



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

GOOD GOVERNANCE – OTEVŘENÝ ÚŘAD ZPRÁVA

ANALÝZA, VYHODNOCENÍ A NASTAVENÍ KOMUNIKACE S PŘÍJEMCI VEŘEJNÝCH SLUŽEB MĚSTA

MĚSTO KRÁLÍKY





Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Zadavatel:	Městský úřad Králíky Velké náměstí 5, 561 69 Králíky
Kontaktní osoba:	Ing. Roman Švéda, informační technologie
Datum zpracování:	Srpen - září 2017



Obsah

1. Úvodní informace	5
2. Základní informace o městě Králíky	6
3. Cíle pro podporu komunikace městského úřadu s veřejností.....	7
4. Současný stav	8
Používané platformy	8
Popis jednotlivých používaných platforem	8
1. Webová stránka www.kraliky.eu	8
2. Facebook www.facebook.com/mestokraliky	8
3. Králický zpravodaj.....	8
4. Městský rozhlas	9
5. Info sms	9
6. Meteobudka	9
7. On-line přenosy	9
On-line přenos zasedání zastupitelstva.....	9
8. Dotazníky	10
9. Informační centrum.....	10
10. Příspěvkové organizace, organizační složky města a podporované společnosti	10
11. Google kalendář	11
5. Cílové skupiny.....	12
Fyzické osoby.....	12
Podnikatelské subjekty	12
Spolky	12
6. Návrhy nových opatření nebo zvýšení profesionality stávajících řešení.....	13
a. Práce se získanými kontakty.....	13
b. Aktivní získávání nových kontaktů a práce s nimi	13
c. Redesign webových stránek	13
d. Zajištění kvalitních on-line přenosů.....	13
e. Koordinace aktivit.....	14
f. Marketingová strategie	14
g. Mapový portál	14
h. Nástroj pro e-participaci.....	14



7.	SWOT analýza – identifikaci silných a slabých míst, příležitostí a hrozeb	15
8.	SLEPT analýza – analýzu vnějšího prostředí	16
9.	Analýza rizik a návrhů opatření pro jejich snížení	18
10.	Závěrečné shrnutí	20
11.	Seznam zkratk.....	21



1. Úvodní informace

Analýza a vyhodnocení současného stavu, identifikace a realizace následných opatření na zlepšení komunikace s příjemci veřejných služeb města byla realizována na základě informací a podkladových materiálů dodaných vedením města Králíky, s využitím součinnosti klíčových odborníků a know-how zpracovatele Analýzy.

Na dodání informací a materiálů se podíleli:

Mgr. Martin Hejkrlík, místostarosta

Ing. Roman Švéda, informatik

Ing. Jan Divíšek, vedoucí odboru organizačního a správního

Mgr. Denisa Černohousová, specialista

Analýza současného stavu představuje popis a vyhodnocení aktuálně používaných platforem a komunikačních technologií a je nezbytným podkladem pro další rozvoj a profesionalizaci elektronické komunikace města a Městského úřadu Králíky s cílovými skupinami.

Předmětem analýzy bylo zmapování a následné posouzení současného stavu, identifikace a návrh realizace opatření, které posílí komunikaci města a Městského úřadu Králíky s cílovými skupinami. Zmapování současného stavu bylo zaměřeno na:

- využívání platformy pro komunikaci;
- vhodnost využívání jednotlivých platforem pro konkrétní cílové skupiny;
- návrhy nových opatření nebo zvýšení profesionality stávajících řešení;
- SWOT analýzu – identifikaci silných a slabých míst, příležitostí a hrozeb;
- SLEP analýzu – analýzu vnějšího prostředí;
- analýzu rizik a návrhů opatření pro jejich snížení.

Analýza a vyhodnocení současného stavu, identifikace a realizace následných opatření na zlepšení komunikace s příjemci veřejných služeb města bylo realizováno v rámci klíčové aktivity č. 4 (Otevřený úřad) projektu Optimalizace a profesionalizace MěÚ Králíky (registrační číslo CZ.03.4.7410.0/0.0/16_033/0002849) spolufinancovaného ze zdrojů Evropské unie prostřednictvím Operačního programu Zaměstnanost, výzvy č. 33 Výzva pro územní samosprávné celky (obce, kraje a sdružení a asociace ÚSC). Cílem projektu je, prostřednictvím realizace klíčových aktivit, zvýšit efektivnost a transparentnost vykonávaných činností územní veřejné správy a veřejných služeb ve městě Králíky. V rámci projektu dojde k optimalizaci a profesionalizaci Městského úřadu Králíky, a to prostřednictvím posílení strategického řízení, zlepšení kvality a transparentnosti fungování Městského úřadu a rozvoje lidských zdrojů úřadu, tj. realizací vzdělávacích aktivit s cílem prohloubení a rozvoje znalostí a dovedností stávajících zaměstnanců města zařazených do organizační struktury Městského úřadu Králíky.



