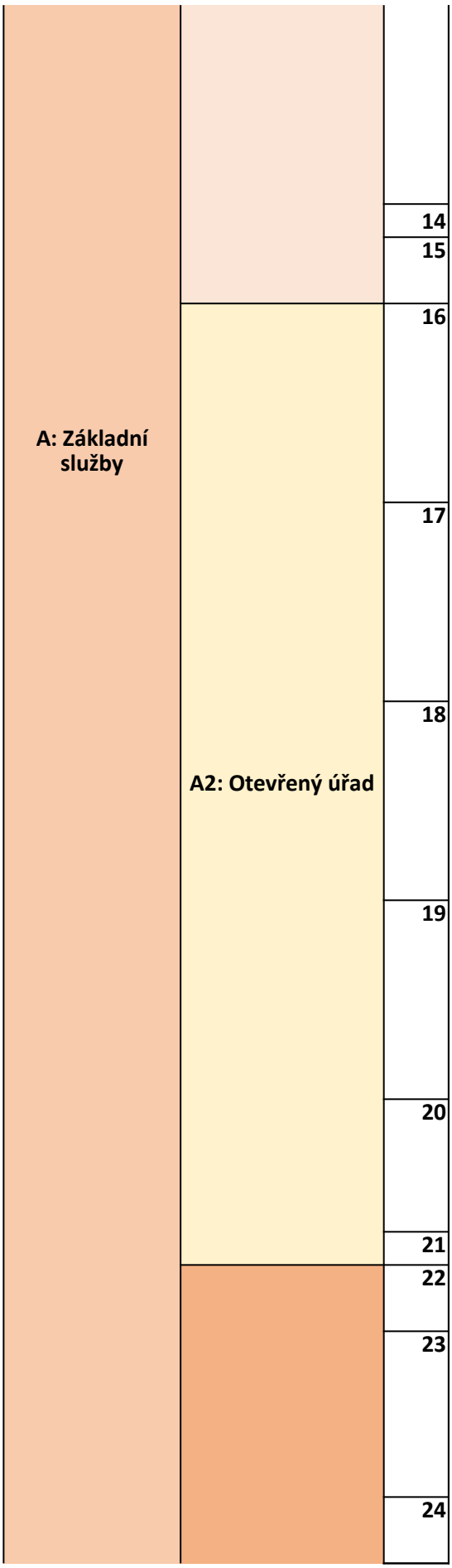
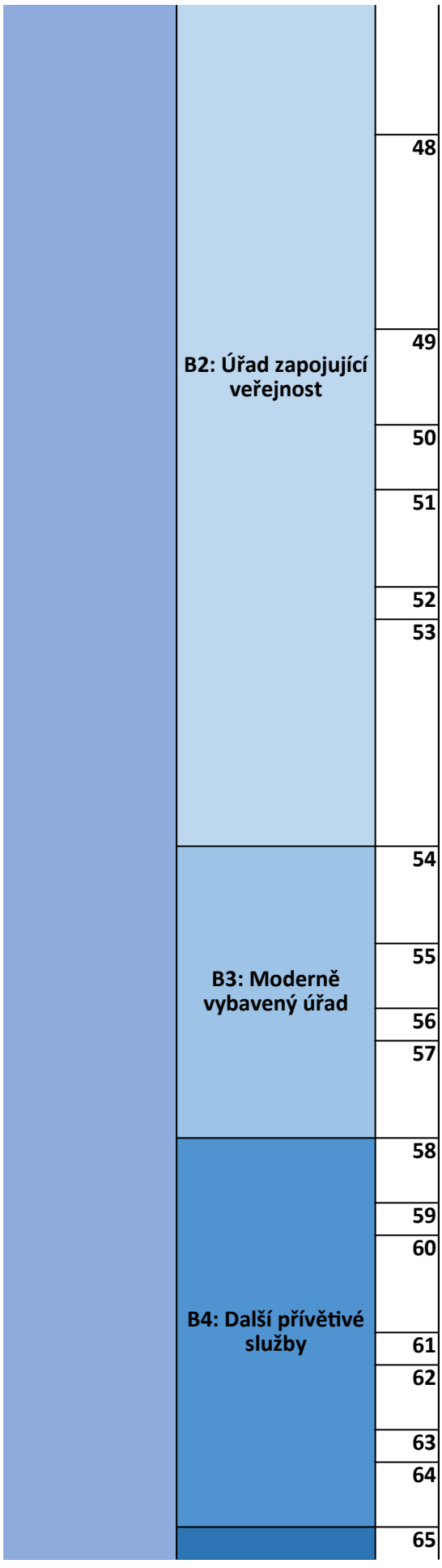
		Číslo
	Identifikační údaje obce	
	A1: Dostupný úřad	1
		2
		3
		4
		5
		6
		7
		8
		9
		10
		11
		12
		13


