



Ministerstvo
vnitra



PŘÍVĚTIVÝ ÚŘAD 2026

Příklady dobré praxe
obcí s rozšířenou působností



Ministerstvo
vnitra

Vydalo Ministerstvo vnitra, odbor strategického rozvoje a koordinace veřejné správy v roce 2026.

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
Brno – Otevření a vizualizace dat z brněnských dopravních senzorů.	17
Broumov – Digitalizace a pasport hřbitova v Broumově.	18
Bučovice – Vzdělávání zaměstnanců v oblasti AI a kyberbezpečnosti.	19
Dvůr Králové nad Labem – Podpora získávání strategických profesí pro město a jeho příspěvkové organizace	20
Jablonec nad Nisou – Portál Jablonečana	21
Milevsko – Péče o duševní hygienu zaměstnanců.	22
Moravské Budějovice – Manuál reklamy	23
Nový Jičín – Web Zdravého města nový Jičín: přehledný portál pro informování a zapojování veřejnosti	24
Ostrava – Podpora a rozvoj náhradní rodinné péče	25
Ostrov – Služba odvozu nepotřebných věcí/odpadu na sběrný dvůr	26
Otrokovice – Systémové nastavení transparentní a předvídatelné spolupráce města s investory	27
Pardubice – Kariérní web.	28
Praha 2 – Cílené notifikace s upozorněním na blokové čištění komunikací	29
Praha 6 – Metodika boje proti spádové turistice	30
Praha 7 – Bezplatný přípravný kurz na střední školy	31
Praha 13 – Webový AI asistent Prahobot	32
Praha 18 – Robotická automatizace procesu vymáhání pohledávek	33
Prachatice – Otevřený úřad v praxi.	34
Prostějov – Podpora dárcovství krve zaměstnanců – odběr krve v prostorách magistrátu	35



Říčany – E-úředník 24/7	36
Znojmo – Online zdravotní služba	37
Kritéria soutěže – 2026	38



Úvodní slovo



Vážení čtenáři,
do rukou se vám dostává brožura příkladů dobré praxe vydaná u příležitosti 11. ročníku soutěže Přívětivý úřad. Těší mě, že se letošního ročníku zúčastnilo celkem 104 úřadů – 90 obcí s rozšířenou působností a 14 městských částí hlavního města Prahy.

Klíčovými tématy pro letošní rok byla bezpečnost a připravenost úřadů na krizové situace. Z výsledků vyplynulo, že téměř všechny zúčastněné obce mají zpracovaný komplexní krizový plán, aktualizovaný v posledních třech letech. O hrozícím nebezpečí informují úřady nejčastěji prostřednictvím sociálních sítí či notifikací mobilních aplikací úřadu. Svým zaměstnancům navíc úřady poskytují pravidelná školení a cvičení pro zvládnutí mimořádných událostí.

Velkou radost nám letos udělalo také množství inspiračních příkladů dobré praxe, které jsme do této publikace zařadili. Říčany vsadily na digitálního asistenta, Brno zpřístupnilo vizualizaci dat z brněnských dopravních senzorů, které pomáhají např. v akademické sféře. V Moravských Budějovicích vytvořili manuál reklamy pro zajištění kompaktního a vizuálně přívětivého veřejného prostoru. Občané Prahy 2 naopak ocenili notifikace a upozornění na blokové čištění ulic.

Věřím, že i letošní brožura bude inspirací a návodem pro další rozvoj kvalitních služeb veřejné správy napříč Českou republikou.



Ing. Mgr. David Sláma

ředitel Odboru strategického rozvoje
a koordinace veřejné správy,
pověřen řízením sekce veřejné správy



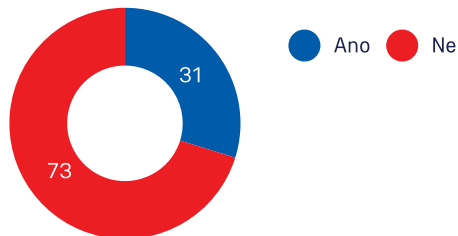
Celkové výsledky průzkumu

Celkem 104 účastníků 11. ročníku soutěže odpovídalo přibližně na 95 otázek, rozdělených do daných témat. Tato kapitola brožury je věnována vybraným přehledům ze získaných dat.

Přístupnost úřadu

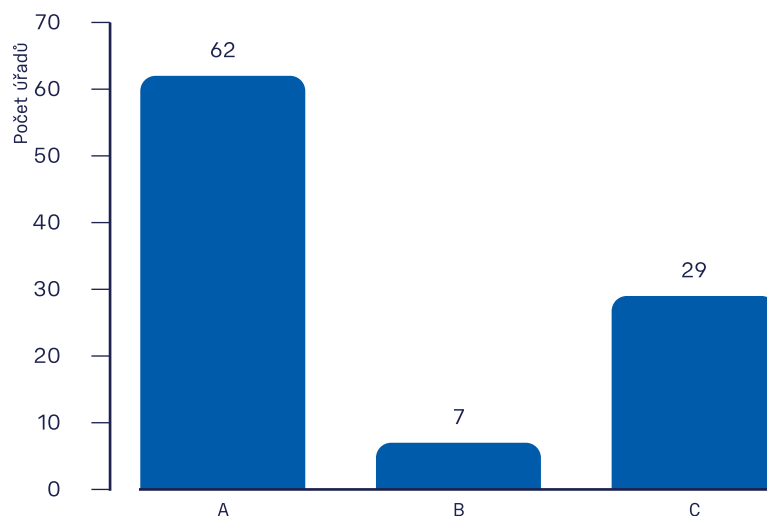
Komfortní vyřízení požadavků občanů bez omezení. To je politika většiny úřadů, jenž se snaží zprostředkovat své služby klientům v co největším komfortu. Například v období svátků, tedy době, která je nejvíce zatížena dovolenou, úřední doba celkem 62 úřadů zůstává neměnná. Službu pojiždného úřadů, kterou ocení zejména senioři a občané se pohybovým omezením, nabízí více než tři čtvrtina dotázaných. Bezhotovostní platby jsou dnes již samozřejmostí u téměř všech dotázaných úřadů.

Disponuje budova úřadu vodicími prvky pro nevidomé? (např. vodicí linie, popisky v bodovém písmu a reliéfní znaky, hlasové majáčky, apod.)



Je zajištěna dostupnost všech služeb úřadu také v obdobích, která jsou nejvíce zatížena dovolenou (zejména úřední doba v obdobích kolem státních svátků apod.)?

Příklad: vychází-li vánoční svátky na úterý 24.12., na středu 25.12. a na čtvrtek 26.12., je zajištěna dostupnost všech služeb úřadu v pracovní dny v pondělí 23.12. a v pátek 27.12.?

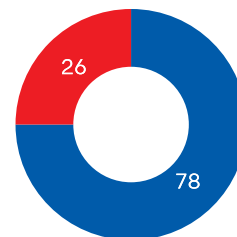


- A** Ano, úřední doba zůstává neměnná
- B** Úřední doba bývá v těchto dnech zkrácena, nicméně veškeré služby zůstávají (buť v kratším časovém intervalu) občanům dostupné
- C** Úřad bohužel není schopen garantovat v tyto dny dostupnost všech služeb úřadu

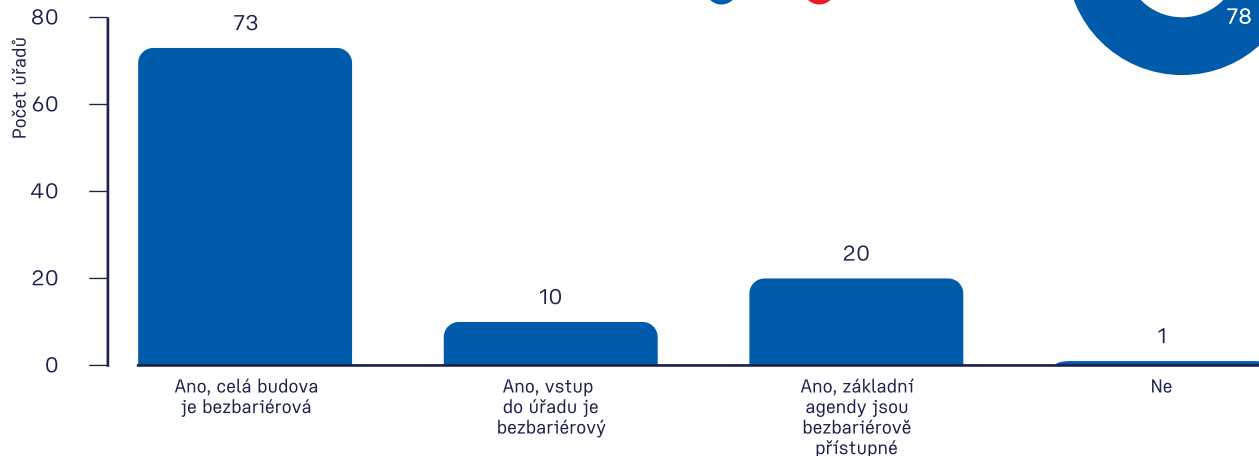


Nabízí váš úřad službu pojízdné kanceláře (tzv. pojízdný/mobilní úřad)?

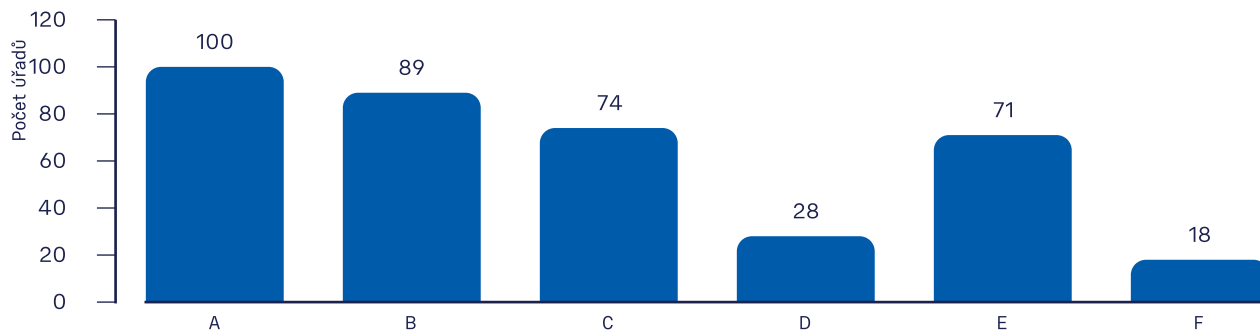
● Ano ● Ne



Je úřad bezbariérově přístupný?



Jaké nabízí úřad možnosti platby (poplatků apod.)?