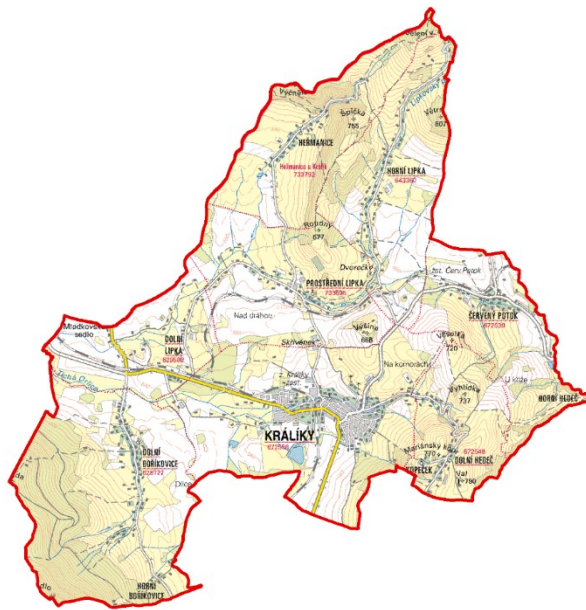
2. Základní informace o městě Králíky

Správní obvod Králíky sousedící z velké části s Polskou republikou představuje nejsevernější výběžek Pardubického kraje. Na východě hraničí s obcemi Olomouckého kraje, na jižní straně sousedí s Lanškrounskem a na západě s územím správního obvodu Žamberk. Králícko je druhým nejmenším správním obvodem po Českotřebovsku, svojí rozlohou 15 861 ha zaujímá pouze 3,5 % území kraje. Z hlediska počtu obyvatel je mezi všemi správními obvody v kraji nejméně zalidněný. V pěti obcích, které tvoří celé území Králícka, žilo k 31. 12. 2016 celkem 8 643 obyvatel (1,7 % obyvatelstva kraje). Spolu s

Českotřebovskem rovněž tvoří dvojici správních obvodů s nejnižším počtem obcí v kraji. Hustota zalidnění (54,5 osob/km²) je mezi všemi obvody nejnižší. Ve městě Králíky, které je jedinou obcí se statutem města ve správním území, žije 49,6 % obyvatel regionu.

Králícko nabízí svým návštěvníkům mnoho možností pro rozvoj turistiky, zejména zimních sportů. Na území regionu se v katastru obce Dolní Morava vypíná nejvyšší bod Pardubického kraje – Králický Sněžník (1 424 m n. m.). Nedaleko tohoto vrcholu, kterým prochází státní hranice s Polskem, pramení řeka Morava. Nejen milovníci zimních sportů navštěvují areály Dolní Morava a Buková hora, které nabízejí celoroční sportovní vyžití. Novou turistickou atrakcí je hojně navštěvovaná Stezka v oblacích nad Dolní Moravou. Návštěvníci Králícka obdivují rozlehlý barokní areál kláštera Hory Matky Boží v Hedči nad městem Králíky, k němuž vede více než kilometr dlouhá alej s křížovou cestou. Na náměstí v Králíkách lze zhlédnout zajímavé expozice Městského muzea v budově čp 365. K historickým památkám sídla správního obvodu patří původně renesanční kostel sv. Michaela Archanděla. Zájemci o válečnou tematiku mohou navštívit vojenská muzea v Králíkách a v Lichkově, Muzeum opevnění – dělostřeleckou tvrz Hůrka na okraji města Králíky a několik dalších zachovalých pevnostních staveb vybudovaných před 2. světovou válkou.

Město Králíky je obec s rozšířenou působností, kam územně spadá celkem 5 obcí - Červená Voda, Dolní Morava, Králíky, Lichkov, Mladkov, které jsou rozděleny na 23 katastrálních území.