A: Základní služby
A2: Otevřený úřad
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24

	A3: Komunikující úřad	25
		26
		27
		28
		29
		30
		31
		32
		33
		34

B: Nadstandardní služby	B1: On-line úřad	
		35
		36
		37
		38
		39
		40
		41
		42
		43
		44
		45
		46
		47


B2: Úřad zapojující veřejnost
48
49
50
51
52
53
B3: Moderně vybavený úřad
54
55
56
57
B4: Další přívětivé služby
58
59
60
61
62
63
64
65

	B5: Udržitelný úřad	66
		67
Covid-19	C1: Opatření během covid-19	68
		69
		70
Rozepisovací otázky		71
	Ke sbírce dobré praxe	72
		73

Otázka
Název obce
Kraj
Jméno starosty obce/tajemníka (osoby vyplňující dotazník)
E-mail
Telefonní kontakt
Kolik hodin za týden je agenda občanských průkazů dostupná občanům bez nutnosti objednání?
Kolik hodin za týden je agenda cestovních dokladů dostupná občanům bez nutnosti objednání?
Kolik hodin za týden je agenda řidičských průkazů dostupná občanům bez nutnosti objednání?
Kolik hodin za týden je agenda živnostenského podnikání dostupná občanům bez nutnosti objednání?
Kolik hodin za týden je agenda matričního úřadu dostupná občanům bez nutnosti objednání?
Kolik hodin za týden je agenda stavebního úřadu dostupná občanům bez nutnosti objednání?
Nabízíte možnost objednat se k vyřízení výše uvedených agend mimo úřední dobu? Kterých?
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 (byť v kratším časovém intervalu) občanům dostupné
c) Úřad bohužel není schopný garantovat v tyto dny dostupnost všech služeb úřadu
Na webových stránkách nabízíte formuláře na agendy
a) Matričního úřadu
b) Stavební hoúřadu
c) Evidence obyvatel, trvalý pobyt
d) Živnostenského úřadu
e) žádné
Jaké nabízí úřad možnosti platby (poplatků apod.)?
a) V hotovosti na pokladně úřadu
b) Bezhotovostně na pokladně úřadu (kartou)
c) V případě vybraných poplatků také převodem
d) Prostřednictvím elektronické/digitální peněženky
e) Jinak _____
Je úřad bezbariérově přístupný?
a) Ano, celá budova je bezbariérová
b) Ano, vstup do úřadu je bezbariérový
c) Ano, základní agendy (ot. 1-6) jsou bezbariérově přístupné
d) Ne
Disponuje budova úřadu vodicími prvky pro nevidomé?
Je úřad přizpůsoben pro komunikaci s neslyšícími?
a) Ano, na úřadě je k dispozici po celou dobu úředních hodin tlumočník nebo vyškolený pracovník

b) Ano, tlumočník nebo vyškolený pracovník je k dispozici na konkrétní čas/jednání po předchozí domluvě
c) Ano, úřad disponuje zařízením, které umožní online spojení s tlumočníky
d) Ano, úřad poskytuje také možnost tlumočení vybraných událostí (typově např. vítání občánků apod.) do znakového jazyka
e) Ne
Je v budově úřadu zajištěna možnost občerstvit se?
Nabízí váš úřad službu pojízdné kanceláře (tzv. pojízdný/mobilní úřad)?
Zveřejňuje váš úřad materiály ze zastupitelstva na webových stránkách města?
a) Ano, usnesení zastupitelstva
b) Ano, zápis ze zasedání
c) Ano, podklady k zasedání zveřejněné před konáním zasedání
d) Ano, zápisy Výborů zastupitelstva
e) Ne
Je na webových stránkách dostupný archiv materiálů z proběhlých zasedání zastupitelstva?
a) Ano, do 2 let zpětně
b) Ano, do 5 let zpětně
c) Ano, do 10 let zpětně
d) Ano, více jak 10 let zpětně
e) Ne
Je na webových stránkách města dostupný archiv zveřejněných rozpočtů města?
a) Ano, do 2 let zpětně
b) Ano, do 5 let zpětně
c) Ano, do 10 let zpětně
d) Ano, více jak 10 let zpětně
e) Ne
Zveřejňuje váš úřad na webových stránkách města územní plán v dostatečném rozlišení a kvalitě pro čtení?
a) Ano
b) Ano, územní plán je navíc možné v dostatečné kvalitě pro čtení stáhnout v běžně dostupných formátech (např. PDF)
c) Ne
Zveřejňuje váš úřad oficiální strategii rozvoje města?
a) Ano, na webových stránkách města
b) Ano, na portálu Databáze strategií
c) Ne
Zveřejňuje váš úřad na webových stránkách města strategii úřadu? + vložení URL
Uveřejnili jste na webových stránkách města min. 10 nových příspěvků (aktualit) za poslední měsíc (leden 2021)?
Vydává vaše město (úřad, městem zřízená organizace) alespoň měsíčně zpravodaj?
a) Ano, v tištěné podobě
b) Ano, v elektronické verzi (pdf formát apod.)
c) Ano, v elektronické verzi (samostatné webové stránky)
d) Ne
Vydává město pravidelně ročenku nebo výroční zprávu města? (komplexní zprávy, nikoliv zprávu o podaných informacích) + vložení URL

