stránky: počet příspěvků v týdnu 1. - 7. 2. 2016

Město Jablonec nad Nisou

Úplná uzavírka silnice mezi Kunraticemi a Jabloncem Od 29. března 2016 do cca 29. května 2016 bude úplně uzavřena silnice č. II/29024 v úseku mezi Libercem, Kunraticemi a Jabloncem nad Nisou. Lunálovem z důvodu výstavby přeložky silnice č. I/14 v korektu původní silnice č. II/29024. Více	Den učitelů slaví v Jablonci v předstihu Den učitelů v předstihu oslaví jablonečtí pedagogové v prostorách 21. března kulturním zážitkem v podobě divadelního představení v městském divadle. Vedení města už tradičně tímto způsobem vyjadřuje svůj dík učitelům a učitelkám jablonečských škol a školák. Více	Změna provozní doby překladů c. svátcích Ve dnech 25. a 28. března bude překladů c. svátcích v Přeseči uzavrěno. Naopak oběné místo v Belgické akci bude otevřeno i o svátcích.	Velikonoční slavnosti a bištonovská exhibice v Jablonci Jablonecké Velikonoční slavnosti se pravidelně konají na Škaredou uličku. Zelený čtvrtek a Velký pátek. Letos se ponesou ve znamení oslav 150. let poskytnutí Jablonci nad Nisou na město. Více	Program zastupitelstva a materiály 4. zasedání Zastupitelstva města Jablonce nad Nisou se koná dne 24. března 2016 od 9.00 hodin ve velké zasedací síni budovy radnice v Jablonci nad Nisou. Více



■ méně než 5

■ 5 a více

79%

N = 185

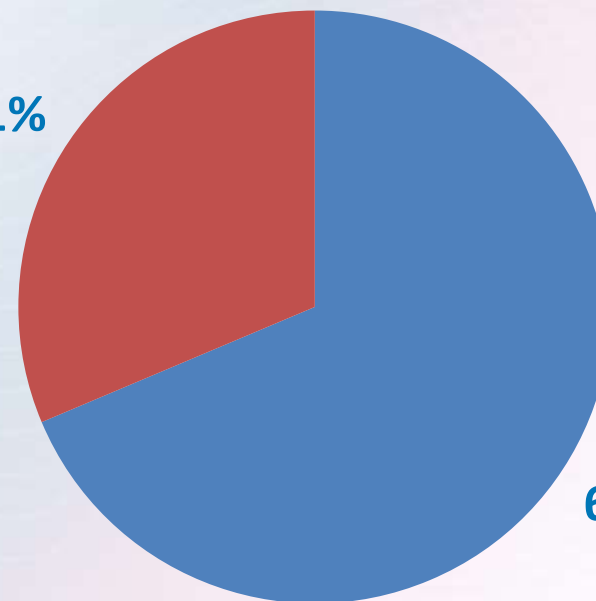


Aktivní profil na sociálních sítích (přibližně 5 příspěvků týdně)