3. Cíle pro podporu komunikace městského úřadu s veřejností

1. Zvýšit podíl zapojení občanů do věcí veřejných
 - Aktivní politikou zpřístupňování informací občanům
 - Veřejnou kontrolou práce zastupitelů
 - Získáváním názorů občanů na zásadní otázky v dalším směřování města
2. Profesionalizovat technická řešení
3. Zvýšit kvalitu života obyvatel
 - Výběrem sportovních a kulturních akcí
 - Aktivním předcházením kumulace akcí ve stejném termínu
4. Využití vhodných prostředků pro efektivnější práci pracovníků města
 - Využití současných informačních kanálů např. k efektivnější správě majetku



4. Současný stav

Používané platformy

1. **Webová stránka „www.kraliky.eu“**
2. **Facebook www.facebook.com/mestokraliky**
3. **Králický zpravodaj**
4. **Městský rozhlas**
5. **Info sms**
6. **Meteobudka**
7. **On-line přenosy**
8. **Dotazníky**
9. **Informační centrum (součást Městského muzea Králíky)**
10. **Příspěvkové organizace, organizační složky města a podporované společnosti**
11. **Google kalendář**

Popis jednotlivých používaných platforem

1. Webová stránka www.kraliky.eu

Oficiální webová stránka města s povinně zveřejňovanými informacemi i pozvánkami a událostmi, určenými jako pro obyvatele, tak návštěvníky města. Jde o oficiální zdroj informací, určený široké veřejnosti.

Na webu jsou funkční odkazy na další platformy: Facebook, Králický zpravodaj v PDF, kalendář akcí, možnost zaregistrovat se k zasílání novinek na e-mail.

Správu webu zajišťuje informatik úřadu. Jednotlivé příspěvky a informace jsou přes redakční systém zajišťovány konkrétními pověřenými osobami za odbor.

Koordinace resp. jednotná marketingová koncepce není vytvořena a využívána.

2. Facebook www.facebook.com/mestokraliky

Vedení města využívá tuto platformu jako jeden z informačních kanálů, zaměřený především na mladé lidi a uživatele on-line prostředků.

Zaměřuje se na zveřejnění sportovních a kulturních akcí, které se ve městě konají, ale zprostředkovává také hlášení městského rozhlasu v písemné podobě. Zároveň informuje o veřejných jednáních zastupitelstva. Je zde také prostor pro veřejné vyjádření názorů občanů i zástupců města.

Správu FB stránek zajišťuje místostarosta.

V době zpracování analýzy měla stránka celkem 999 trvale sledujících návštěvníků (označení stránky „To se mi líbí“).

3. Králický zpravodaj

Tištěné médium, vydávané jako měsíčník. V tištěné podobě je k dostání za 12 Kč, po uplynutí 2 týdnů je pak k dispozici zdarma ve formátu PDF na webu města. Cílovou skupinou pro tištěnou verzi jsou především starší občané a osoby s omezenými možnostmi on-line přístupu.

Zpravodaj je zaměřen na:



- informování o oficiálních událostech např. zasedání zastupitelstva a rady města, včetně zápisu
- fotodokumentaci a přehled o důležitých událostech města, které uplynuly
- historii oblasti
- akce
- inzerci
- názory čtenářů.

Správu Zpravodaje zajišťuje redakční rada složená ze zaměstnanců úřadu.

Měsíční náklad je 465 ks.

4. Městský rozhlas

Hlášení městského rozhlasu slouží k varování obyvatel na neočekávané události a krizové situace. Dále umožňuje placenou inzerci. Tato inzerce je vyřizována pracovníky úřadu.

Určeno pro rezidenty. Zejména pro ty, jsou v době vysílání v místě (doma, v zaměstnání).

5. Info sms

Slouží k varování obyvatel při mimořádných událostech a krizových situacích. Obyvatelé se musí zaregistrovat, poté dostanou info sms na svůj mobilní telefon se zaregistrovaným číslem.

Údaje jsou evidovány v papírové formě u pověřeného pracovníka odboru vnitřních věcí v minimálním rozsahu: telefonní číslo nebo email, jméno a příjmení a forma zasílání (email/SMS). Není vyžadován podpis, registraci lze objednat i po telefonu nebo e-mailu.

6. Meteobudka

Jedná se o cyklické promítání připravených jpg obrázků. Umožňuje placenou inzerci. Informace spravuje sekretariát úřadu.

Určeno pro občany a návštěvníky města.

7. On-line přenosy

On-line přenos zasedání zastupitelstva

On-line přenos jednání zastupitelstva umožňuje větší zapojení občanů do dění města. Důvodem pro zajištění přenosů je malá kapacita zasedacího sálu. Dále je sál nevhodně řešen pro promítání projednávaných bodů a podkladových materiálů, tak aby na ně mohli občané vidět a reagovat.