Nabízí váš úřad na webových stránkách města vlastní podrobný a pravidelně aktualizovaný systém životních situací?
a) Ano
b) Vlastní systém životních situací je navíc přímo propojen s formuláři (odkazem)
c) Vlastní systém životních situací je navíc přímo propojen s kontaktem na konkrétní odpovědnou osobu (odkazem)
d) Ne
V jakém rozsahu zveřejňuje váš úřad kontakty na úředníky?
a) jméno a příjmení
b) pracovní zařazení, pozice, funkce
c) telefonní číslo (pevná linka)
d) telefonní číslo (mobilní telefon, pokud je k dispozici)
e) e-mailová adresa
f) číslo dveří kanceláře
Nabízí webové stránky úřadu: + vložení URL
a) Orientační plánek úřadu?
b) Virtuální prohlídku úřadu?
Umožňuje váš úřad pravidelný elektronický odběr novinek z činnosti městského úřadu a aktivit města?
a) Ano, formou e-mailů
b) Ano, formou SMS zpráv
c) Ano, formou RSS kanálu
Nabízí váš úřad možnost on-line objednání se na konkrétní termín pro vyřízení vybraných agend? (on-line objednávkový systém)
a) Ano, pro agendu občanských průkazů
b) Ano, pro agendu cestovních dokladů
c) Ano, pro agendu řidičských průkazů
d) Ano, pro agendu živnostenského podnikání
e) Ano, pro agendu matričního úřadu
f) Ano, pro agendu stavebního úřadu
g) Ne
Nabízí váš úřad on-line sledování stavu aktuální obslužnosti přepážek?
Zasílá váš úřad zprávu o stavu vyřízení požadavku, například zprávu o možnosti vyzvednutí vyhotoveného OP, CD?
a) Ano po vyřízení požadavku informujeme o možnosti vyzvednutí
b) Ano informujeme i o průběžném stavu vyřizování požadavku (automaticky)
c) Ne
Jakou formou informujete občana o stavu vyřízení požadavku?
a) SMS zprávou
b) e-mailem
c) Přes webové stránky
d) Telefonicky na žádost klienta
Zveřejňuje váš úřad záznamy zasedání zastupitelstva, případně přenáší zasedání on-line?
a) Ano, přenášíme on-line živý přenos zasedání na web
b) Ano, na webu zveřejňujeme hlasové záznamy zasedání
c) Ano, na webu nebo youtube kanálu města zveřejňujeme video záznamy zasedání
d) Ne
Je na webových stránkách dostupný archiv záznamů z proběhlých zasedání zastupitelstva?
a) Ano, do 2 let zpětně