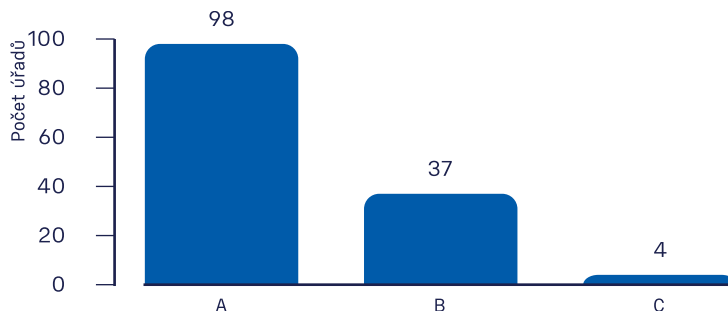
- A** Bezhotovostně na pokladně úřadu (kartou)
- B** V hotovosti/kartou přímo na přepážce (ne na pokladně)
- C** Pomocí Portálu občana (bankovní převod/QR kód/platební brána GoPay)
- D** Pomocí platebního multifunkčního automatu (tzv. poplatkomatu) formou samoobsluhy na úřadě.
- E** Bezhotovostně pomocí QR kódu (QR kód na složence, uvedený na webových stránkách, zasláný do e-mailu, jedna z možností poplatkomatu, platba QR kódem přímo na pobočce...)
- F** Jinak



Transparentní úřad

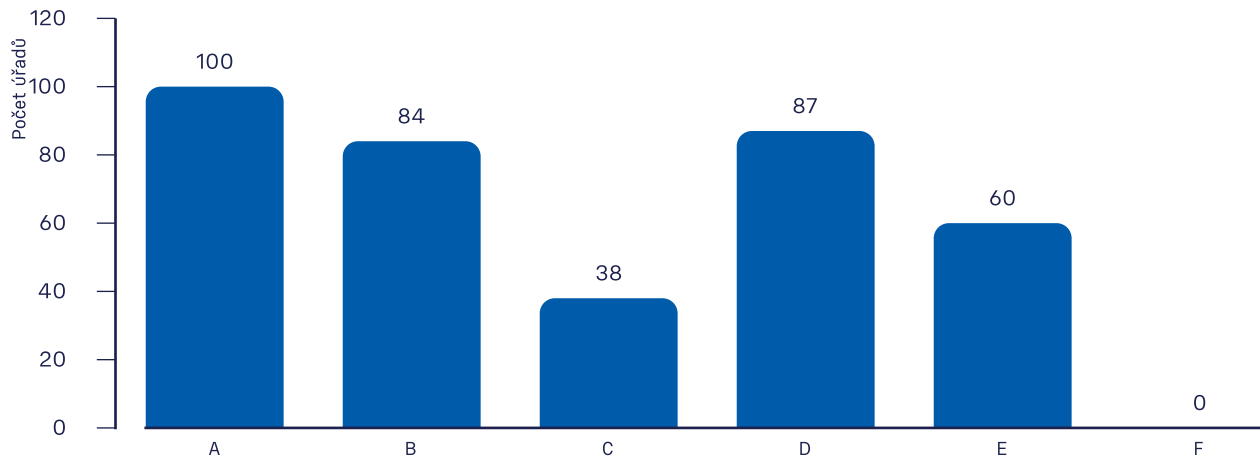
Otevřenost vůči veřejnosti je základním pilířem důvěry mezi veřejnou správou a občany. Téměř veškeré úřady zveřejňují na svých webových stránkách materiály ze zasedání volených orgánů, například usnesení rady či zápisy z jednání zastupitelstva. Pokud občané zajímá strategie rozvoje města, v drtivé většině ji naleznou na oficiálních webových stránkách radnice.

Zveřejňuje váš úřad oficiální strategii rozvoje města?

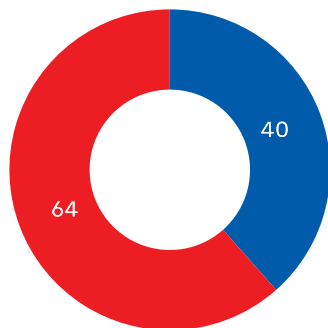


- A** Ano, na webových stránkách města
- B** Ano, na portálu Databáze strategií
- C** Ne

Zveřejňuje váš úřad materiály ze zasedání volených orgánů na webových stránkách města?



- A** Ano, usnesení rady
- B** Ano, zápis ze zasedání zastupitelstva
- C** Ano, zápisy ze zasedání rady
- D** Ano, podklady k zasedání zveřejněné před konáním zasedání (např. program nebo materiály k projednání)
- E** Ano, zápisy výborů zastupitelstva
- F** Ne



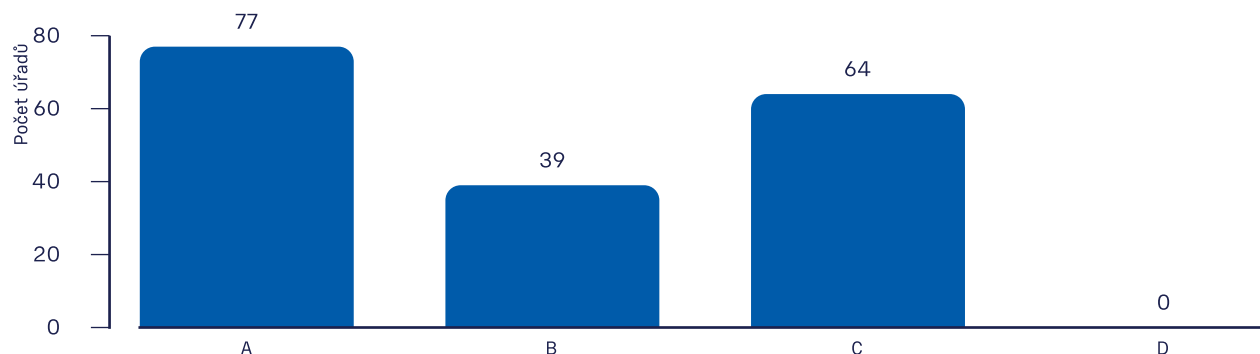
Zveřejňuje váš úřad na webových stránkách města strategii úřadu?

● Ano ● Ne

Úřad on-line

Dnešní rychlá doba vyžaduje provádět rychlé úkony a nejlépe z pohodlí domova. Téměř tři čtvrtiny úřadů přenáší jednání zastupitelstva on-line, 63 zúčastněných úřadů nabízí možnost sledovat aktuální obslužnost přepážek, což umožní občanům lépe naplánovat svou schůzku na radnici.

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

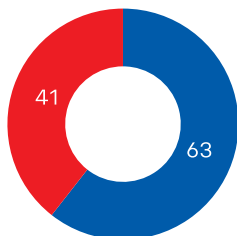


- A** Ano, přenášíme on-line živý přenos zasedání na web
- B** Ano, na webu zveřejňujeme hlasové záznamy zasedání
- D** Ano, na webu nebo youtube kanálu města zveřejňujeme video záznamy zasedání
- F** Ne



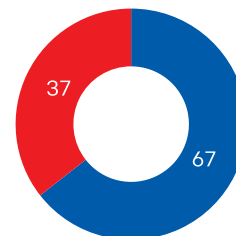
Nabízí váš úřad on-line sledování stavu aktuální obslužnosti přepážek?

● Ano ● Ne

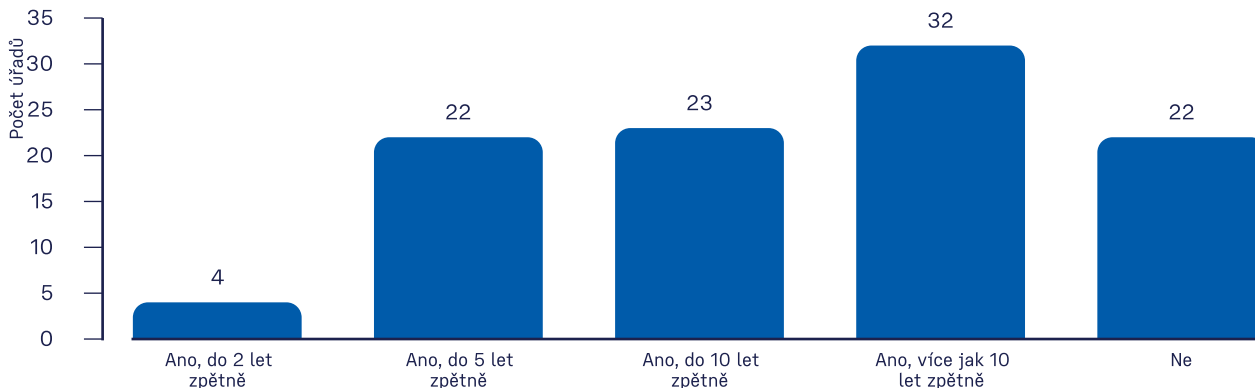


Využíváte online aplikaci pro podání žádosti o dotace města?

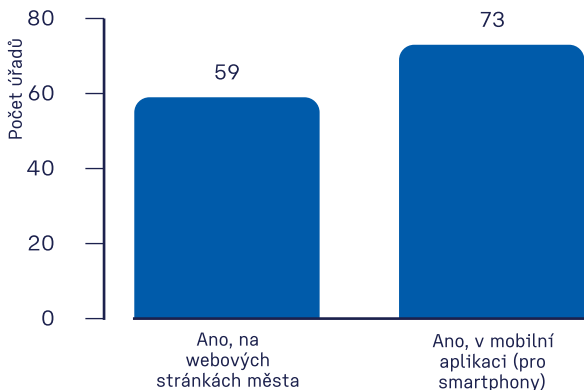
● Ano ● Ne



Je na webových stránkách dostupný archiv záznamů z proběhlých zasedání zastupitelstva?

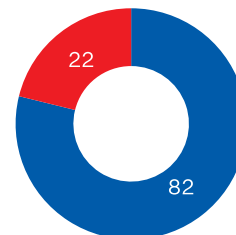


Nabízí váš úřad aplikaci/formulář pro hlášení závad na majetku?



Nabízí váš úřad vlastní mapový portál s mapami města umístěný na webových stránkách?

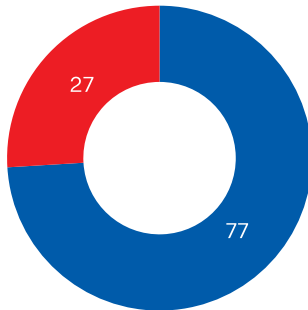
● Ano ● Ne





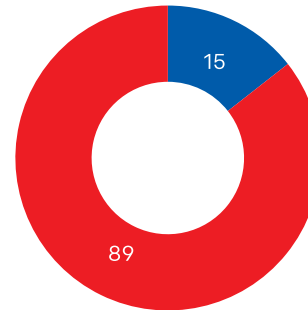
Je váš úřad přímo propojen s aktuální verzí Portálu občana?

● Ano ● Ne



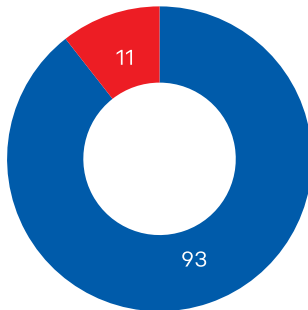
Nabízí webové stránky některé texty nebo návody ve zjednodušeném jazyce („Easy to Read“) nebo jsou k dispozici videonávody nebo videopříručky?

● Ano ● Ne



Jsou webové stránky přístupné všem osobám se zdravotním postižením? Jsou pro všechny vnímatelné, ovladatelné, srozumitelné a stabilní?

● Ano ● Ne



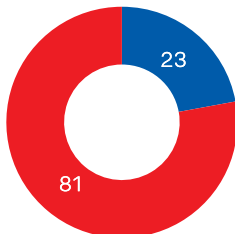


Úřad využívající umělou inteligenci

Umělé inteligenci není úniku a proto není divu, že jí neunikneme ani na radnicích. Nástroje umělé inteligence pro správní činnosti využívá 70 dotázaných úřadů a 15 zvažuje její zavedení. Školení na práci s AI nástroji poskytuje svým zaměstnancům 95 dotázaných úřadů, chatbot na webových stránkách je spíše ještě raritou.