Současné technické řešení testovacích přenosů:

- Jedná se o přímý přenos jednání zastupitelstva, který z důvodu ochrany osobních údajů projednávaných v usneseních není ukládán jako záznam.
- Vysílání probíhá přes youtube kanál, odkaz je umístěn na webu města
https://www.youtube.com/channel/UCNqel_0ERtZXrgBIhQqSUnA
- Webová USB kamera Microsoft v ceně cca 3000,- Kč s integrovaným mikrofonom,
- Free verze softwaru Xsplit broadcaster (s omezením kvality a rychlosti streamu);
- Projekce v místnosti je zajištěna přes projektor Panasonic 4:3 (rok pořízení 2004),
- Notebook DELL Intel P4 Win XP (rok pořízení 2003).



Přenos zajišťuje informatik úřadu.

Přenosy jsou určeny široké veřejnosti. Zejména obyvatelům, kteří se nemohou účastnit osobně (jsou v zaměstnání, mimo obec /např. studenti/ apod.).

Sledovanost přenosů se pohybuje v průměru okolo 10 osob. Při využívání současných technických prostředků je kritizována kvalita zvuku i obrazu sledujícími.

8. Dotazníky

Dotazníky jsou určeny k získání zpětné vazby k důležitým tématům pro rozvoj města. Dotazníky mají více podob:

- Analogové – jsou součástí Zpravodaje
- Digitální – byly realizovány jednoduché ankety přes webové stránky města. Cílem bylo získat jednoznačné odpovědi (ano/ne/nevím) na konkrétní otázky. Úskalím bylo, že se hlasující pokoušeli o podvody, např. vícenásobné hlasování.

9. Informační centrum

Informační centrum je součástí Městského muzea Králíky, které je příspěvkovou organizací města. Webová stránka informačního centra je součástí webu muzea. Stránka nabízí omezené množství informací a odkazuje zpět na stránky města. Události jsou automaticky přenášeny do google kalendáře města.

Informační centrum poskytuje:

- turistické informace o Králíkách a okolí
- přehled možnosti ubytování ve městě i regionu
- informace o institucích, obchodech a službách
- jízdní řády vlaků i autobusů (domácích i zahraničních)
- přehled společenských, kulturních a sportovních akcí
- komplexní turistické informace o polském příhraničí
- prodej map, průvodců, pohlednic, poštovních známek, fortifikační literatury a upomínkových předmětů
- předprodej vstupenek
- lokalizace a pojmenování ulic
- možnost publikování v regionálním tisku
- zařazení do databáze informačního centra

Tento zdroj slouží především návštěvníkům města.

10. Příspěvkové organizace, organizační složky města a podporované společnosti

Tyto organizace mají samostatné vedení, webové stránky a poskytují služby definované v jejich zřizovacích a dalších listinách.

Tyto organizace nebyly zahrnuty do podrobné analýzy.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

11. Google kalendář

Google kalendář je součástí webových stránek města. Slouží návštěvníkům k rychlé orientaci v připravovaných akcích v konkrétních dnech. Informace jsou určeny jak rezidentům, tak návštěvníkům města a okolí.



5. Cílové skupiny

Fyzické osoby

- Obyvatelé
- Turisté
- Lidé dojíždějící za prací

Na tuto cílovou skupinu je zaměřeno největší množství dosud používaných platforem. A to jak v elektronické podobě (více zaměřeno na mladší osoby, aktivní v on-line komunikaci), tak v analogové podobě (určeno zejména pro starší spoluobčany).

Podnikatelské subjekty

- Zaměstnavatelé
- Lokální firmy a poskytovatelé služeb

Této cílové skupině je umožněna především inzerce v různých podobách.

Spolky

- Sportovní
- Kulturní
- Další

Různým spolkům a zájmovým sdružením současné platformy zejména umožňují zveřejňovat pozvánky na události a zvat tak širokou veřejnost.



6. Návrhy nových opatření nebo zvýšení profesionality stávajících řešení

a. Práce se získanými kontakty

V rámci různých aktivit úřadu byly a jsou průběžně získávány kontaktní údaje různých cílových skupin. Tyto údaje je možné jednotně zpracovávat a s příslušným souhlasem dané osoby používat i pro další účely.

