

# Klášterec nad Ohří zabodoval s participativním rozpočtem, Starý Plzenec sází na mobilní aplikace

Skokan roku – takové ocenění v soutěži Přivětivý úřad získalo město Starý Plzenec. Druhý ročník soutěže, kterou vyhláší Ministerstvo vnitra, byl vyhodnocen v prosinci loňského roku. Starý Plzenec se stal vítězem v rámci Plzeňského kraje v kategorii obcí s pověřeným obecním úřadem (obcí II. typu) a postoupil v celorepublikovém hodnocení z 95. na 5. místo. Vítězem Ústeckého kraje ve stejné kategorii je Klášterec nad Ohří, který si z celostátního kola odnesl stříbro. Ten uspěl především díky zavedení participativního rozpočtu a zpracované komunikaci s veřejností.

Lucie Sýkorová

„Byli jsme oceněni za nadstandardně kvalitní služby občanům,“ uvádí tajemník Městského úřadu Starý Plzenec Radek Hroch. „Cílem projektu bylo zmapovat přívětivost a otevřenost úřadů a zhodnotit kvalitu nabízených služeb. Hodnocení probíhalo na základě elektronického dotazníkového šetření, v němž bylo sledováno 43 kritérií rozdělených do kategorií: dostupnost úřadu pro občany, transparentnost úřadu, komunikace úřadu, řízení kvality a další aktivity úřadu,“ popisuje tajemník.

Starý Plzenec boduje v oblasti služeb městského úřadu především v posledních dvou letech, kdy uspěl zároveň i v soutěži Zlatý erb. V ní získal ocenění za webové stránky města i aplikace Hlášení závad a V obraze. Hlavním iniciátorem modernizace a elektronizace služeb úřadu je právě tajemník Radek Hroch. Ve funkci tajemníka působí tři roky, předtím byl 12 let zastupitelem města. „Měl jsem proto představu, co by bylo potřeba vylepšit v oblasti služeb občanům. Snažím se, abychom šli s dobou, každoročně se pokoušíme vyvinout nějakou novou elektronickou službu pro občany,“ říká tajemník.

## Plzenec zavedl elektronické hlášení závad

Aplikaci umožňující elektronické hlášení závad zavedlo město předloni a zaplatilo za ni necelých 20 tisíc korun. Občané díky ní mohou nahlásit jakoukoliv závadu v obci – výmol v komunikaci, rozbitou houpačku na dětském hřišti, nefunkční poulič-

ní osvětlení apod. Hlášení zaevidované v aplikaci řeší příslušný pracovník městského úřadu. V aplikaci je pak zaznamenáván průběh řešení závady a občan, který problém nahlásil, je informován i o finálním vyřešení podnětu. „Od spuštění aplikace, tedy zhruba za rok a půl, jsme obdrželi téměř 280 hlášení od občanů,“ upřesňuje Radek Hroch.

Nemusí jít ovšem jen o závady, lidé do aplikace zadávají i nápady na zlepšení a návrhy na nové investiční akce města. „V takových případech je samozřejmě řešení otázkou i několika let, v závislosti na finančních možnostech města a součinnosti ostatních institucí,“ podotýká tajemník. Před zavedením elektronického systému hlášení závad oznamovali občané problémy v obci telefonicky. „To samozřejmě nebylo tak průkazné a nebylo možné sledovat přesně průběh řešení závady – kdy byla nahlášena, kdy byla zpráva předána dotyčnému zaměstnanci úřadu, kdy byl problém vyřešen,“ konstatuje Radek Hroch.

## Pomohla i pasportizace veřejného osvětlení

V minulém roce zavedl Starý Plzenec pasportizaci veřejného osvětlení. „Každý

dý sloup veřejného osvětlení má nyní své identifikační číslo, kterým je označen. Číslo sloupů jsou zaznamenána i v aplikaci na webových stránkách města. Když tedy chce občan nahlásit nefunkční světlo, uvede ve svém hlášení závady rovnou i číslo sloupu,“ vysvětluje Radek Hroch. „Toto hlášení se dostane přímo k firmě, která pro město veřejné osvětlení spravuje. Firma má pohotovost 24 hodin denně a díky systému může reagovat okamžitě.“

Pokud vypadne jistič pro celý okruh, dozví se to úředníci okamžitě – systém jim pošle zprávu. Takový problém pak mohou zaměstnanci městského úřadu vyřešit ihned, aniž by museli čekat na příjezd správce osvětlení.

## Preventistu veřejného pořádku platí město ze svého

Od ledna minulého roku působí ve Starém Plzenci také preventista veřejného pořádku. „Nemáme městskou policii, to by bylo pro město příliš nákladné. Nemohli jsme proto získat ani dotaci od Ministerstva vnitra na pozici preventisty, ale rozhodli jsme se, že ji přesto zřídíme,“ uvádí tajemník Radek Hroch.