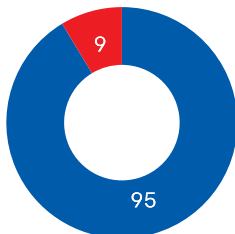
Máte možnost na webových stránkách/ sociálních sítích položit dotaz úředníkovi prostřednictvím on-line chatu v reálném čase? (ne pomocí kontaktního formuláře nebo e-mailu)

● Ano ● Ne



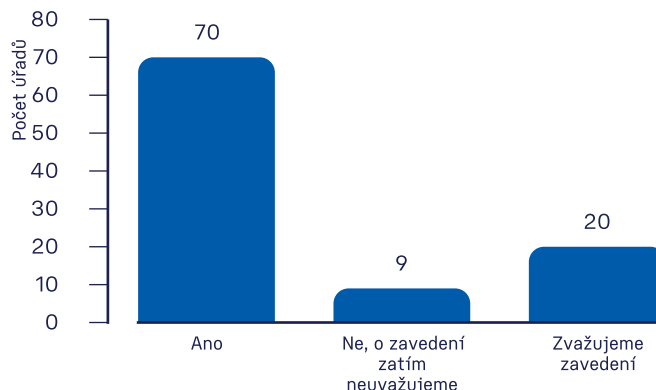
Poskytli jste za posledních 12 měsíců svým zaměstnancům školení na práci s RPA / AI nástroji?

● Ano ● Ne

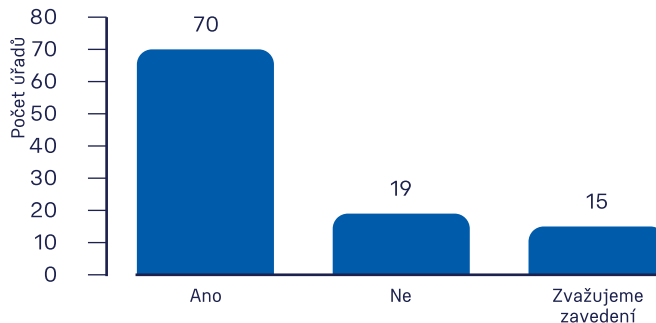


Využívá váš úřad nástroje robotické automatizace procesů (RPA) nebo AI?

Pozn. RPA (robotická procesní automatizace) automatizuje opakující se pravidelné úkoly podle pevně daných pravidel, zatímco AI (umělá inteligence) využívá strojové učení a analýzu dat k rozhodování a adaptaci na nové situace. Nové nástroje RPA mohou využívat rovněž prvky AI.



Využívá Váš úřad nástroje umělé inteligence (AI) pro správní nebo jiné činnosti?



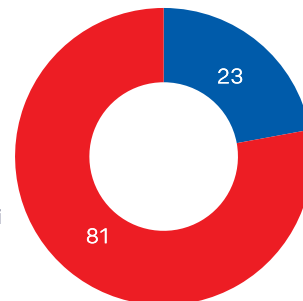


Úřad podporující dialog

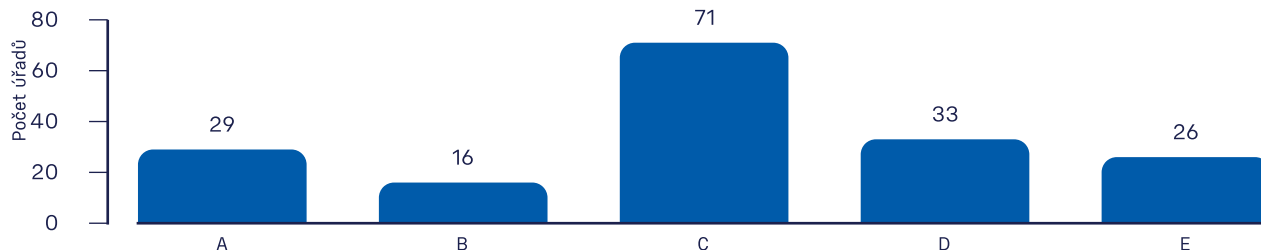
Vzájemná komunikace mezi radnicí a obyvateli je důležitým prvkem pro život ve městě. Úřadu umožní získání zpětné vazby a obyvatelstvu možnost podílet se na řízení obce. Z odpovědí dotázaných úřadů lze vyčíst, že více než tři čtvrtiny participujících úřadů umožňují občanům participovat na rozvoji města a předkládat své podněty. Mezi odpověďmi lze také najít lehkou převahu úřadů, které se nebojí zapojit do rozhodování také mládež.

Je na webových stránkách úřadu zveřejňován průzkum spokojenosti občanů s poskytovanými službami/zaměstnanci nebo výsledky hodnocení úřadu?

- Ano, na webových stránkách máme zveřejněné výsledky průzkumů spokojenosti občanů.
- Ne, výsledky průzkumů spokojenosti občanů nezveřejňujeme.



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



A Ano, formou anket na sociálních sítích/webových stránkách (min. 1× ročně)

B Ano, formou mystery klientů (min. 1× ročně)

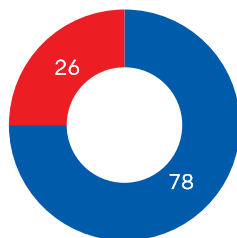
C Ano, během pravidelných setkání s občany (min 1× ročně)

D Ano, jinou formou

E Ne

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

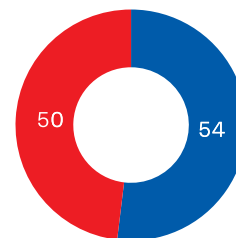
● Ano ● Ne



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

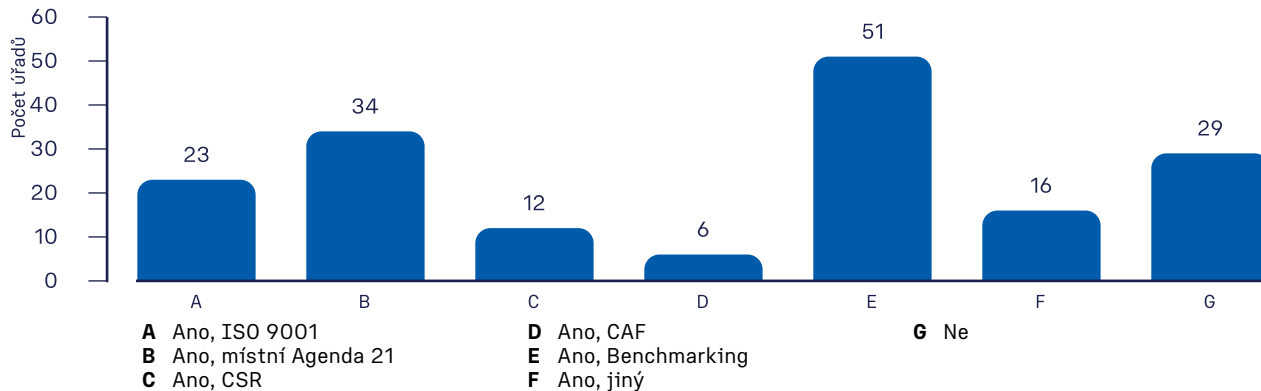
Např. formou zasedání vybraných dětských a mládežnických zástupců ze školních senátů a parlamentů ZŠ a SŠ (možné i v online podobě)?

● Ano ● Ne

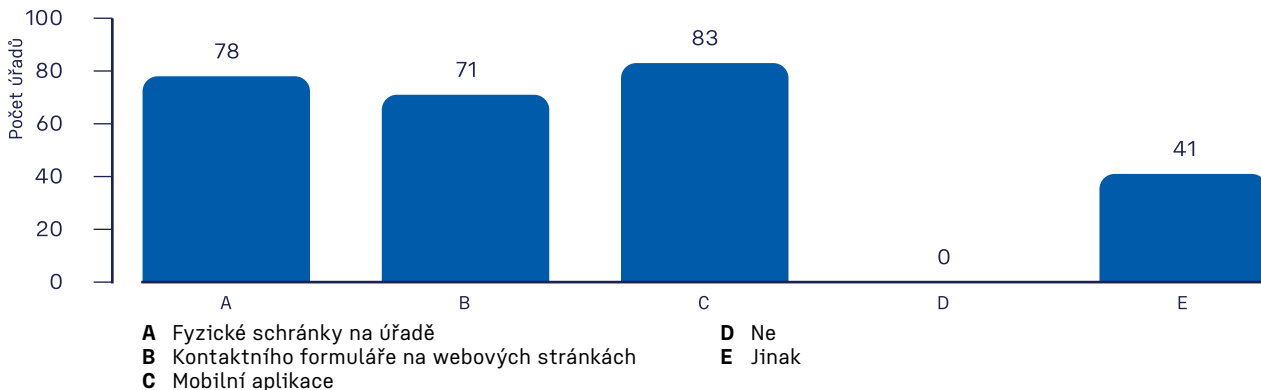




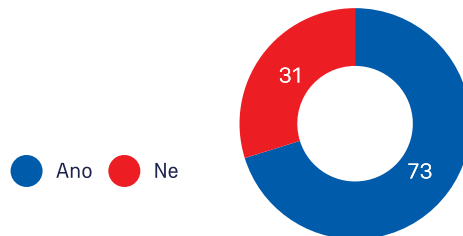
Využívá váš úřad některý z přístupů řízení kvality?



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



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



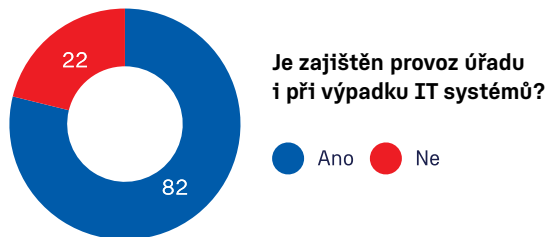
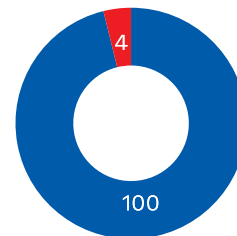


Krizová připravenost úřadu

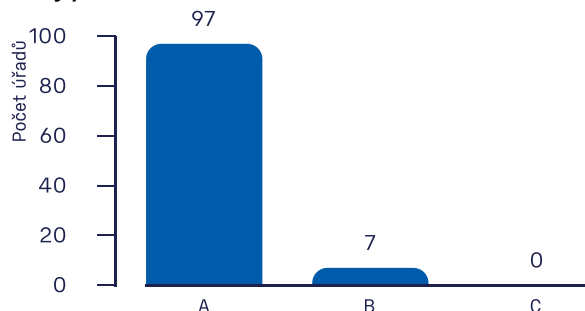
Bezpečnost je v současnosti klíčovým tématem nejen na úřadech, nýbrž v celé společnosti. O hrozícím nebezpečí informují téměř veškeré úřady prostřednictvím sociálních sítí či přes push notifikace aplikací a zaměstnanci radnic jsou též pravidelně školeni k řešení mimořádných událostí. V boji s dezinformacemi využívají online kampaně na sociálních sítích či spoluprací s neziskovými organizacemi.

Byl váš krizový plán aktualizován v průběhu 3 let?