Jedná se např. o získané údaje o e-mailové adrese a telefonním čísle občanů s trvalým pobytem v obci. Tyto údaje je možné využít pro informování např. o splatnosti místních poplatků, blížícím se termínu konkrétních aktivit apod. Úřad tak může např.

- ušetřit významné výdaje na zasílání složenek,
- cíleně oslovovat vybrané subjekty k zapojení do anket,
- účinněji informovat o důležitých událostech (např. zasedání zastupitelstva) apod.

b. Aktivní získávání nových kontaktů a práce s nimi

Úřad může cílenou kampaní nebo běžnou činností získávat nové kontakty. Jedná se např. o místní poplatky, kde je povinným poplatníkem každá osoba s trvalým pobytem v obci. Při úhradě, registraci, změně v registraci mohou úředníci aktivně získávat kontaktní údaje a souhlas s jejich zpracováním. Následně je zavést do databáze a využívat ke konkrétním účelům.

c. Redesign webových stránek

Design současných webových stránek města odpovídá trendům tvorby webů z doby, kdy vznikal. Atraktivní vzhled a obsahová náplň má zásadní vliv na opakované návštěvy stránek. Tím také na schopnost přes toto médium ovlivňovat zájem občanů o dění v jejich městě a okolí. Moderní prvky umožňují např. kvalitní přenos videí. Vhodné by bylo využití moderních způsobů rozšíření webových stránek města o:

- navázané mobilní aplikace
- mobilní webové stránky (webové stránky se stejným obsahem, ale optimalizované pro prohlížení na mobilních zařízeních s malým displejem)

d. Zajištění kvalitních on-line přenosů

Jedním z cílů zlepšení komunikace je zvýšení podílu zapojení občanů do věcí veřejných. Cestou k jeho naplnění je také možnost zapojení občanů do řízení města prostřednictvím účasti na jednáních zastupitelstva. V současné době je v testovacím provozu provizorní systém on-line přenosu. Testovací provoz ukázal, že zájem veřejnosti o tento moderní způsob komunikace existuje. Nedostačující je kvalita využívané prezentační a záznamové techniky.

Pro zajištění kvalitních přenosů je nezbytná profesionalizace řešení.

Technika bude moci být využívána také pro přenos dalších významných událostí.



e. Koordinace aktivit

V současné době mají pořadatelé akcí řadu možností, jak svou akci zviditelnit za pomoci komunikačních prostředků úřadu/města. Pro každou z platform je určen jiný pracovník úřadu (nebo organizace), který zajišťuje zveřejnění akce. Viz. [Informace pro pořadatele akcí pro veřejnost](#). V případě, že pořadatel chce využít více způsobů zveřejnění, je nucen stejné údaje opakovaně předat více osobám. Pokud dojde k jakékoliv změně v této události, opakovaně musí tyto změny nahlásit.

Z pohledu vstřícnosti vůči pořadatelům a možnosti ovlivnění lepšího rozložení událostí v čase je tedy možnost sjednocení místa podání a koordinace aktivit uvnitř úřadu aktivním krokem k lepší komunikaci a veřejnosti.

f. Marketingová strategie

Na základě analyzovaných postupů a forem komunikace je vhodné vypracovat marketingovou strategii města. Naplnění této strategie umožní např. mít přehled o:

- počtu a obsahu akcí, které město propaguje (a není jejich pořadatelem)
- rozsahu nákladů vydávaných na propagaci těchto akcí

Dále:

- optimalizovaný přístup pro všechny pořadatele akcí
- jednotný vizuální styl
- zvýšení spolupráce mezi městem a cílovými skupinami.

g. Mapový portál

Významným prvkem komunikace mezi úřadem a cílovými skupinami je možnost on-line zobrazení majetku města a dalších prvků, kde se veřejný zájem setkává se zájmem osobním.

Jde např. o jednoduché a rychlé nahlášení potřebné opravy městského mobiliáře (např. aplikací lepsimisto.cz), mapového podkladu památkově chráněného území, mapy pro stavební úřad apod.

h. Nástroj pro e-participaci

Na základě analyzovaných postupů a forem komunikace je vhodné zjišťovat, co si občané myslí a co potřebují. Ideálním nástrojem je elektronická webová aplikace E-NÁZOR. Hlavním posláním projektu enazor.cz je umožnit voleným zástupcům zjišťovat názory a potřeby občanů, které zastupují.