Město proto zaměstnalo na dohodu o činnosti místního seniora. Dohlíží na pořádek ve městě, hlídá případné černé skládky a nepovolený zábor veřejného prostranství a také například roznáší poštu, kterou díky tomu nemusí město lidem rozesílat Českou poštou. „Dále občanům roznáší nálepky na popelnice, poté co zaplatí svozový poplatek. Vylepuje plakáty na městské akce a naopak strhává pří-

### Přivětivý úřad

Soutěž pořádá Ministerstvo vnitra od roku 2016. Jejím cílem je mapovat a hodnotit stav přívětivosti úřadů vůči občanům. Sledují se kritéria jako počet úředních hodin, elektronizace agend, zavádění online nástrojů (objednávkový systém, sledování obslužnosti přepážek, webové formuláře a žádosti) a mobilních aplikací, možnost platit správní poplatky platební kartou, komunikace s občany a další. Vše za cílem efektivnější a modernější veřejné správy, která občanům nabídne kvalitní veřejné služby. V soutěži se hodnotí zvláště obce II. a III. typu. Soutěž doprovázelo vydání publikace příkladů dobré praxe, která zmapovala a popsala příklady dobré praxe přívětivosti úřadů obcí. Publikace je k dispozici na webu Ministerstva vnitra a byla vydána rovněž v tištěné podobě. Jejím cílem je nabídnout inspiraci dalším obcím a městským úřadům České republiky.



padný černý výlep. Dohlíží na bezpečné přecházení dětí přes silnici u školy - má povolení z odboru dopravy a může regulovat dopravu na tomto přechodu. A dohlíží také na bezpečné parkování - nemá sice pravomoci policie, nemůže tedy udělovat pokuty, ale může slovně upozornit majitele vozu, který například stojí na zákazu zastavení," vyjmenovává Radek Hroch.

#### Wifi, dětský koutek a na úřad kdykoliv

Od minulého roku nabízí Městský úřad ve Starém Plzenci návštěvníkům v budově svého sídla také wifi zdarma. Úřad se ale nestal přívětivějším jen ve virtuální sféře. Od loňska zde funguje také dětský koutek a letos by měl v rámci rekonstrukce toalet přibýt ještě prostor s přebalovacím pultem. Od listopadu 2017 město zveřejňuje na webu audiozáznamy z jednání zastupitelstva. Zájem o ně podle tajemníka je, město sleduje počet přístupů a ten se pohybuje v desítkách až stovkách, v závislosti na aktuálních tématech schůze.

Co podle tajemníka naopak pro město velikosti Starého Plzeňce význam nemá, jsou služby jako Úřad bez čekání. „Máme pět tisíc obyvatel a občan je v případě potřeby obslužen na úřadě i mimo úřední hodiny. Úředníci vychází lidem vstříc i individuálně, například jsou ochotni počkat i po pracovní době, pokud dotýká příjíždění ze zaměstnání autobusem později a nestihne úřední hodiny. I za tento přístup jsme kladně hodnoceni v soutěžích,“ podotýká Radek Hroch. Dalším bonusem pro občany, který byl zaveden v minulém roce, je možnost bezhotovostních plateb poplatků prostřednictvím platebního terminálu umístěného v pokladně městského úřadu.

#### Plány pro letošní rok: v hlavní roli mobilní telefony

Letos chce město začít informovat občany také prostřednictvím sms zpráv. „Starší lidé někdy nemají přístup na internet, takže si informace nemohou zjistit z webu města. Pokud jsou imobilní, nedostanou se ani k informační tabuli městského úřadu. Především tito občané službu sms zpráv

Starostka Starého Plzeňce  
Vlasta Doláková



určitě ocení," věří tajemník. Všechny důležité informace pak najdou obyvatelé Starého Plzně také v tištěném měsíčníku Radyňské listy, který město vydává a distribuuje zdarma do všech domácností.

Úplně první novinkou v novém roce ale bude nová podoba webových stránek. Jejich kvalitu hned prověří soutěž Zlatý erb. „Budeme mít nový vizuál a uživatelsky by měl být web ještě trochu přívětivější a přehlednější," doufá tajemník.

Starý Plzenec by také chtěl být více „smart“. „Rádi bychom zřídili například možnost regulace teploty při vytápění městských objektů pomocí mobilních telefonů. To by bylo výhodné například v provozu kulturního domu – správce by tam nemusel jezdit kvůli nastavení vyšší teploty před víkendovou akcí a naopak kvůli vypnutí topení po akci," vysvětluje tajemník. Tuto novinku chce město zavést ještě letos, nyní již jedná s dodavatelem softwaru.