Ano Ne

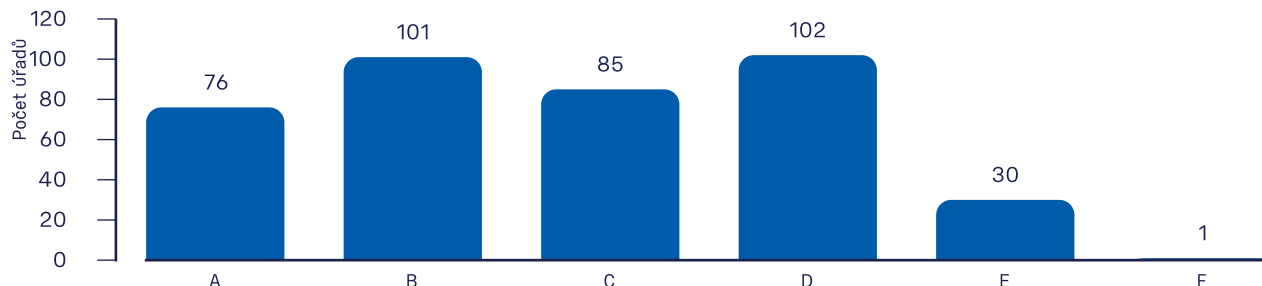


Jakým způsobem má váš úřad zpracovaný krizový plán obce?



- A** Máme zpracovaný komplexní krizový plán podle § 15 zákona č. 240/2000 Sb.
B Máme pouze dílčí dokumentaci (např. povodňový plán)
C Dokumentace není zpracována

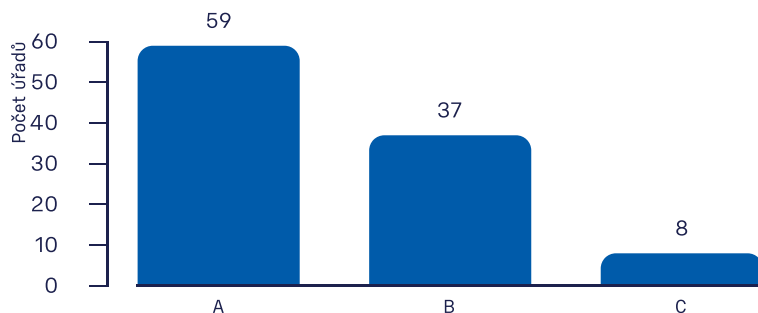
Jakým způsobem informujete občany o hrozícím nebezpečí?



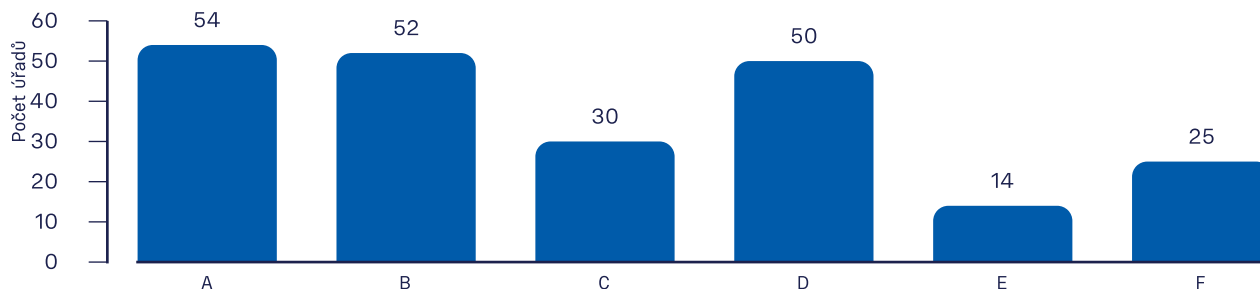
- A** Pomocí SMS zprávy
B Přes webové stránky MČ
C Pomocí mobilní aplikace (vlastní nebo např. Muniopolis)
D Pomocí sociálních sítí
E Informace jsou navíc přizpůsobeny i zvláště zranitelným skupinám obyvatel (např. senioři - pomocí Easy to Read)
F Informace nezveřejňujeme

**Probíhají na vašem úřadě pravidelná školení / cvičení k řešení mimořádných událostí?**

(Např. popudně, aktivní střelec...).



- A** Ano, pravidelně alespoň jednou ročně (i ve spolupráci s HZČR nebo Policií ČR)
B Ano, ale nepravidelně (např. školení proběhlo pouze jednou za posledních pět let)
C Ne

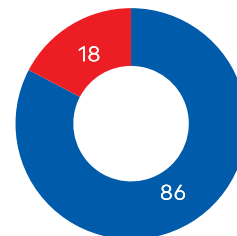
Jak váš úřad pracuje s komunitami, které jsou dezinformacemi nejvíce ohroženy (senioři, mládež...)?

- A** Pořádáme speciální vzdělávací akce pro vybrané skupiny
B Spolupracujeme s neziskovými organizacemi
C Pomocí online kampaně na sociálních sítích
D Informujeme ve zpravodaji nebo na webových stránkách obce
E Jinak
F Úřad se tímto tématem nezabývá

Máte zřízenou pozici manažera kybernetické bezpečnosti?

Jedná se zároveň i o kontaktní osobu komunikující s NÚKIB např. při hlášení incidentů, provedení požadovaného protipatření apod.

- Ano ● Ne

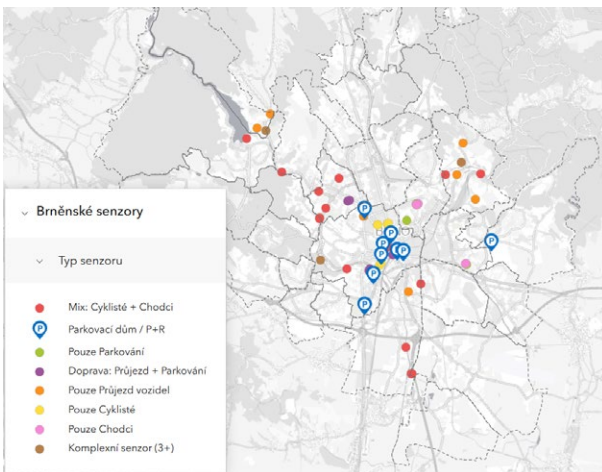




Brno – Otevření a vizualizace dat z brněnských dopravních senzorů



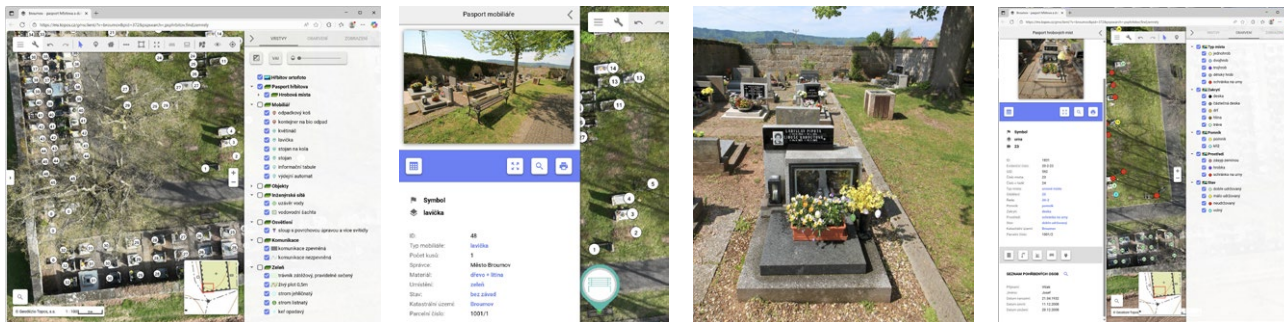
Brno reagovalo na rostoucí množství dopravních senzorů a sčítačů rozmístěných po městě vytvořením jednotného systému pro správu a zpřístupnění dat. Cílem bylo získat přehled o tom, jaké senzory jsou instalovány, co měří a jaké výsledky přinášejí. Důležitou součástí projektu se stala také transparentnost – město data nejen využívá pro vlastní potřeby, ale zpřístupňuje je i veřejnosti jako otevřená data.



Realizace projektu vyžadovala propojení různých technologických platform, sjednocení dat od více dodavatelů a vytvoření společné databáze. Součástí procesu bylo také průběžné ověřování správnosti měření a funkčnosti zařízení. Výsledkem je přehledný dashboard v prostředí MS Power BI, který umožňuje data zobrazovat a filtrovat. Město tak získalo efektivní nástroj pro správu dopravních informací a jejich využití při plánování i rozhodování.

Projekt vzbudil zájem odborné i širší veřejnosti. Data nacházejí využití například v akademickém prostředí při zpracování závěrečných prací a město zároveň získává cennou zpětnou vazbu od obyvatel, kteří upozorňují na případné nedostatky systému. Brno navíc počítá s dalším rozvojem, do budoucna plánuje zapojení dalších dopravních sčítačů a rozšíření datových přehledů. Příklad ukazuje, že otevřená data mohou být nejen nástrojem efektivnější správy města, ale také cestou k větší spolupráci s veřejností.

Broumov – Digitalizace a pasport hřbitova v Broumově



Město Broumov přistoupilo k digitalizaci hřbitova s cílem zpřehlednit a zpřístupnit informace o hrobových místech veřejnosti. Impulzem byla potřeba aktualizovat pasport hřbitova a umožnit návštěvníkům snadno vyhledat konkrétní hrob či ověřit údaje o zesnulém. Výsledkem je moderní řešení, které reaguje na praktické potřeby občanů i správy hřbitova a přináší výrazně vyšší komfort při orientaci přímo na místě i na dálku.

Realizaci předcházela pečlivá příprava, během níž si město stanovilo cíle, rozsah zveřejňovaných informací i způsob jejich vyhledávání. Vznikla interaktivní ortofotomapa doplněná o kompletní databázi hrobových míst, ve které lze vyhledávat podle jména, čísla hrobu nebo polohy v mapě. Každé hrobové místo má vlastní záznam

a je přesně lokalizováno, přičemž celé řešení je dostupné prostřednictvím webového rozhraní z různých zařízení.

Zavádění systému provázely i výzvy, zejména neúplná historická evidence a nesouhlas mezi starší dokumentací a skutečným stavem. Ty se však podařilo postupně odstranit. Dnes je aplikace vnímána velmi pozitivně jak návštěvníky, tak zaměstnanci úřadu. Do budoucna město plánuje její další rozvoj, například instalaci dotykového informačního panelu přímo na hřbitově a průběžnou aktualizaci dat včetně nové ortofotomapy při větších změnách.



Bučovice – Vzdělávání zaměstnanců v oblasti AI a kyberbezpečnosti

Jak připravit úřad na dobu, kdy se digitální prostředí i hrozby v něm neustále vyvíjejí? V Bučovicích na tuto otázku odpovídají systematickým vzděláváním zaměstnanců, které propojuje kyberbezpečnost s využitím umělé inteligence. Reagují tak nejen na rostoucí rizika kybernetických útoků, ale také na potřebu pracovat efektivněji a využívat nové nástroje ve prospěch každodenní agendy úřadu.

Celý přístup stojí na dlouhodobé práci s daty a důkladném poznání potřeb zaměstnanců i organizace. Výhodou je vlastní akreditace vzdělávací instituce, díky níž si město dokáže připravovat obsah přesně na míru. Vzdělávání má praktický charakter, zahrnuje semináře, workshopy i modelové situace, například simulovaný kybernetický útok. Získané poznatky se následně promítají do interních pravidel a postupů, včetně těch, které upravují využívání umělé inteligence při práci.

Změna přístupu se neobešla bez počátečních obav, ať už z neznámých témat, nebo z rychlého tempa digitalizace. Postupné zapojování zaměstnanců a možnost sdílet zkušenosti však pomohly tyto bariéry překonat. Přestože je vzdělávání zaměřeno primárně dovnitř úřadu, jeho dopad se projevuje i navenek v podobě jistějšího a profesionálnějšího vystupování pracovníků. Bučovice navíc plánují v rozvoji pokračovat a vedle odborných témat posilovat také komunikační dovednosti či další oblasti důležité pro moderní veřejnou správu.