Praha 18 - Letňany



31%



■ ano

■ ne

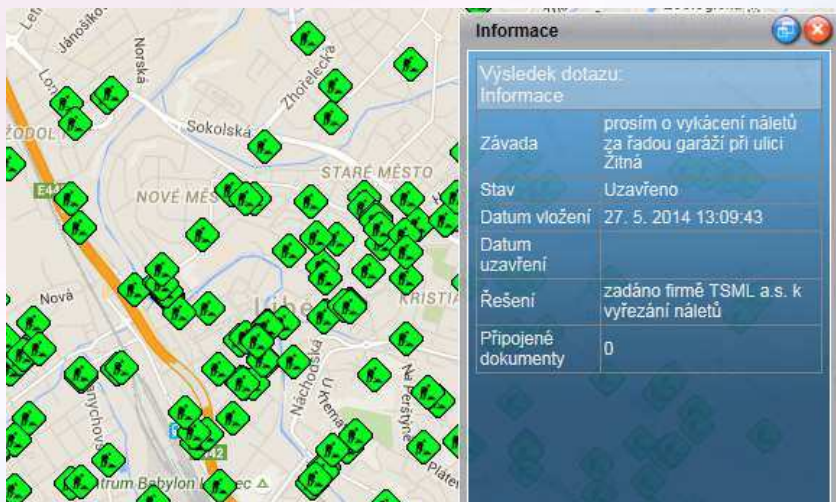
69%

N = 185

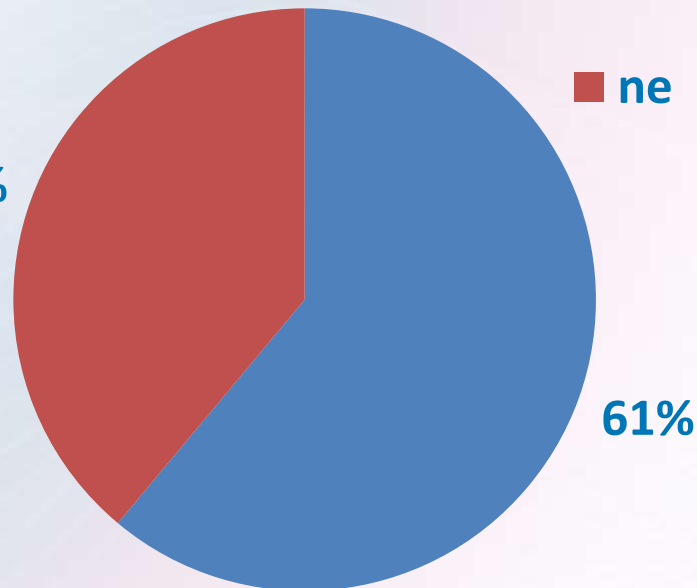


Možnost hlášení závad elektronicky

Město Liberec



39%



N = 185



Kompletní kontakty na všechny úředníky na webu města

Město Prostějov

Jméno	Funkce	Kontakt	E-mail
Vedení města			
BNDr. Alena Rašková	primátorka	+420 582 329 325	Alena.Raskova@prostejov.eu
Ing. Zdeněk Fíler	I. náměstek primátorky	+420 582 329 331	Zdenek.Filer@prostejov.eu
Mgr. Jiří Pospíšil	náměstek primátorky	+420 582 329 346	iri.Pospisil@prostejov.eu
Mgr. Ivana Hemeřková	náměstkyně primátorky	+420 582 329 342	Ivana.Hemerkova@prostejov.eu
Bc. Pavel Smetana	náměstek primátorky	+420 582 329 340	Pavel.Smetana@prostejov.eu
Paořác. Jaroslav Štambar	uvolněný člen RMP	+420 582 329 370	Jaroslav.Stambar@prostejov.eu
Miroslav Pišťák	pověřen vedením městské policie	+420 582 329 319	Miroslav.Pistak@prostejov.eu
Ing. Lubomír Baláš	tajemník	+420 582 329 708	Lubomir.Balas@prostejov.eu
Interní auditor			
Ing. Petr Šilhavský	interní auditor	+420 582 329 328	petr.silhavsky@prostejov.eu
finanční odbor			
Ing. Radim Čížka	vedoucí finančního odboru	+420 582 329 304	Radim.Cizka@prostejov.eu
Ing. Iva Novotná	vedoucí kontrolního oddělení	+420 582 329 352	Iva.Novotna@prostejov.eu
Ing. Lenka Škvařilová	kontrolor	+420 582 329 353	Lenka.Skvarilova@prostejov.eu
Ing. Iveta Trunečková	kontrolor	+420 582 329 351	Iveta.Trunekova@prostejov.eu
Bc. Miluše Šatambová	vedoucí oddělení poplatků a plateb	+420 582 329 381	Milusa.Satambova@prostejov.eu