Starý Plzenec se nachází v Plzeňském kraji, zhruba devět kilometrů jihovýchodně od centra Plzně. Žije zde přibližně 5 000 obyvatel, rozpočet města je zhruba 100 milionů korun. Sídli zde společnost Bohemia Sekt, s. r. o. Mezi hlavní dominanty patří hrad Karla IV. Radyň a rotunda sv. Petra a Pavla z 10. století.

### Klášterec vyčlenil milion, občané vybrali čtyři projekty

Společně pro Klášterec je název projektu participativního rozpočtování města Klášterec nad Ohří na Chomutovsku. Ten zavedlo město v minulém roce poprvé jako pilotní projekt a především díky tomu uspělo v soutěži Přívětivý úřad – v celorepublikovém kole se umístil Klášterec na druhém místě.

„Projekt funguje na principu spolupráce s občany. Veřejnost navrhne projekty, které by se mohly ve městě realizovat, a poté také hlasuje o tom, které se skutečně realizují," popisuje Adéla Václavíková, vedoucí odboru komunikace a cestovního ruchu MÚ Klášterec nad Ohří. Podmínkou je, že navržené projekty musí být realizovány na pozemcích a v budovách patřících městu. Jeden projekt má nést

maximální náklady ve výši 250 tisíc korun. Město se zavazuje, že vítězné projekty realizuje ihned v následujícím roce po prosincovém hlasování veřejnosti. Na následující rok byla v rozpočtu vyčleněna částka 1 milion korun. „Občané hlasováním vybrali tyto čtyři projekt: úpravy v loděnici, opravu terasy, přípravné práce hřiště v Útočišti a projekt na budoucí využití prostoru v Klášterecké Jeseni," upřesňuje vedoucí odboru.

### Občané hlasovali metodou D21

Oproti obavám vedení města se veřejnost do projektu aktivně zapojila a bylo navrženo několik projektů. „Ty prošly prvotní kontrolou, zda splňují všechny náležitosti a podmínky. Město prezentovalo projekty všemi svými komunikačními kanály a proběhlo také veřejné setkání, kde si každý navrhovatel svůj projekt odprezentoval," popisuje Adéla Václavíková. V prosinci proběhlo 14denní hlasování veřejnosti metodou D21. „Ta funguje na principu 2:1 – kladné vs. záporné hlasy. Hlasování se uskutečnilo na webu města a pro ty, kteří nemají internet, bylo možné hlasovat v místě turistického informačního centra," doplňuje vedoucí odboru komunikace.

Impulsem pro vytvoření participativního rozpočtu byla řada zajímavých nápadů obyvatel města, které zaznívaly na veřejných setkáních nebo na sociálních sítích. „Před realizací se zástupci města zúčastnili několika seminářů na téma participativního financování, čerpali také zkušenosti z měst, kde již participativní rozpočet zavedli. Při samotném zavádění projektu se město nesetkalo se žádnými bariérami. Projekt byl jednohlasně podpořen všemi zastupiteli. S jeho pokračováním se počítá i do dalších let," ujišťuje Adéla Václavíková.

### Klášterec je mistrem v komunikaci

Klášterecké noviny, webové stránky města, facebookov profil, elektronický newsletter, místní televize, otevřené dveře starosty, online chat se starostou, mobilní rozhlas nebo veřejná setkání. Klášterec nad Ohří byl oceněn v soutěži Přívětivý úřad i díky tomu, že využívá pestrou škálu komunikačních akcí a nástrojů. „Spo-

**Klášterec nad Ohří**  
město porcelánu



### KLÁŠTERECKÉ NOVINY



### AKTUALITY



Všechny tiskové zprávy...

### Tiskové zprávy

16.01.2018  
Týden hokeje přinese děten  
Ve čtvrtek 25. 1. od 17 hodin  
možnost vyzkoušet si zdarma

15.01.2018  
Den otevřených dveří na  
Ve čtvrtek 18. ledna se přijde  
škola se bude prezentovat ve  
doprovodný program.

13.01.2018  
O prezidentovi se rozhodne  
Výsledky 1. kola prezidentské  
poměrně vysoká (61,92 %). V  
(47,76 %), účast ve volbách j

12.01.2018  
Ve 14 hodin se otevírají vol  
Volit prezidenta České repub  
příslušných volebních okrse





rozšířené vyhledávání...

en de FOTOGALERIE

**Městský úřad**  
nám. Dr. E. Beneše 85  
431 51 Klášterec nad Ohří  
ID datové schránky: 6dqbyxm

Tel.: +420 474 376 001 - 2  
Fax: +420 474 375 666  
E-mail: info@muklasterec.cz

**Hodiny pro veřejnost:**  
Pondělí 7 - 11, 12 - 17 hodin  
Středa 7 - 11, 12 - 17 hodin  
Pátek 12 - 14,30 hodin  
Otevírací doba pokladny

**Klášterec nad Ohří**  
**NEVŠEDNÍ**  
součástí výstavy  
bude expozice děl zaků  
z ateliéru  
Jitky Kúsově

Výstava soutěžních fotografií  
5. - 29. ledna 2018

**Živé zážitky z bruslení**  
Mají mít všechny děti bez rozdílu dovednosti bruslení jedinečnou  
příležitost to být hokejistou.