Dvůr Králové nad Labem – Podpora získávání strategických profesí pro město a jeho příspěvkové organizace



Zajistit dostupné veřejné služby dnes často znamená vyřešit nedostatek lidí v klíčových profesích. Právě na tuto situaci reaguje Dvůr Králové nad Labem, který se rozhodl aktivně podpořit získávání odborníků, bez nichž se každodenní chod města neobejde. Nejcitelněji se problém projevoval například u lékařů, policistů nebo dalších specializovaných pracovníků, a proto vznikl systém, jenž má městu pomoci tyto profese cíleně přilákat a dlouhodobě udržet.

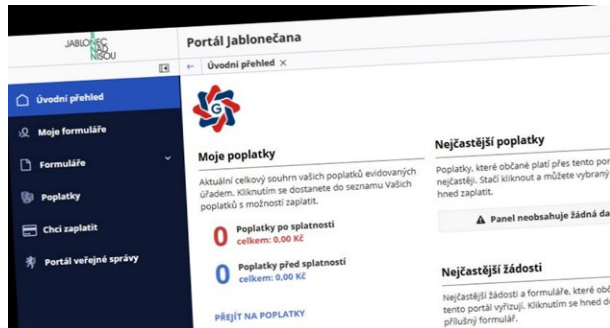
Město nejprve hledalo způsob, jak doplnit běžné náborové nástroje o něco účinnějšího. Výsledkem je soubor jasně nastavených pravidel, který zastupitelstvo schválilo s účinností od ledna 2025. Tento rámec určuje, v jakých situacích a jakou formou může být podpora poskytnuta. Důraz přitom stojí na transparentnosti a zároveň na dostatečné flexibilitě, aby bylo

možné reagovat na různé potřeby jednotlivých profesí i konkrétních případů.

Pomoc může mít řadu podob od zajištění bydlení přes příspěvky související s výkonem práce až po podporu vzdělávání nebo rekvalifikace, přičemž jednotlivé nástroje lze kombinovat. Město myslí i na budoucnost a nabízí stipendia studentům strategických oborů. První výsledky se dostavily poměrně rychle, což dokládá například otevření nové ordinace praktického lékaře nebo zajištění bydlení pro policistu přímo ve městě. Právě tyto konkrétní dopady potvrzují, že zvolený přístup má smysl a přináší obyvatelům viditelné zlepšení dostupnosti služeb.



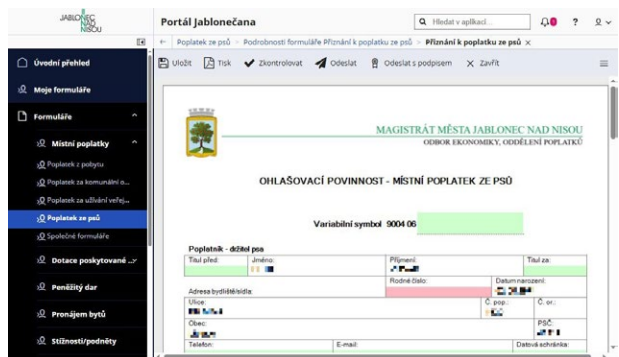
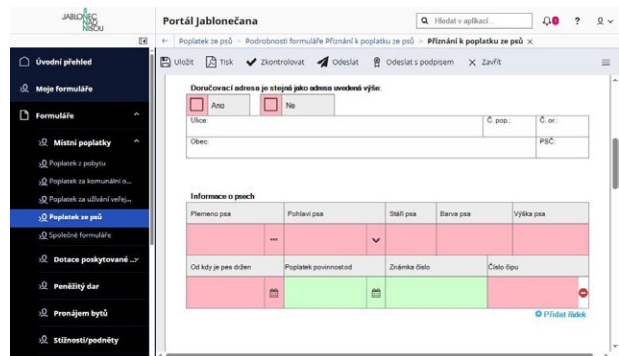
Jablonec nad Nisou – Portál Jablonečana



Jak může město lidem co nejvíce usnadnit kontakt s úřadem a zároveň jim ušetřit čas? Odpovědí Jablonce nad Nisou je Portál Jablonečana, který soustřeďuje řadu služeb na jedno místo a umožňuje je vyřizovat pohodlně online. Vznikl jako součást širšího rozvoje eGovernmentu a reaguje na očekávání občanů, kteří chtějí komunikovat s úřadem stejně jednoduše jako se soukromými službami.

Portál funguje jako přehledná a bezpečná brána do agend města. Po přihlášení prostřednictvím ověřené identity získá uživatel přístup ke svému osobnímu účtu, kde může podávat žádosti, sledovat jejich stav nebo hradit poplatky. Výhodou je široký rozsah formulářů i napojení na interní systémy města, díky nimž se podání automaticky dostanou ke správnému odboru. Občan tak má neustálý přehled o své komunikaci s úřadem i o svých závazcích.

Za vznikem portálu stojí důkladná příprava a postupná digitalizace jednotlivých agend, která nebyla bez náročných kroků a technických výzev. Přesto se podařilo systém úspěšně spustit na konci roku 2025 a už v prvních týdnech si získal stovky uživatelů. Město jej nadále rozvíjí a postupně přidává další služby, aby bylo možné co nejvíce životních situací vyřešit elektronicky a bez nutnosti osobní návštěvy úřadu.





Milevsko – Péče o duševní hygienu zaměstnanců



Dlouhodobá spokojenost zaměstnanců a jejich psychická pohoda se dnes stává důležitou součástí fungování moderního úřadu. V Milevsku na tuto skutečnost reagovali zavedením systému podpory duševního zdraví, který má zaměstnancům pomoci lépe zvládat náročné životní i pracovní situace. Hlavní motivací byla snaha předcházet vyhoření a nabídnout smysluplný benefit v době, kdy roste tlak na výkon i množství problémů, se kterými se lidé potýkají.

Služba vznikla na základě již existující spolupráce s odborníci, která ve městě působila v jiné oblasti, a bylo tak možné navázat na důvěru i předešlé pozitivní zkušenosti. Zaměstnanci mají možnost objednat se na konzultaci podle svých potřeb a využít odbornou podporu přímo v Milevsku, což výrazně usnadňuje její dostupnost.

Důležitým prvkem je důraz na diskrétnost a jednoduchost celého procesu. Konzultace jsou částečně hrazeny zaměstnavatelem a jejich využití je evidováno anonymně, což posiluje pocit bezpečí. Zaměstnanci, kteří službu využili, ji hodnotí pozitivně a oceňují především možnost otevřeně řešit své obtíže. Město bude v následujícím období vyhodnocovat další přínosy a podle zájmu zaměstnanců zvažovat další rozvoj této podpory.



Moravské Budějovice – Manuál reklamy

Vzhled veřejného prostoru tvoří i drobné detaily, jako jsou výlohy obchodů nebo reklamní poutače. Právě na tuto oblast se zaměřily Moravské Budějovice, které hledaly způsob, jak kultivovat podobu centra města a sjednotit často velmi různorodé reklamní prvky. Výsledkem je Manuál reklamy, jehož cílem je nastavit srozumitelná pravidla a zároveň motivovat podnikatele ke kvalitnějším úpravám svých provozoven.

Základem bylo zmapování stávající situace, která ukázala značnou nejednotnost i případy nevhodných řešení. Město se rozhodlo nejit cestou pouhých regulací, ale nabídnout i konkrétní podporu. Podnikatelé mohou při dodržení podmínek získat finanční příspěvek na úpravu výloh, a to až do výše poloviny nákladů. Manuál

současně slouží jako praktický návod, který ukazuje vhodná řešení a pomáhá vyjasnit, co je v památkové zóně přijatelné.

Přínos projektu se projevuje postupně. Každý rok využije dotaci na výrobu reklamy několik podnikatelů a přibývají příklady dobře upravených výloh podle manuálu, které postupně mění celkový dojem z centra. Manuál se stal také důležitým pracovním nástrojem pro úřad, který usnadňuje komunikaci s podnikateli i koordinaci mezi jednotlivými odbory. Přestože změny přicházejí spíše pozvolna, jejich efekt je trvalý a postupně přispívá ke kultivovanějšímu prostředí města.



Nový Jičín – Web Zdravého města nový Jičín: přehledný portál pro informování a zapojování veřejnosti

V Novém Jičíně vznikl samostatný web Zdravého města jako odpověď na potřebu zpřehlednit komunikaci s veřejností a soustředit důležité informace na jedno místo. Město tak reagovalo na rostoucí množství aktivit i dat, ve kterých se občanům často obtížně orientovalo. Nový portál proto přináší ucelený přehled o projektech, akcích a možnostech zapojení do rozvoje města v rámci Zdravého města a místní Agendy 21.

Při jeho přípravě bylo klíčové nejen stanovit obsah a strukturu webu, ale také zajistit dlouhodobou správu a aktualizaci informací. Na jeho vzniku se podílely různé odbory městského úřadu a důraz byl kladen na to, aby byl portál srozumitelný a přehledný pro širokou veřejnost. Součástí bylo i sjednocení vizuální podoby

a nastavení jasných pravidel pro doplňování nového obsahu, aby web zůstal aktuální a uživatelsky přívětivý.

Dnes web slouží jako stabilní a důvěryhodný zdroj informací o veřejných fórech, participativním rozpočtu i dalších aktivitách města. Uživatelé oceňují zejména jeho přehlednost a snadnou dostupnost informací, které by jinak hledali na více místech. Portál zároveň doplňuje komunikaci na sociálních sítích a umožňuje systematicky uchovávat informace i zpětně. Do budoucna se počítá s jeho dalším rozvojem, především v oblasti aktualizace obsahu a posílení propojení s dalšími komunikačními nástroji města.





Ostrava – Podpora a rozvoj náhradní rodinné péče

DEJME DĚTEM RODINU



Město Ostrava hledá náhradní rodiče a nabízí informace o náhradní rodinné péči.

Jsmo různí, ale máme stejná přání.

Hledáme rodinu „do každého počasí“.
Staňte se pěstounem.

Pomozte vytvořit domov pro děti, které ho nemají.

MAGISTRÁT MĚSTA OSTRAVY T: 599 443 839
Odbor sociálních věcí a zdravotnictví, oddělení sociálně-právní ochrany dětí
Prokešovo nám. 8, Moravská Ostrava

dejmedetemrodinu.cz ostrava.cz

OSTRAVA!!!

Rok 2025 přinesl v Ostravě další posun v oblasti náhradní rodinné péče. Město zahájilo projekt Podpora a rozvoj náhradní rodinné péče, který navazuje na dlouhodobé aktivity kampaně „Dejme dětem rodinu“, ale nově se zaměřuje především na přímou práci se zájemci o pěstounství. Impulsem byla potřeba nejen získat nové pěstouny, ale také jim nabídnout systematickou podporu a dostatek informací ještě před vstupem do celého procesu.

Důležitou součástí projektu se stalo provázení zájemců a žadatelů o náhradní rodinnou péči. To pomáhá lidem lépe se zorientovat v požadavcích, průběhu i očekáváních spojených s pěstounstvím. Díky tomu vstupují zájemci do systému připravenější a s reálnější představou o tom, co pěstounství obnáší. Od zahájení projektu v květnu 2025 bylo tímto způsobem podpořeno již 29 nových žadatelů, čímž byly posíleny kapacity náhradní rodinné péče ve městě.