b) Ano, do 5 let zpětně
c) Ano, do 10 let zpětně
d) Ano, více jak 10 let zpětně
e) Ne
Zveřejňuje váš úřad na webu:
a) Veškeré smlouvy (i do hodnoty 50 000 Kč)?
b) Faktury a objednávky (i do hodnoty 50 000 Kč)?
Máte na webových stránkách města rozklikávací rozpočet?
a) Ano, máme vlastní rozklikávací rozpočet města
b) Ano, sdílíme data z informačního portálu MONITOR
c)) Ano, máme rozklikávací rozpočet příspěvkových organizací města
d) Ne
Má vaše město aktivní oficiální profil na sociálních sítích (min. 2 nové příspěvky měsíčně)?
a) Ano, na Facebooku
b) Ano, na Twitteru
c) Ano, na Instagramu
d) Ano, na YouTube
f) Ne
Je na profilu vašeho úřadu/města min. 15 nových příspěvků za poslední měsíc? (leden 2021), (primárně na Facebooku nebo Twitteru) - ***jedná se o hlavní profil spravovaný zaměstnanci úřadu, nikoliv např. o profil turistického centra, starosty apod.***
Nabízí váš úřad občanům komplexní přístup k webu/aplikacím úřadu/města přes smartphony (mobilní telefony)?
a) Ano, máme vlastní komplexní mobilní aplikaci úřadu
b) Ano, využíváme existující platformy mobilních aplikací (např. Moje obec, Mobilní Rozhlas)
c) Ano, máme responzivní mobilní verzi webových stránek
d) Ne
Nabízí váš úřad aplikaci hlášení závad na majetku města?
a) Ano, na webových stránkách města
b) Ano, v mobilní aplikaci (pro smartphony)
c) Ne
Nabízí váš úřad vlastní mapový portál s mapami města umístěný na webových stránkách města?
Zpřístupňuje úřad aktivně a pravidelně sady Otevřených dat (Open Data) o činnosti úřadu a obce ve strojově čitelných a hromadně upravitelných formátech?
Je váš úřad přímo propojen s aktuální verzí Portálu občana? (propojení služeb, vlastní dlaždice na Portálu občana / Portálu veřejné správy)
Jsou webové stránky obce přístupné všem osobám se zdravotním postižením? Jsou pro všechny vnímatelné, ovladatelné, srozumitelé a stabilní?
a) ano, plně
b) ano, částečně
c) ne
Máte na svých internetových stránkách zveřejněné aktuální prohlášení o přístupnosti dle § 8 zákona č. 99/2019 Sb., o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací?
Nabízí webové stránky některé texty nebo návody ve zjednodušeném jazyce ("Easy to Read") nebo jsou k dispozici videonávody nebo videopříručky? + vložit URL
Provádí úřad pravidelné zjišťování spokojenosti občanů/klientů s výkonem úřadu a jeho službami?
a) Ano, formou anket (min. 1x ročně)

b) Ano, formou strukturovaných dotazníků (min. 1x ročně)
c) Ano, formou mystery klientů (min. 1x ročně)
d) Ano, jinou formou _____
e) Ne
Provádí úřad pravidelné zjišťování spokojenosti občanů/klientů s rozvojem města?
a) Ano, formou anket (min. 1x ročně)
b) Ano, formou strukturovaných dotazníků (min. 1x ročně)
c) Ano, na setkáváních s občany (min. 1x 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. 2x ročně - za poslední kalendářní rok)
Pořádá váš úřad pravidelná plánovací setkávání s podnikateli? (min. 2x ročně - za poslední kalendářní rok, možné i v online podobě)
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 (možné i v online podobě)?
Vyčleňuje město část rozpočtu, o jejímž využití rozhodují občané (participativní rozpočet)?
Využívá váš úřad některý z přístupů řízení kvality?
a) Ano, ISO 9001
b) Ano, místní Agenda 21
c) Ano, CSR
d) Ano, CAF
e) Ano, jiný - uveďte vámi využívaný přístup k řízení kvality _____
f) Ne
Disponuje váš úřad venkovní elektronickou úřední deskou? (jedná se o úřední desku elektronickou, umístěnou vně úřadu, nahrazující/doplňující klasickou úřední desku. Nejedná se o webové stránky.)
Je úřad vybaven vyvolávacím systémem (lístkovým s digitální tabulí) pro občany vyřizující si své úřední záležitosti?
Je na úřadu zdarma dostupné bezdrátové připojení (Wi-Fi síť) na internet pro občany?
Disponuje úřad:
a) Prostorem s přebalovacím pultem?
b) Dětským koutkem?
Má úřad v běžném provozu pravidelně otevřeno také každou sobotu (případně neděli) pro vyřizování agend v ot. 1 - 6)?
Má úřad v některý úřední den otevřeno pro klienty také po 5. hodině odpolední?
Disponuje úřad jednotnou vizuální identitou (jednotný vizuální styl) pro komunikaci úřadu, kterou si nechal zpracovat max. v posledních 5 letech? (logo, logomanuál, interní dokumenty, navigační systémy, prezentační materiály, propagační materiály...)
Informuje váš úřad občany v krizových situací formou SMS zpráv?
Provádíte pravidelná školení zaměstnanců na přepážkách (front-office) v tématu přívětivé komunikace s klienty?
Vyzkoušeli jste pro vzdělávání svých zaměstnanců vzdělávání ve virtuální realitě?
Pořádáte tematické ideathony či hackhatony s odborníky a veřejností? (min. 1 v posledních 12 měsících)
Jsou v budově úřadu umístěny koše na tříděný odpad?