Jádrem projektu je elektronický sociologický nástroj pro výzkum veřejného mínění a získávání podnětů od občanů. Tento nástroj zajistí reprezentativnost názorů obyvatel obce, a to podle aktuálních sociodemografických dat z ČSÚ. Pro velké i malé obce a všechny organizace, které chtějí znát skutečný názor občanů na aktuální problémy. Pro všechny je enazor.cz v základní verzi zdarma.



7. SWOT analýza – identifikaci silných a slabých míst, příležitostí a hrozeb

SWOT analýza umožňuje komplexní posouzení analyzované oblasti – analýza obsahuje hodnocení vnitřního prostředí a shrnuje ho do slabých a silných stránek stejně jako hodnocení vnějšího prostředí, které zahrnuje do vyjmenovaných příležitostí a hrozeb:

- **S – Silné stránky (Strengths)**
- **W – Slabé stránky (Weaknesses)**
- **O – Příležitosti (Opportunities)**
- **T – Hrozby (Threats)**

Cílem SWOT analýzy je maximalizovat silné stránky a realizovat příležitosti a eliminovat co nejvíce slabé stránky a možná ohrožení.

S - SILNÉ STRÁNKY	W - SLABÉ STRÁNKY
▪ Zájem vedení města na zvýšení úrovně komunikace úřadu s cílovými skupinami ▪ Aktivní přístup zainteresovaných pracovníků ▪ Zkušenosti pracovníků získané z realizace předchozích projektů a testovacích provozů ▪ Snaha o profesionalizaci řešení	▪ Nedostatečná úroveň technických řešení ▪ Nekoordinované aktivity všech platforem ▪ Neangažovanost Infocentra mimo aktivity muzea ▪ Chybějící marketingová koncepce ▪ Nedostatečné využívání získaných dat a jejich koordinované využívání
O - PŘÍLEŽITOSTI	T - HROZBY
▪ Využití projektů na profinancování zlepšení technických řešení ▪ Možnost ovlivnit práci příspěvkových a zřizovaných organizací ve prospěch komunikace úřadu s cílovými skupinami ▪ Propojení aktivit samosprávy s aktivitami vedoucími ke zvýšení komunikace úřadu s cílovými skupinami (ve smyslu sběru dat a jejich využívání)	▪ Zpřísnění a změny legislativy v oblasti ochrany osobních údajů (GDPR) ▪ Odchod osob, které zajišťují chod současných platforem



8. SLEPT analýza – analýzu vnějšího prostředí

Znalost vývoje okolního prostředí je významnou součástí úspěchu rozvoje. Na základě této znalosti totiž lze předvídat jeho chování a včas provést nutná opatření. Dochází tak k identifikaci potenciálních dopadů na interní fungování subjektu. **SLEPT analýza faktorů okolního prostředí** identifikuje pro každou skupinu faktorů ty nejvýznamnější vnější jevy, události, rizika a vlivy, které ovlivňují nebo budou ovlivňovat informační technologie města a Městského úřadu Králíky.

Analýza je provedena v pěti rovinách / faktorech:

- **S – Sociální faktory** (Social Factors): vlivy a dopady sociálních změn.
- **L – Legislativní faktory** (Legislative Factors): vlivy a dopady aktuálně platné nebo navrhované legislativy na národní, evropské a mezinárodní úrovni.
- **E – Ekonomické faktory** (Economic Factors): vlivy a dopady místní, národní a světové ekonomiky.
- **P – Politické faktory** (Political Factors): politické vlivy a dopady.
- **T – Technologické faktory** (Technological Factors): dopady stávajících, nových a vyspělých technologií.

Cílem analýzy jednotlivých faktorů okolního prostředí je definovat důležité faktory vstupující do vzájemné interakce a zachytit, predikovat jejich dopady na projekt. V rámci faktoru je možné definovat jednotlivé oblasti vlivů. U těch, které jsou pro daný projektový záměr / projekt relevantní, je vhodné je „naplnit“, tj. zodpovědět. Oblasti vlivů, které nesouvisejí se záměrem, je možné zanedbat, tj. neuvažovat. Klíčová je šířka analýzy, tj. výběr oblastí, ale i hloubka analýzy, v případě nečekaných nebo výrazných výsledků a zjištění je nutné danou oblast detailně prověřit.

S – SOCIÁLNÍ PROSTŘEDÍ

Trendy v oblasti komunikace úřadů směřují čím dál častěji od vrchnostenského pojetí ke spolupráci. A to občanů, volených zástupců i úředníků. V tomto duchu je potřeba aktivně vyhledávat možnosti zpřístupnění informací, prostředky aktivní komunikace a veřejné kontroly nad prací volených zástupců.