Projekt zároveň propojuje individuální podporu se systematickou osvětou. I minulém roce probíhaly informační a komunitní aktivity, které pomáhají téma přiblížit veřejnosti a odbourávat předsudky. Důležitým přínosem je i pozitivní zpětná vazba od odborníků i samotných žadatelů, kteří oceňují srozumitelný a vstřícný přístup. Ostrava tím ukazuje, že cílená podpora může mít přímý dopad na kvalitu přípravy pěstounů a pomoci více dětem vyrůstat v rodinném prostředí.

Ostrov – Služba odvozu nepotřebných věcí/odpadu na sběrný dvůr

V Ostrově se rozhodli změnit zavedený způsob nakládání s objemným odpadem a nabídnout obyvatelům výrazně komfortnější řešení. Nová služba vznikla jako reakce na změny v legislativě, snahu o omezení černých skládek i nevyhovující praxi odkládání odpadu u kontejnerů. Cílem bylo nejen zpřehlednit systém, ale také lidem usnadnit, jak se zbavit nepotřebných věcí bez zbytečných komplikací.

Namísto občasného přistavování velkoobjemových kontejnerů město zavedlo službu odvozu přímo od domu. Ta umožňuje občanům objednat si odvoz v průběhu celého roku podle svých potřeb. Stačí se předem přihlásit, upřesnit druh a množství odpadu a ve sjednaný termín jej připravit k odvozu. Služba je určena například pro dřevní odpad, objemné předměty jako nábytek či matrace nebo kompletní elektrospotřebiče, přičemž odpad musí být správně roztříděn a připraven k převozu.

Změna přístupu zpočátku narážela na nepochopení části veřejnosti, která byla zvyklá na dřívější systém. Postupně se však ukazuje, že nový model je pro obyvatele praktičtější a flexibilnější. Služba je pro poplatníky dostupná zdarma v omezeném rozsahu a její využívání postupně roste. Město tak získalo nástroj, který pomáhá udržovat veřejný prostor v pořádku a zároveň nabízí občanům pohodlnější způsob, jak řešit odkládání odpadu.





Otrokovice – Systémové nastavení transparentní a předvídatelné spolupráce města s investory



Jak nastavit spolupráci s investory tak, aby byla spravedlivá, srozumitelná a zároveň chránila zájmy města i jeho obyvatel? Otrokovice na tuto otázku odpovídají vytvořením jednotného rámce, který nahrazuje dřívější individuální a často nejednotné postupy. Cílem bylo posílit transparentnost rozhodování, zajistit rovný přístup vůči všem investorům a zároveň lépe chránit veřejnou infrastrukturu, majetek města i kvalitu života obyvatel.

Přípravě tohoto systému předcházela podrobná analýza dosavadní praxe a zkušeností s investičními záměry. Na jejím základě vznikla aktualizovaná metodika, která jasně vymezuje roli jednotlivých odborů a nastavuje jejich vzájemnou koordinaci. Součástí je také definování

pravidel, podle kterých město posuzuje dopady staveb, formuluje své požadavky a smluvně zajišťuje závazky investorů. Metodika byla schválena zastupitelstvem s účinností od 1. března 2026 a postupně se připravuje její zpřístupnění veřejnosti.

Nově nastavený přístup přináší větší předvídatelnost pro všechny zúčastněné a zároveň omezuje prostor pro rozdílné výklady či individuální rozhodování. I když se nejedná o službu určenou přímo pro občany, její dopad je zřejmý v podobě transparentnějšího rozvoje území a lepší ochrany veřejných zájmů. Město navíc počítá s dalším rozvojem, především v podobě srozumitelné prezentace metodiky a jejího průběžného doplňování podle zkušeností z praxe.



Pardubice – Kariérní web

Statutární město Pardubice se rozhodlo představit magistrát jako moderního a otevřeného zaměstnavatele prostřednictvím vlastního kariérního webu. Reagovalo tak na potřebu oslovit více kvalitních uchazečů, přiblížit jim smysl práce ve veřejné správě a ukázat širokou škálu profesních uplatnění. Ambicí bylo také posílit obraz úřadu jako místa, kde pracují odborníci s lidským přístupem a kde má práce jasný společenský význam.

Příprava webu vycházela z konkrétních zkušeností zaměstnanců napříč úřadem. Probíhaly rozhovory s vedoucími odborů, které pomohly zachytit specifika jednotlivých pozic i motivace lidí, kteří na magistrátu působí. Důležitou roli sehrála také autentická prezentace prostřednictvím fotografií a videí, díky nimž web nepůsobí anonymně, ale ukazuje skutečné pracovní prostředí. Výsledkem je přehledná platforma, která zájemcům umožňuje lépe porozumět tomu, co práce na úřadě obnáší.

Nový přístup se projevil i v konkrétních číslech. Počet uchazečů na jednotlivé pozice se výrazně zvýšil a web pravidelně navštěvují stovky uživatelů, kteří na něm aktivně vyhledávají informace. Zároveň pomáhá snižovat nejistotu při výběrových řízeních, protože odpovídá na časté otázky a přibližuje jejich průběh. Město plánuje jeho další rozvoj, například rozšíření o nové příběhy zaměstnanců nebo prvky, které umožní přímější komunikaci s potenciálními uchazeči.

The screenshot displays the Pardubice Career Website. At the top, the navigation bar includes 'Pardubice', 'Úvod', 'Omagistrátu', 'Speciálizace', 'Příběhy', 'Benefity', and 'Magistrát'. The main heading reads 'Budujte svou kariéru v srdci Pardubic právě vy'. Below this is a large image of a woman in a professional setting. The central section is titled 'Najděte si tu pravou specializaci' and features three columns: 'Ekonómická oblast', 'Technická oblast', and 'Oblast práce o lid'. Below these are sections for 'Práce pro veřejnost' and 'Projektová činnost'. A 'Získejte první krok s námi' section follows, with two cards for 'Pracovní benefity' and 'O výběrovém řízení'. The bottom of the page has a red footer with social media icons and a 'Vložit pozici' button.



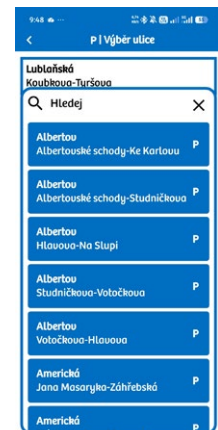
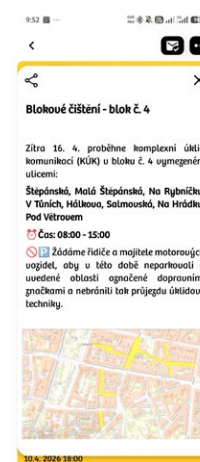
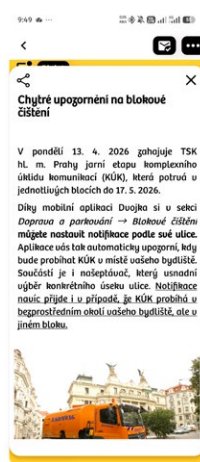
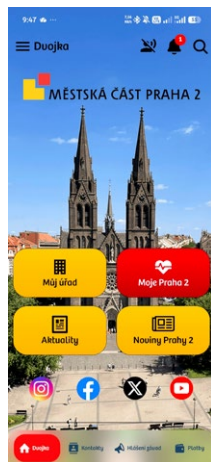
Praha 2 – Cílené notifikace s upozorněním na blokové čištění komunikací

Praha 2 hledala způsob, jak občanům nabídnout službu, která bude skutečně praktická a využitelná v každodenním životě. Právě blokové čištění komunikací se ukázalo jako situace, kde může včasná a přesně cílená informace výrazně pomoci a předejít nepříjemným komplikacím, jako je odtah vozidla kvůli přehlédnutému dopravnímu značení. V mobilní aplikaci Dvojka proto vznikl systém notifikací, který uživatele aktivně upozorňuje na blížící se úklid v konkrétní lokalitě.

Základem řešení je jednoduchost a uživatelský komfort. Uživatel si v aplikaci snadno vybere ulici nebo její část, která ho zajímá, a systém mu následně automaticky pošle upozornění v podvečer před plánovaným úklidem. Promyšleným prvkem je také upozorňování na okolní ulice, což reflektuje reálnou situaci s parkováním

ve městě. Při návrhu bylo zároveň důležité zachovat maximální ochranu soukromí, proto systém funguje bez nutnosti registrace a využívá geografická data k přesnému cílení notifikací.

Služba si rychle našla své uživatele a patří mezi praktické funkce aplikace, které mají okamžitý dopad. Lidé oceňují především to, že dostanou včas upozornění a mohou se jednoduše zařídit podle aktuální situace. Městská část chce tento princip dále rozvíjet a postupně jej využít i v dalších oblastech, kde může cílená a včasná informace usnadnit každodenní fungování obyvatel.



Praha 6 – Metodika boje proti spádové turistice

Praha 6 se dlouhodobě potýkala s nerovnoměrným rozdělením žáků do základních škol, které bylo způsobeno častými účelovými změnami trvalého bydliště. Tento jev měl přímý dopad na kapacity škol i na spravedlivý přístup k přijímání dětí. Reakcí na tuto situaci se stala metodika, jejímž cílem je zajistit férovější rozdělování žáků podle skutečného místa bydliště a posílit transparentnost celého procesu.

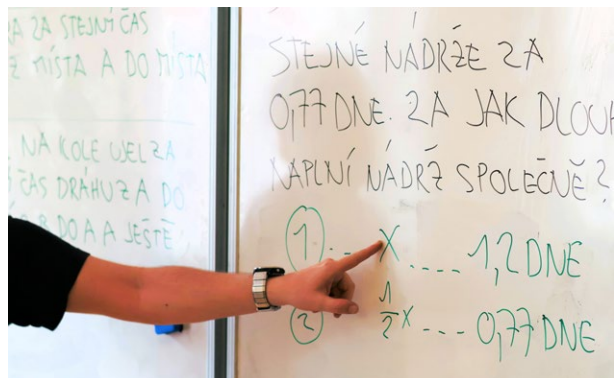
Zavedení metodiky nebylo jednorázovým krokem, ale výsledkem delší přípravy. Klíčovou roli sehrála elektronizace sběru dat při zápisech, která umožnila lépe pracovat s informacemi o uchazečích. Následovala analýza zahraničních přístupů, právní posouzení celého procesu i intenzivní spolupráce s řediteli škol. Součástí byla také informační kampaň směrem k rodičům, která měla pomoci vysvětlit principy nového systému a sjednotit postup napříč všemi školami.

Metodika v praxi umožňuje školám ověřovat, zda dítě v dané spádové oblasti skutečně žije, a v případě pochybností si vyžádat doplňující podklady. Díky jednotnému postupu je celý proces přehlednější a spravedlivější pro všechny uchazeče. Už v prvním roce přinesl konkrétní výsledky v podobě více než stovky nových míst pro děti skutečně žijící v městské části. Přestože zavedení provázely i diskuse a obavy, opatření je většinou veřejnosti vnímáno pozitivně a městská část jej dále rozvíjí a zpřesňuje.