a) Ano, v nadstandardním rozsahu - papír, plast, sklo a směsný odpad, dále je možné na úřad nosit např. také drobná elektrozařízení či baterie
b) Ano, v základním rozsahu - papír, plast, sklo, směsný odpad
c) Ne
Provádí váš úřad edukativní činnost v oblasti životního postředí?
a) Ano, vyrábí a distribuuje informační materiály
b) Ano, formou přednášek/workshopů/seminářů
d) Ne
Máte ustanovenou a obsazenou pozici energetické/ho manažera/ky?
Poskytuje váš úřad na svých webových stránkách ucelené informace a aktuality k mimořádným opatřením v souvislosti s pandemií Covid-19?
Zřídili jste informační telefonní linku pro občany k tématu koronaviru?
Jaké konkrétní aktivity v boji s covid-19 jste zajišťovali v době nouzového stavu pro občany?
a) nákup ochranných pomůcek pro zaměstnance
b) nákup ochranných pomůcek pro veřejnost
c) organizace nákupů/dovozy jídel pro seniory/samoživitele,
d) dobrovolné zapojení zaměstnanců úřadu v aktivitách,
e) možnost práce z domova pro zaměstnance města,
f) odložení platby nájmů,
g) jiné _____
h) žádné
Dále bychom Vás rádi poprosili o zapsání (volnou formou) Vašich aktivit (služeb úřadu), které poskytujete pro osoby se zdravotním postižením. Děkujeme.
Součástí soutěže je vydání sbírky dobré praxe, popište krátce inovativní či přívětivou nadstandardní službu/služby, kterou jste v posledním roce zavedli, spustili nebo úspěšně otestovali v praxi a která by mohla sloužit jako příklad dobré praxe dalším úřadům.
Jaké další oblasti by měla soutěž podle Vás postihovat? (mělo by jít o nadstandardní služby spojené s klientským servisem městského úřadu)

*** podoba otázek se může v elektronické podobě lišit**

Doprovodný text	**Odpověď**
	text
	výběr z rolovací tabulky
	text
	text
	text
Úřední doba se nerovná pracovní době zaměstnanců, ale jedná se o dobu, během které jsou agendy dostupné občanům bez nutnosti individuálního objednání (objednání v online rezervačním systému je chápáno jako součást úřední doby). Počet hodin se vztahuje k datu vyplnění dotazníku, tj. únoru 2021.	číslo
	číslo
	číslo
	číslo
	číslo
	číslo
Více možností	ano/ne
Více možností	
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
Více možností	
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
Více možností	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	dopsání odpovědi
Vyberte jednu odpověď blížící se nejvíce skutečnému stavu	
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	ano/ne
	zaškrtnutí/vynechání

Více možností	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	ano/ne
	ano/ne
Více možností	
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
Vyberte jednu odpověď blížící se nejvíce skutečnému stavu	
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
Vyberte jednu odpověď blížící se nejvíce skutečnému stavu	
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
Vyberte jednu odpověď blížící se nejvíce skutečnému stavu	
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
Více možností	
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	ano/ne
	ano/ne
Více možností	
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	ano/ne

Více možností	
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
Více možností	
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
Více možností	
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
Více možností	
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
Více možností	
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	ano/ne
Více možností	
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
Více možností	
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	dopsání odpovědi
Více možností	
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání

Vyberte jednu odpověď blížící se nejvíce skutečnému stavu	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
Více možností	
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
Více možností	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
Více možností	
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	ano/ne
Více možností	
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
Více možností	
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	ano/ne
	ano/ne
	ano/ne
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	ano/ne
	ano/ne
	zaškrtnutí/vynechání

Více možností	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
Více možností	
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	ano/ne
	ano/ne
	ano/ne
	ano/ne
Více možností	
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	ano/ne
	ano/ne
	ano/ne
Více možností	
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	ano/ne
	ano/ne
	ano/ne
	ano/ne
	ano/ne
	ano/ne
	ano/ne

Více možností	*Vyberte jednu odpověď blížící se nejvíce skutečnému stavu*
Více možností	
	zaškrtnutí/vynechání
	ano/ne
	ano/ne
	ano/ne
Více možností	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
	zaškrtnutí/vynechání
dobrovolné	rozepisovací (slouží pro monitoring)
dobrovolné	rozepisovací odpověď - také pro publikaci příkladů dobré praxe
dobrovolné	rozepisovací