

Seznam kritérií Přívětivý úřad

A: Přístupnost úřadu pro občany

Úřední doba

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

Elektronický objednávkový systém

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

Formuláře na webu ke stažení

- 13) Dostupné formuláře k matrikám
- 14) Dostupné formuláře k agendě odpadů
- 15) Formuláře k dalším alespoň 3 agendám

On-line sledování stavu přepážek

- 16) Pro agendy OP, CD, ŘP, evidence vozidel

WC dostupné pro veřejnost

- 17) Veřejně dostupná toaleta (vč. toalety pro handicapované)

Přátelskost k rodinám

- 18) Přebalovací pult na úřadě/ koutek pro matky

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

- 19) Zajištěna bezbariérová dostupnost úřadu/ agend

Možnost platby poplatků platební kartou

- 20) Platba poplatků kartou

Možnost občerstvení na úřadě

- 21) Občerstvení na úřadě (např. nápojový automat)

B: Transparentnost úřadu

Zveřejňované podklady pro jednání zastupitelstva

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

Zveřejňování dokumentů

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

On-line přenosy ze zastupitelstva

- 26) Streamový přenos jednání zastupitelstva

Rozklikávací rozpočet na webu

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

Strategie rozvoje

- 28) Zveřejněná strategie rozvoje města
 - pouze na webu města
 - pouze v Databázi strategií

- na webu města i v Databázi strategií
- nezveřejněna

Dostupnost aktuálního územního plánu

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

C: Komunikace úřadu

Pravidelně aktualizované webové stránky

30) Počet příspěvků v týdnu 1. - 7. 2. 2016 (méně/více než 5)

31) Počet příspěvků v týdnu 15. - 21. 2. 2016 (méně/více než 5)

Aktivní profil na sociálních sítích

32) Přibližně 5 příspěvků týdně

Možnost hlášení závad elektronicky

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

Městský zpravodaj vydávaný měsíčně městem nebo městem zřízenou organizací

34) Vydávání tištěného/ elektronického městského zpravodaje

Systém životních situací na webu

35) Existence systému životních situací s navigacemi na jednotlivé agendy (min. 8 agend, ne pouze proklik na web MV ČR)

Kompletní kontakty na webu (e-mail a telefon)

36) Kontakty na všechny úředníky na webu města

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

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

Mobilní aplikace úřadu

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

Odběr novinek z úřadu

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

Anketa spokojenosti občanů s úřadem

40) Zjišťování spokojenosti občanů s úřadem min. 2x ročně

Informování v krizových situacích

41) Informování občanů v krizových situacích prostřednictvím SMS

42) Využívá město metody kvality?