[Detail](#)

**MS Klášterec nad Ohří**  
Přidávat na Gymnázium a střední odbornou školu v Klášteřci nad Ohří,  
která nabízí při dne otevřených dveří, nabídne i přijímačky nanečisto a

[Detail](#)

**14 dní, jak volili Klášteřci?**  
Voleb jsou již sečteny ve všech okrsech, celorepubliková účast byla  
v Klášteřci nad Ohří k volebním urnám nepřišla ani polovina voličů  
a je tradičně nižší.

[Detail](#)

**Ve městě**  
Kde můžeme dnes od 14 do 22 hodin, zítra od 8 do 14 hodin v  
okresech? Kde najdete svůj okres?

[Detail](#)

lečným cílem těchto aktivit je přiblížení vedení města jeho obyvatelům a otevřená komunikace radnice s veřejností. Oficiální facebookový profil města byl založen již v roce 2015 při příležitosti modernizace webových stránek města, kdy rovněž došlo ke sjednocení vizuálního stylu, a to i v oblasti komunikace," upřesňuje Adéla Václavíková.

Zveřejňování informací na webové a facebookové stránce města má na starosti právě odbor komunikace a cestovního ruchu, který zde vede aktivní komunikaci. Každé první pondělí v měsíci odpovídá na facebookové stránce města starosta při online chatu. „Občané chatu využívají, zpravidla se ptají na investice v lokalitě svého bydliště, ale pokládají i další aktuální otázky. Vedle klasických úředních hodin má starosta také vyčleněno vždy první pondělí odpoledne v měsíci pro návštěvy občanů bez nutnosti objednání. Cílem této aktivity je otevřít radnici občanům a usnadnit jim získání informací,“ uvádí Adéla Václavíková.



Radnice  
v Klášteřci  
nad Ohří

Další podobou otevřené komunikace Klášteřce jsou veřejná setkání. Ta probíhají v lokalitách, v nichž se připravuje studie proveditelnosti na určitý záměr, nebo v místních částech, kde chce město slyšet připomínky tamních obyvatel, co by se mohlo zlepšit. „O konání setkání jsou občané dopředu informováni, například rozesláním pozvánek nebo prostřednictvím mobilního rozhlasu. Veřejná setkání jsou využívána hojně. Veřejnost často kvituje možnost zapojení se do přípravy např. rekonstrukce své ulice. Vedení města také pořádá setkání se zástupci sportovních klubů nebo s místními podnikateli,“ doplňuje vedoucí odboru komunikace.

### Titul chceme obhájit, zní z Klášteřce

Město chce v rozvoji komunikace i nadále pokračovat. Například k mobilnímu rozhlasu nyní zavádí také mobilní aplikaci, která kromě důležitých zpráv obsahuje i veškeré zprávy z webových stránek města, jež zasílá pomocí kanálu RSS. Současně vkládá hlášení městského rozhlasu na webové stránky města, aby si je občané mohli v klidu přehrát. „Titul v soutěži Přívětivý úřad bychom rádi obhájili. Každý rok se snažíme vylepšit komunikaci s veřejností, proto věřím, že při přihlášení do soutěže budeme moci nabídnout opět něco nového. Inspirovala nás také ostatní města, která byla oceněna,“ uvádí Adéla Václavíková.

Projekty klášteřecké radnice jsou popsány také v publikaci Přívětivý úřad 2017, ve které jsou shrnuty příklady dobré praxe z českých i moravských měst. ■

Klášterec nad Ohří je město II. typu, leží v severozápadních Čechách na Chomutovsku v údolí Ohře mezi Krušnými a Doupovskými horami. Žije zde přibližně 15 tisíc obyvatel, rozpočet města na rok 2018 je 240 milionů Kč, z toho 47 milionů Kč město vyčlenilo na investice. Historické jádro Klášteřce je městskou památkovou zónou, nachází se zde také novogotický zámek, ve kterém sídlí muzeum porcelánu. V roce 1794 zde byla založena druhá nejstarší česká manufaktura na porcelán, dodnes se zde vyrábí pod značkou THUN. Klášterec proto používá přívlastek Město porcelánu.