V rámci pokroku v elektronizaci a využívání sociálních medií, je tak nezbytnou cestou pro výše uvedené aktivity, tyto prostředky a platformy zapojit do běžných komunikačních aktivit úřadu.

L – LEGISLATIVNÍ PROSTŘEDÍ

Provoz, bezpečnost a další rozvoj komunikačních prostředků ovlivňují zejména zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a nařízení EU – GDPR.

E – EKONOMICKÉ PROSTŘEDÍ

Rozvoj komunikačních technologií je díky rychle rostoucí digitalizaci, značnou měrou podporován prostředky investovanými do rozvoje IT.

Další samostatnou kapitolou jsou investice do vzdělávání. Ať už jde o zvýšení komunikačních dovedností jednotlivých úředníků, schopnost dovést dopad použitých komunikačních prostředků, vhodně zvolit cílovou skupinu nebo prohloubit dovednosti v práci s moderními sociálními sítěmi.

Součástí strategie v oblasti komunikace úřadu, má tak nezastupitelnou roli i financování. Ať už z vlastních zdrojů nebo využitím fondů Evropské unie, případně jiných.

P – POLITICKÉ PROSTŘEDÍ



Politická reprezentace dlouhodobě podporuje zvýšení kvality, efektivity a transparentnosti veřejné správy. Tuto podporu deklaruje například schválením Strategického rámce rozvoje veřejné správy České republiky pro období 2014 - 2020. Definuje témata pro další etapu modernizace a rozvoje veřejné správy zejména směrem k zefektivnění a zkvalitnění práce veřejných institucí.

Globálním cílem Strategického rámce rozvoje veřejné správy České republiky pro období 2014 - 2020 je zvýšit kvalitu, efektivitu a transparentnost veřejné správy, a to cílenou intervencí zaměřenou na vybraná slabá místa veřejné správy, při naplňování principů dekoncentrace, decentralizace a subsidiarity.

Strategický cíl 4: Personalizace a rozvoj lidských zdrojů ve veřejné správě. Tento cíl má být naplňován zejména skrze profesionalizaci, zvyšování znalostí a dovedností pracovníků veřejné správy.

Strategický cíl je podporován také výzvami z OP Zaměstnanost 2014-2020.

T – TECHNOLOGICKÉ PROSTŘEDÍ

Světově uznávanou autoritou v predikci vývoje informačních a komunikačních technologií je společnost Gartner. Ta pro rok 2016 sestavila seznam deseti strategických technologií, které mohou pomoci při transformaci veřejné správy. Níže jsou uvedeny tři, které přímo souvisí s komunikací s cílovými skupinami.

Všudypřítomná analytika

Sběr a analýza dat poskytují podklady pro rozhodování a zvyšování efektivity v jednotlivých organizacích. Všudypřítomná analytika ve všech oblastech a aktivitách umožňuje, aby se úřady posunuly od statického reportingu o tom, co se stalo, k autonomním byznys procesům a BI podporující rozhodování v reálném čase.

Multikanálová interakce s občany

Efektivní občanský zážitek při interakci s veřejnou správou znamená například schopnost využít data pro porozumění potřeb a přání občanů, zapojit při komunikaci s nimi efektivně sociální média, umožnit jim interakci dle jimi preferovaných pravidel - například volba komunikačního kanálu a možnost přecházet mezi kanály a celkově tak zlepšit dojem a spokojenost z komunikace se státní správou či samosprávami.

Platformy pro „digital government“

Digitální platformy představují cestu, jak usnadnit a urychlit návrh veřejných digitálních služeb orientovaných na občany. Mohou zajišťovat služby platební povahy, správu a ověření identity, opakovaně využitelné aplikační služby, notifikace (SMS, e-mail), které jsou často sdíleny v několika oblastech. Ve světě obvykle organizace státní správy a samospráv volí platformní přístup pro zjednodušení procesů, zlepšení interakce s občany a snížení nákladů.

Zdroj: ComputerWorld, Gartner, 2016.

Podrobný popis technologií, které jsou využívány v rámci MÚ Králíky, je součástí dokumentu Analýza současného stavu a bezpečnosti ICT.