Praha 7 – Bezplatný přípravný kurz na střední školy



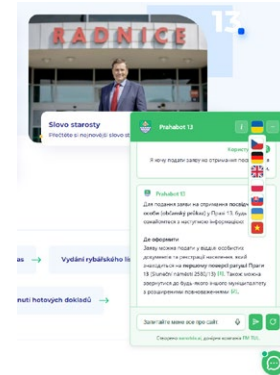
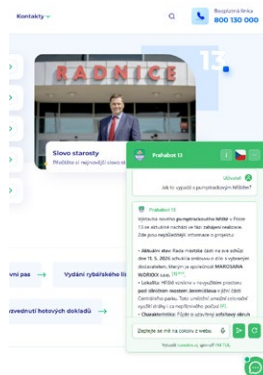
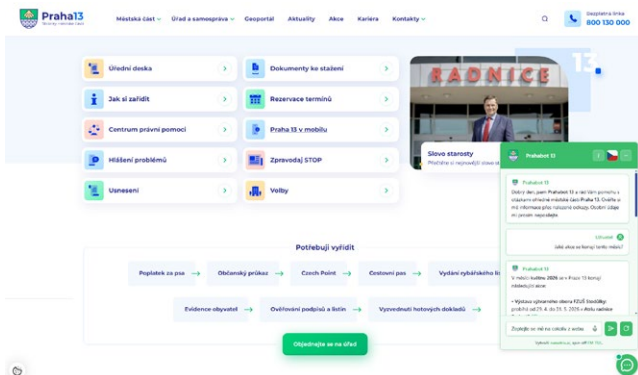
Praha 7 vnímá, že úspěch u přijímaček často nezávisí jen na schopnostech dětí, ale i na finančních možnostech rodin zajistit jim kvalitní doučování. Právě proto městská část rozšířila svou podporu o intenzivní a systematickou přípravu, která má za cíl dát všem dětem co nejrovnější podmínky a umožnit jim uspět bez nutnosti absolvovat drahé komerční kurzy.

Hlavním pilířem této podpory jsou bezplatné dlouhodobé přípravné kurzy, které loni poprvé probíhaly přímo na základních školách od listopadu do března. Přibližně 90 devátáků se zde setkávalo dvakrát týdně, kdy výuka češtiny a matematiky byla zaměřena nejen na procvičování testů, ale především na hlubší porozumění učivu, rozbor typových úloh a osvojování strategií, které jsou pro přijímací řízení klíčové. Důraz byl kladen na systematickosti, kontinuitu a kvalitu výuky vedené zkušenými lektory, což umožňovalo dětem postupně získávat jistotu a eliminovat nejčastější chyby.

Kurzy jsou součástí širšího systému podpory, který Praha 7 dlouhodobě buduje ve spolupráci škol, sociálních služeb a dalších odborníků. Díky tomu se daří zachytit potřeby dětí včas a nabídnout jim cílenou pomoc, včetně individuálního doučování či podpory ze strany sociálních pedagogů. Praktickým doplněním přípravy jsou také „Zkoušky na zkoušku“, které již několikátým rokem pomáhají žákům zvládnout samotný stres kolem dne přijímacích zkoušek. Velký zájem ze strany žáků potvrzuje, že tento projekt má reálný dopad a pomáhá dětem nejen při zvládnutí samotné zkoušky, ale taktéž i při posílení sebedůvěry dětí pro další studium.



Praha 13 – Webový AI asistent Prahabot



Praha 13 se rozhodla využít potenciál umělé inteligence a přenést jej do každodenní komunikace s občany. Výsledkem je Prahabot 13, konverzační asistent dostupný na webu městské části, který pomáhá lidem rychle získat odpovědi na běžné otázky a orientovat se v úředních agendách. Cílem bylo nejen zpřehlednit informace a zpřístupnit je nepřetržitě, ale také ulevit zaměstnancům od rutinních dotazů a umožnit jim věnovat více času složitějším případům.

Zavedení asistenta předcházela pečlivá příprava, která zahrnovala výběr relevantních dat i rozsáhlé testování. Do pilotní fáze bylo zařazeno přibližně 80 tematických článků a postupně se rozšiřovala jeho znalostní báze. Systém využívá pokročilé jazykové modely, které dokáží analyzovat dotaz, vyhledat související informace napříč webem úřadu a sestavit srozumitelnou odpověď včetně odkazů na zdroje. Velký důraz byl přitom kladen na bezpečnost i na průběžné doplňování obsahu podle reálného chování uživatelů.

Asistent se rychle stal praktickým nástrojem pro řešení každodenních situací. Občané jej využívají například při vyřizování osobních dokladů, hledání informací o odpadech nebo orientaci v místním dění. Významným přínosem je jeho nepřetržitá dostupnost, kdy značná část dotazů přichází mimo pracovní dobu úřadu nebo o víkendech. Projekt si získal pozitivní ohlas a do budoucna se počítá s jeho dalším rozvojem, například rozšířením o hlasového asistenta, který by služby úřadu ještě více přiblížil širšímu okruhu uživatelů.



Praha 18 – Robotická automatizace procesu vymáhání pohledávek



Praha 18 reagovala na rostoucí administrativní náročnost spojenou s agendou dopravních přestupků zavedením robotické automatizace části procesů. Cílem bylo zjednodušit rutinní a časově náročnou práci, snížit chybovost a zároveň zvládnout zvýšený objem agendy bez nutnosti výrazného navýšení personálních kapacit. Významným přínosem je také to, že automatizace probíhá mimo pracovní dobu, takže neomezuje běžný provoz úřadu.

Robotický proces se zaměřuje zejména na přípravu podkladů pro vymáhání pohledávek prostřednictvím celního úřadu. Na základě vstupních informací dokáže samostatně zpracovat dokumenty, provést jejich autorizovanou konverzi přes CzechPOINT, ověřit správnost údajů a připravit kompletní datovou zprávu ve spisové službě. Součástí je i automatické určení příslušného celního úřadu podle místa bydliště nebo sídla dlužníka. Úředník následně pouze zkontroluje správnost a podklady odešle, čímž se výrazně zkracuje čas potřebný k vyřízení celé agendy.

Automatizace přináší úřadu konkrétní výsledky především v podobě rychlosti a přesnosti. Proces běží samostatně v nočních hodinách, eliminuje chyby způsobené manuálním zpracováním a podle zkušeností dokáže nahradit významnou část práce jednoho zaměstnance. Městská část navíc plánuje robotizaci dále rozvíjet, například v oblasti kontroly splatnosti místních poplatků, kde systém automaticky sleduje úhrady a odesílá upozornění na nedoplatky.



Prachatice – Otevřený úřad v praxi



Jak může úřad pomoci lidem s handicapem získat skutečnou pracovní zkušenost a větší samostatnost? V Prachaticích se rozhodli dát této myšlence konkrétní podobu a vytvořit prostředí, kde se osoby se zdravotním postižením mohou zapojit do běžného pracovního života. Díky spolupráci se sociálními službami a odborníky vznikla možnost vyzkoušet si práci na úřadě v reálných podmínkách a postupně si budovat pracovní návyky, jistotu i pocit vlastní hodnoty.

Zapojení klientů probíhá s podporou osobních asistentů a je vždy přizpůsobeno jejich možnostem. Pracují například na administrativních úkolech, evidenci, práci s dokumenty nebo se podílejí na konkrétních projektech města. Nejde přitom jen o samotnou práci, ale o celkový rozvoj samostatnosti, schopnosti komunikovat a orientovat se v běžném pracovním prostředí. Pro mnohé z nich je to první zkušenost, která jim otevírá cestu k větší nezávislosti a aktivnímu zapojení do společnosti.



Přínos tohoto přístupu je pro osoby s handicapem velmi konkrétní. Získávají nové dovednosti, zvyšují si sebevědomí a mají možnost zažít běžné pracovní situace, které byly dříve jen obtížně dostupné. Zároveň se posiluje jejich role v komunitě a vnímání, že i s omezením mohou být aktivní a užitečnou součástí společnosti. Prachatice tím ukazují, že podpora inkluze nemusí být jen deklarací, ale může mít podobu konkrétních příležitostí, které mají dlouhodobý dopad na život jednotlivců.





Prostějov – Podpora dárcovství krve zaměstnanců – odběr krve v prostorách magistrátu

V Prostějově se rozhodli aktivně podpořit dárcovství krve a přiblížit ho co nejvíce lidem. Ve spolupráci s prostějovskou nemocnicí proto vznikla iniciativa, která umožňuje odběr krve přímo v budově magistrátu. Cílem nebylo jen oslovit pravidelné dárce, ale také povzbudit ty, kteří s darováním dosud váhali.

Realizace projektu byla poměrně přímočará a vycházela ze spolupráce města s prostějovskou nemocnicí. Po organizační přípravě a informační kampani mezi zaměstnanci byl stanoven termín odběru a do prostor úřadu dorazil mobilní odběrový tým. Ten na místě provedl potřebná vyšetření a samotný odběr, přičemž účastníci měli zajištěné i základní zázemí a občerstvení. Výhodou bylo, že dárce mohli celý proces absolvovat v prostředí, které dobře znají, bez nutnosti docházet do zdravotnického zařízení.

Zkušenosti z prvních odběrů ukazují, že tento přístup má smysl. Zájem mezi zaměstnanci byl vysoký a významná část z nich se zapojila vůbec poprvé. Právě možnost darovat krev přímo na pracovišti a s podporou kolegů pomohla překonat počáteční obavy. Město plánuje v těchto aktivitách pokračovat a pravidelně je opakovat, čímž chce dlouhodobě přispívat k dostupnosti krve i ke zvyšování povědomí o významu dárcovství.



Říčany – E-úředník 24/7



Říčany vsadily na jednoduchý, ale pro občany velmi praktický princip, aby byly důležité informace k dispozici okamžitě, kdykoli je lidé potřebují. Právě z této potřeby vznikl E úředník 24/7, digitální asistent, který pomáhá orientovat se v agendách úřadu bez čekání a bez složitého vyhledávání. Reaguje tak na realitu, kdy lidé očekávají stejně rychlé a dostupné služby, na jaké jsou zvyklí v běžném digitálním prostředí.

Za vznikem služby ale nestála jen technologie, ale především snaha zjednodušit komunikaci. Město si nejprve pojmenovalo, na co se občané nejčastěji ptají, a právě tyto situace převedlo do přehledné znalostní báze. Velký důraz byl kladen na to, aby odpovědi byly srozumitelné a skutečně pomáhaly v praxi, nikoli jen odkazovaly na další informace. Současně bylo nutné zajistit, aby systém pracoval s ověřenými a aktuálními údaji, což je ve veřejné správě klíčové.

Výsledkem je služba, která se rychle stala přirozenou součástí komunikace mezi městem a jeho obyvateli. Občan se jednoduše zeptá a během několika vteřin získá odpověď nebo navigaci na to, kde a jak svůj požadavek vyřešit. Výrazně se tak zrychluje orientace v úředních záležitostech a zároveň ubývá rutinních dotazů, které dříve zatěžovaly zaměstnance. Říčany chtějí tento nástroj dále rozvíjet a postupně z něj vytvořit komplexní službu, která umožní vyřídit stále více životních situací plně online.

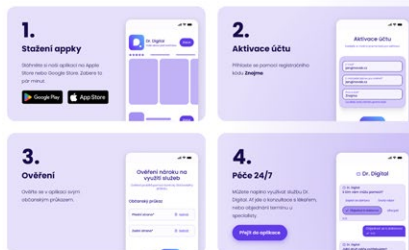


Znojmo – Online zdravotní služba



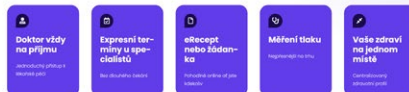
Jak to funguje?

Společně inovace a lékařský přístup. Díky bezpečné účinným datům v spojení s moderním interním lékařským týmem, dokážeme být mostem vašim zdravotním stavem a poskytovatelem služby.