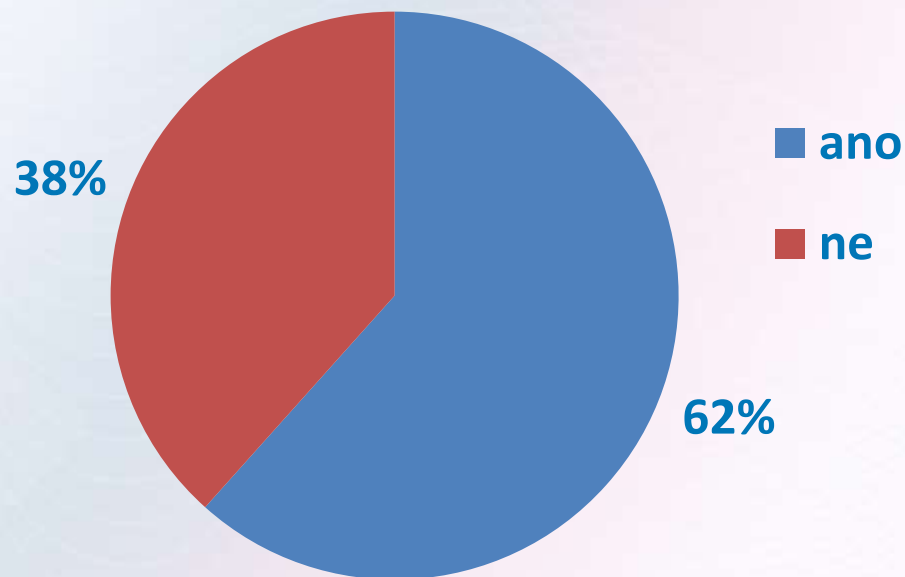
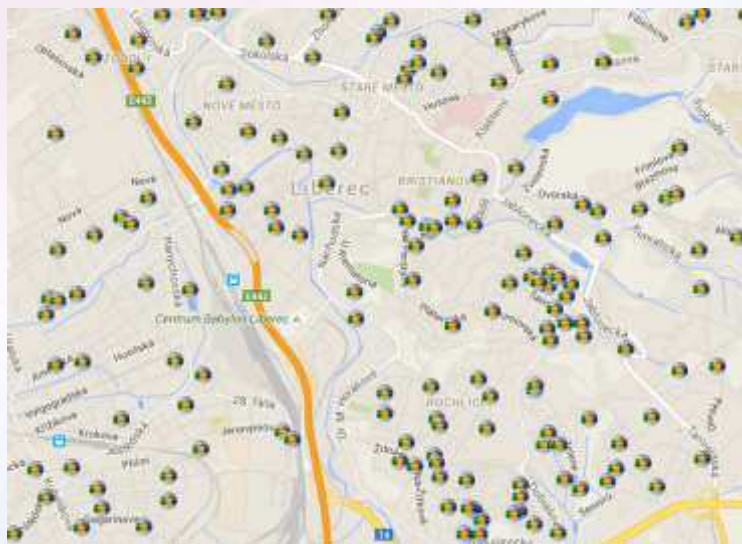


N = 185



Existence mapového portálu s databází map města různého zaměření (min. 3 různé mapy)

Město Liberec

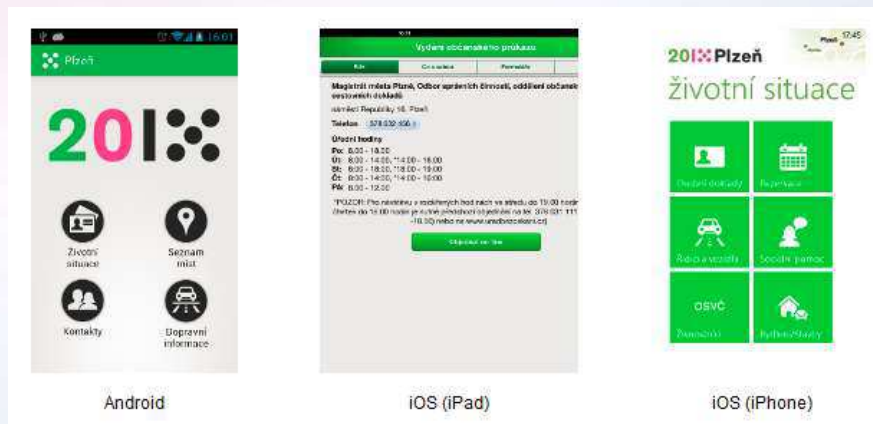


N = 185

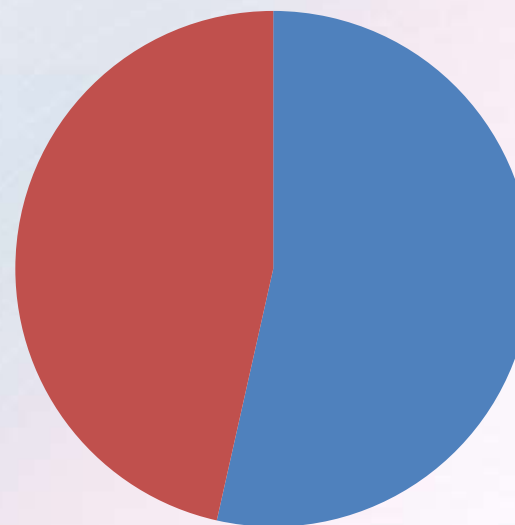


Existence aplikace elektronického úřadu (možnost přihlašování k vyřízení agend, aktuality, úřední deska, kontakty)

Město Plzeň



46%



■ ano

■ ne

54%

N = 185



Informování občanů v krizových situacích prostřednictvím SMS

Město Liberec

Zasílání informací pomocí SMS zpráv

Přihlášeným občanům budou zasílány SMS zprávy o mimořádných událostech a krizových situacích jako jsou např. povodně či katastrofy.