9. Analýza rizik a návrhů opatření pro jejich snížení

Riziko	Popis rizika	Dopad rizika	Předcházení / eliminace rizika	Odpovědnost
Nedostatečný vliv města/úřadu na příspěvkové a zřizované organizace	Na příspěvkové nebo zřizované organizace nebudou kladeny požadavky na realizaci vybraných aktivit.	Nezapojení PO a ZO do aktivit zvyšujících možnosti komunikace úřadu s cílovými skupinami.	Vymezení požadavků na spolupráci s PO a ZO. Vysvětlení vedení organizací smysl a účel vybraných aktivit, včetně dopadů.	Vedení města + Vedoucí příslušných odborů MěÚ Králíky
Nedostatečná ochota realizace ze strany příspěvkových a zřizovaných organizací	PO/ZO necítí potřebu spolupráce s městem/úřadem jako prioritní. U vybraných aktivit nespolupracují v požadovaném rozsahu.	Nezapojení PO a ZO do aktivit zvyšujících možnosti komunikace úřadu s cílovými skupinami.	Vymezení požadavků na spolupráci s PO a ZO. Vysvětlení vedení organizací smysl a účel vybraných aktivit, včetně dopadů. Pomoc v zaškolení pracovníků.	Vedoucí příslušných odborů MěÚ Králíky + Vedení města
Nedostatečné finanční zdroje na realizaci	Pro realizaci technických opatření nebude dostatek finančních zdrojů.	Používané technické prostředky zastarají. V důsledku jejich používání bude řešení s nízkou kvalitou a cílovou skupinu odradí od jejich využívání.	Rozpočet na realizaci opatření je aktualizován v čase. Finanční prostředky jsou zajištěny z více zdrojů.	Zastupitelstvo města Králíky
Zvolení nevhodného způsobu řízení projektu, resp. absence projektového přístupu	Na akci bude pohlíženo jako na ojedinělou, bez koordinace. Záměr nebude řízen jako projekt s vazbou na dlouhodobé cíle a záměry.	Budou realizovány pouze některé činnosti bez ohledu na jejich účinnost. Celkový koncept nebude v synergii s dlouhodobými záměry a cíli.	Důsledné projektové řízení s vazbou na jiné stávající projekty, záměry a cíle.	Realizační tým projektu



Nedostatečné podpora realizačnímu týmu	Pracovníci zajišťující realizaci nemají dostatečnou podporu pro činnosti, které projekt vyžaduje. Jedná se o průběžné vzdělávání, kapacitu, rozšíření pracovní náplně apod.	Realizační tým nebude práci odvádět v potřebné kvalitě a včas.	Zjištění rozsahu požadované práce a její zakomponování do pracovních povinností realizátorů.	Vedení města
Absence kontroly dosažených změn v čase	Na akci bude pohlíženo jako na ojedinělou. V čase nebude probíhat kontrola, zda provedené změny měly požadovaný a očekávaný dopad.	Neefektivní vynakládání finančních prostředků na akce, které nemají požadovaný dopad.	Důsledné projektové řízení s vazbou na střednědobé a dlouhodobé záměry a cíle.	Vedoucí příslušných odborů MěÚ Králíky + Vedení města



10. Závěrečné shrnutí

Vizí a cílem projektu Optimalizace a profesionalizace MěÚ je zvýšit efektivnost a transparentnost vykonávaných činností územní veřejné správy a veřejných služeb ve městě Králíky.

Příjemci veřejných služeb (cílové skupiny), tak mají mít větší prostor pro komunikaci s úřadem. **Úřad (jeho zaměstnanci i další pracovníci) komunikaci umožňuje a aktivně komunikační prostor buduje a nabízí.**

Cílem analýzy bylo zjištění současného stavu, identifikování možností, příležitostí a rizik, která v současné době vyvstávají.

Výsledkem je zjištění, že:

- pro každou identifikovanou cílovou skupinu je **využíván jeden nebo více kanálů**, kterými se lidé mohou podílet na životě města,
- větší mírou **využívání současných dat a koordinací prací s nimi, je možné zvýšit vliv těchto skupin na dění ve městě** a snížit byrokratickou i ekonomickou zátěž,
- pracovníci úřadu našli cesty, jak více a otevřeněji komunikovat. Tyto **cesty je potřeba profesionalizovat, aby dosáhly očekávané kvality.**



11. Seznam zkratk

Níže uvedený seznam je výčet zkratk a pojmů, které jsou použity v dokumentu. Uvedené zkratky jsou řazeny abecedně.

Zkratka	Vysvětlení zkratky
EU	Evropská unie
FB	Facebook
GDPR	General Data Protection Regulation
ICT	Informační a komunikační technologie (Information and Communication Technologies)
IT	Informační technologie
MěÚ	Městský úřad