Výhody služby

Jedno aplikace na všechno.
Kompletní zdravotní péče kdykoli potřebujete.



Když potřebujete pomoc HNED

NHÁH horečka nebo bolestivá zub? Dr. Digital vám pomůže rychle a efektivně.



Ve Znojmě se rozhodli reagovat na situace, kdy lidé potřebují rychlou zdravotní konzultaci, ale nemají možnost obrátit se na svého lékaře v běžné ordinační době. Město proto zavedlo online zdravotní službu, která umožňuje řešit běžné zdravotní obtíže odkudkoli a kdykoli. Cílem bylo zvýšit dostupnost péče, nabídnout moderní a flexibilní řešení pro občany a zároveň ulevit přetíženým ambulancím i pohotovostem v méně akutních případech.

Za projektem stojí pečlivá příprava a výběr poskytovatele, který dokáže garantovat skutečnou zdravotní péči, nikoli pouze její zprostředkování. Následovala koordinace mezi městem a dodavatelem služby, nastavení podmínek provozu i financování a důležitá informační kampaň směrem k veřejnosti. Právě vysvětlení principu online pohotovosti a budování důvěry v její bezpečnost a kvalitu bylo jedním z klíčových kroků při zavádění celé služby.

Služba funguje nepřetržitě a umožňuje občanům konzultovat zdravotní stav s lékařem prostřednictvím mobilní aplikace nebo webu. Lidé ji využívají například při běžných zdravotních potížích, získání doporučení dalšího postupu nebo vystavení eReceptu. Zájem o tuto formu péče je vysoký, během prvních měsíců se zapojily tisíce uživatelů a služba byla využita ve stovkách případů. Pozitivní ohlasy potvrzují, že občané oceňují zejména rychlost, jednoduchost a možnost řešit zdravotní problémy pohodlně z domova. Město plánuje službu dále rozvíjet a přizpůsobovat ji potřebám obyvatel.



Kritéria soutěže – 2026

Dostupný úřad	
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?
11	Jaké nabízí úřad možnosti platby (poplatků apod.)?
12	Je úřad bezbariérově přístupný?



Dostupný úřad	13 Disponuje budova úřadu vodicími prvky pro nevidomé?
	14 Jaké služby váš úřad poskytuje pro komunikaci s neslyšícími?
	15 Nabízí váš úřad službu pojízdné kanceláře (tzv. pojízdný/mobilní úřad)?
Otevřený úřad	16 Zveřejňuje váš úřad materiály ze zasedání volených orgánů na webových stránkách města?
	17 Je na webových stránkách města dostupný archiv zveřejněných rozpočtů a závěrečných účtů města?
	18 Zveřejňuje váš úřad na webových stránkách města územní plán v dostatečném rozlišení a kvalitě pro čtení?
	19 Zveřejňuje váš úřad oficiální strategii rozvoje města?
	20 Zveřejňuje váš úřad na webových stránkách města strategii úřadu?
Komunikující úřad	21 Uveřejnili jste na webových stránkách města min. 10 nových příspěvků (aktualit) za poslední měsíc?
	22 Vydává vaše město (úřad, městem zřízená organizace) alespoň měsíčně zpravodaj?
	23 Vydává město pravidelně ročenku nebo výroční zprávu města?
	24 Nabízí váš úřad na webových stránkách města vlastní podrobný a pravidelně aktualizovaný systém životních situací?



Komunikující úřad	25 V jakém rozsahu zveřejňuje váš úřad kontakty na úředníky?
	26 Nabízí webové stránky úřady orientační plánek nebo virtuální prohlídku úřadu?
	27 Umožňuje váš úřad pravidelný elektronický odběr novinek z činnosti městského úřadu a aktivit města?
On-line úřad	28 Nabízí váš úřad možnost on-line objednání se na konkrétní termín pro vyřízení vybraných agend? (on-line objednávkový systém)
	29 Nabízí váš úřad on-line sledování stavu aktuální obslužnosti přepážek?
	30 Zveřejňuje váš úřad záznamy zasedání zastupitelstva, případně přenáší zasedání on-line?
	31 Je na webových stránkách dostupný archiv záznamů z proběhlých zasedání zastupitelstva?
	32 Zveřejňuje váš úřad na webu veškeré smlouvy, faktury a objednávky (i do hodnoty 50 000 Kč)?
	33 Máte na webových stránkách města rozklikávací rozpočet?
	34 Má vaše město/úřad aktivní oficiální profil na sociálních sítích?
	35 Je na profilu vašeho úřadu/města min. 10 nových příspěvků za poslední měsíc?
	36 Nabízí váš úřad občanům komplexní přístup k webu/aplikacím úřadu/města přes smartphony (mobilní telefony)?

**On-line úřad**

- 37** Nabízí váš úřad aplikaci/formulář pro hlášení závad na majetku města?
-
- 38** Využíváte online aplikaci pro podání žádostí o dotace města?
-
- 39** Nabízí váš úřad vlastní mapový portál s mapami města umístěný na webových stránkách města?
-
- 40** Zpřístupňuje úřad aktivně a pravidelně sady Otevřených dat (Open Data) o činnosti úřadu a města ve strojově čitelných a hromadně upravitelných formátech?
-
- 41** Provozujete datový portál, na kterém vizualizujete (např. formou dashboardů) data vašeho města?
-
- 42** Je váš úřad přímo propojen s aktuální verzí Portálu občana?
-
- 43** Vyvinuli jste v posledním roce nějaké mobilní/webové aplikace ve spolupráci s třetí stranou na základě vašich otevřených dat?
-
- 44** Jsou webové stránky města/úřadu přístupné všem osobám se zdravotním postižením? Jsou pro všechny vnímatelné, ovladatelné, srozumitelné a stabilní?
-
- 45** Nabízí webové stránky některé texty nebo návody ve zjednodušeném jazyce ("Easy to Read") nebo jsou k dispozici videonávody nebo videopříručky?

Úřad využívající umělou inteligenci

- 46** Máte možnost na webových stránkách/sociálních sítích položit dotaz úředníkovi prostřednictvím on-line chatu v reálném čase?
-
- 47** Využívá váš úřad nástroje robotické automatizace procesů (RPA) nebo umělé inteligence (AI)?
-
- 48** V jakých agendách váš úřad využívá robotickou automatizaci procesů (RPA)?



Úřad využívající umělou inteligenci	49	Využívá Váš úřad nástroje umělé inteligence (AI) pro správní nebo jiné činnosti?
	50	Pokud ano, v jakých oblastech Váš úřad AI využívá?
	51	Poskytlí jste za posledních 12 měsíců svým zaměstnancům školení na práci s RPA/AI nástroji?
Úřad zapojující veřejnost	52	Provádí úřad pravidelné zjišťování spokojenosti občanů/klientů s výkonem úřadu a jeho službami?
	53	Je na webových stránkách úřadu zveřejňován průzkum spokojenosti občanů s poskytovanými službami/zaměstnanci nebo výsledky hodnocení úřadu?
	54	Pořádá váš úřad pravidelná plánovací setkávání s občany nebo obdobné online události, na kterých mohou občané participovat na rozvoji města a předkládat své podněty? (min. 2x ročně)
	55	Pořádá váš úřad pravidelná plánovací setkávání s podnikateli? (min. 2x ročně)
	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?
	57	Vyčleňuje město část rozpočtu, o jejímž využití rozhodují občané (participativní rozpočet)?
	58	Využívá váš úřad některý z přístupů řízení kvality?
	59	Nabízí Váš úřad možnost zasílání dotazů, stížností, námětů nebo připomínek občanů prostřednictvím:



Moderně vybavený úřad	60 Disponuje váš úřad venkovní elektronickou úřední deskou?
	61 Je na úřadu zdarma dostupné bezdrátové připojení (Wi-Fi síť) na internet pro občany?
	62 Disponuje úřad prostorem s přebalovacím pultem, dětským koutkem, barelem s pitnou vodou nebo automatizovaným externím defibrilátorem?
Další přívětivé služby úřadu	63 Má úřad v běžném provozu pravidelně otevřeno také každou sobotu (případně neděli) pro vyřizování agend?
	64 Má úřad v některý úřední den otevřeno pro klienty také po 5. hodině odpolední?
	65 Má úřad v některý úřední den otevřeno pro klienty také před 8. hodinou ranní?
	66 Disponuje úřad jednotnou vizuální identitou (jednotný vizuální styl) pro komunikaci úřadu?
	67 Pořádáte tematické ideathony či hackatony s odborníky a veřejností? (min. 1 v posledních 12 měsících)
	68 Inicioval váš úřad vzdělávací akce (přednášky, workshopy) pro žáky a studenty místních škol v posledních 12 měsících?
	69 Zřizuje/přispívá město na provoz bezplatné právní poradny?
	70 Proběhlo v posledních 12 měsících školení zaměstnanců na přepážkách (front-office) v tématu přívětivé komunikace s klienty?
	71 Zajišťujete pro své zaměstnance pravidelně se opakující vzdělávání v oblasti kybernetické bezpečnosti?



Další přivětivé služby úřadu	72 Vyzkoušeli jste pro vzdělávání svých zaměstnanců vzdělávání ve virtuální realitě?
Přivětivý úřad k zaměstnancům	73 Jaké benefity mají k dispozici vaši zaměstnanci k případnému využití?
	74 Jaká bezpečnostní opatření jsou zavedena ve Vašem úřadě k ochraně zaměstnanců?
Krizová připravenost úřadu	75 Jakým způsobem má váš úřad zpracovaný krizový plán obce?
	76 Byl váš krizový plán aktualizován v průběhu 3 let?
	77 Zveřejňuje obec vlastní krizovou dokumentaci online?
	78 Je zajištěn provoz úřadu i při výpadku IT systémů?
	79 Jakým způsobem informujete občany o hrozícím nebezpečí?
	80 Probíhají na vašem úřadě pravidelná školení nebo cvičení k řešení mimořádných událostí (např. povodně, aktivní střelec...)?
	81 Máte zřízenou pozici manažera kybernetické bezpečnosti?
	82 Jak váš úřad pracuje s komunitami, které jsou dezinformacemi nejvíce ohroženy (senioři, mládež...)?
Úřad řešící aktuální témata	83 Poskytujete webové stránky/články v cizím jazyce?

**Úřad řešící aktuální témata**

- 84** Máte k dispozici tlumočníka nebo úředníka, který je schopen komunikovat v cizím jazyce?
- 85** Poskytuje úřad informace ohledně řešení energetické problematiky?
- 86** Vyjmenujte aktivity, které děláte pro integraci cizinců.
- 87** Jakým způsobem podporujete podnikání ve vašem městě?
- 88** Dále bychom Vás rádi poprosili o zapsání Vašich aktivit (služeb úřadu), které poskytujete pro osoby se zdravotním postižením.
- 89** Dále bychom Vás rádi poprosili o zapsání Vašich dalších aktivit ke vzdělávání a motivování vašich zaměstnanců k proklientskému školení.



KONTAKTY

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

mv.gov.cz
www.kvalitavs.gov.cz


ID datové schránky: 6bnaawp

Editor publikace: Ing. Mgr. David Sláma
Publikaci připravily: Bc. Hana Zelenková, Ing. Lucie Mihulová, Ing. Hana Prokopová

ISBN 978-80-7616-254-9 (tisk)
ISBN 978-80-7616-255-6 (on-line verze)



Ministerstvo
vnitra



Ministerstvo vnitra
Nad štolou 3, 170 34 Praha 7

www.mv.gov.cz