Aby Vám mohly být SMS zprávy zasílány, je nutné přihlásit se k odběru těchto zpráv pomocí zaslání SMS zprávy, ve které uvedete svoje jméno a adresu - viz níže:

a) pro přihlášení mobilu zašlete speciální registrační SMS zprávu nebo můžete vyplnit a podepsat „registrační formulář“ na úřadě

b) pro přihlášení pevné linky je nutno vyplnit a podepsat „registrační formulář“ na úřadě

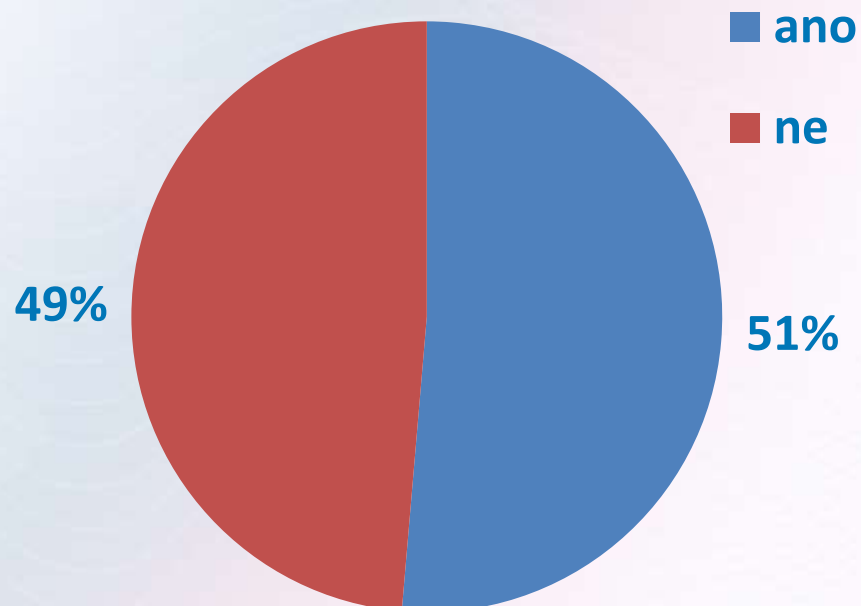
Přihlášení se do systému k odběru SMS zpráv:

LBK mezera LIBEREC mezera INFORMACE mezera ANO mezera PŘÍJMENÍ mezera JMÉNO hvězdička ULICE hvězdička ČÍSLO ORIENTAČNÍ

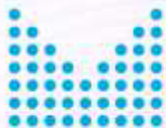
Příklad zaslání SMS zprávy

LBK LIBEREC INFORMACE ANO Navak Petr*Jablonecka*1

SMS zprávu můžete poslat jak velkými, tak i malými písmenky, vše prosím psát **bez diakritiky**. Odesláním SMS zprávy na číslo **900 77 03** (přihlášení se k odběru SMS informací) dáváte souhlas k tomu, že Vám mohou být příslušné SMS zprávy zasílány. Při správném odeslání SMS zprávy ihned obdržíte zpětnou SMS, která potvrzuje přihlášení se do databáze. Začleněné SMS informace jsou pro Vás bezplatné a Vy platíte pouze za odeslání registrační SMS zprávy na číslo **900 77 03, a to 3 Kč** (vč. DPH). Pro přihlášení se přes SMS musíte mít u svého operátora povolenou službu Premium SMS.



N = 185



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

isss[®]
LOCAL AND REGIONAL
INFORMATION SOCIETY

Děkuji za pozornost

Ing. Mgr. David Sláma
ředitel odboru strategického rozvoje a koordinace veřejné správy
Ministerstvo vnitra
nám. Hrdinů 1634/3
Praha 4

tel.: + 420 974 816 644
mob.: + 420 739 608 525
e-mail: david.slama@mvcrcz