



Výroční zpráva za rok 2016

TURISTICKÉ INFORMAČNÍ CENTRUM TRUTNOV

1. ZÁKLADNÍ ÚDAJE

1.1. Identifikace

| | |
|-------------------|---|
| <u>Název</u> | Turistické informační centrum Trutnov |
| <u>Sídlo</u> | Krakonošovo náměstí 72, 541 01 Trutnov |
| <u>IČO</u> | 046 30 858 |
| <u>DIČ</u> | CZ04630858 |
| <u>Zápis v OR</u> | OR vedený Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl Pr, vložka 1402 |
| <u>Tel.</u> | 499 818 245 |
| <u>E-mail</u> | info@ictrutnov.cz |
| <u>web</u> | www.ictrutnov.cz |

1.2. Otevírací doba

Turistické informační centrum Trutnov (dále jen TIC nebo TIC Trutnov) přizpůsobuje otevírací dobu potřebám turistické sezóny, která je v Trutnově výrazně silnější v létě.

Otevírací doba:

| den | 15.6. - 15.9. | 16.9. - 14.6. |
|-----------------|------------------------------|---------------|
| pondělí – pátek | 9:00 – 18:00 | 9:00 – 17:00 |
| sobota | 9:00 – 15:00 | 9:00 – 12:00 |
| neděle | 9:00 – 12:00 | zavřeno |
| svátky | podle dne, na který připadne | zavřeno |

Za letní směny v sobotu, v neděli a ve svátky náleží zaměstnancům náhradní volno, soboty odpracované v zimním období jsou součástí týdenního rozvržení pracovní doby (v TIC je v sobotu, příp. v neděli jeden pracovník)

IČ 046 30 858

Bankovní spojení 115-1791870217/0100 KB

Tel. 499 818 245, e-mail info@ictrutnov.cz, www.ictrutnov.cz

1.3. Organizace

| | |
|------------------------------|--|
| <u>Právní forma</u> | příspěvková organizace |
| <u>Zřizovatel</u> | Město Trutnov |
| <u>Vznik</u> | usnesením Zastupitelstvy města Trutnov číslo 2015-202/4 ze dne 21.9. 2015 ke dni 1.1.2016 Pokračovatel činnosti Turistického informačního centra Trutnov zřizovaného zájmovým sdružením právnických osob Sdružení pro TIC Trutnov (IČO 701 57 821) |
| <u>Organizační struktura</u> | Statutárním orgánem je ředitelka Ing. Hana Nýdrlová, zaměstnanci TZIC jsou Ing. Karel Bouška a pí Zlata Pošustová, pro hlavní letní sezónu je TIC personálně posíleno pracovníkem na dohodu o provedení práce, účetnictví vede organizaci Ing. Věra Švátlová na základě dohody o provedení práce. |
| <u>Hlavní činnost</u> | Organizace je zřízena za účelem péče a rozvoje propagace a reklamy v oblasti turistiky a cestovního ruchu, bezplatného poskytování služeb a informací veřejnosti v oblasti turistiky a cestovního ruchu, tvorby a distribuce propagačních materiálů o Trutnově a okolí. Zajištění hlavní činnosti spočívá především v: <ul style="list-style-type: none">- Propagaci Trutnova a okolí ve spolupráci se zřizovatelem a sítí informačních center- Prezentaci Trutnova a okolí na veletrzích a výstavách cestovního ruchu ve spolupráci se zřizovatelem, destinačními managementy a Královéhradeckým krajem- Poskytování informací o památkách, kulturních, sportovních, vzdělávacích a společenských možnostech v Trutnově a okolí, o možnostech využití volného času a o dalších atraktivitách města Trutnova- Poskytování informací o službách cestovního ruchu- Orientaci v Trutnově a dopravní obslužnosti v regionu- Přípravě, příp. vydávání a distribuci propagačních materiálů města Trutnova- Spolupráci se zřizovatelem a ostatními organizacemi při organizaci akcí městského, regionálního, celostátního a mezinárodního významu- Spolupráci s Asociací turistických informačních center a jejími členy, s agenturou CzechTourism, destinačními managementy regionu a Královéhradeckým krajem- Prodeji vstupenek na kulturní, sportovní a společenské akce- Poskytování dalších informací ze života města- Provozování vlastních internetových stránek. |
| <u>Doplňková činnost</u> | Doplňkovou činností organizace je: <ul style="list-style-type: none">- zajištění překladatelské a průvodcovské služby- kopírování, skenování, provoz veřejného internetu- poskytování služeb společnosti SAZKA- zprostředkování služeb- reklamní činnost |

IČ 046 30 858

Bankovní spojení 115-1791870217/0100 KB

Tel. 499 818 245, e-mail info@ictrutnov, www.ictrutnov.cz

| | |
|--------------------|---|
| <u>Členství</u> | - prodej dárkových a upomínkových předmětů. Asociace turistických informačních center (A.T.I.C.) |
| <u>Certifikace</u> | partner Fondu cestovního ruchu Krkonoše třída B podle Jednotné klasifikace A.T.I.C. Český systém kvality služeb (/ČSKS) I. Stupně |

1.4. Svobodný přístup k informacím

V souladu s ustanovením § 18 Zákona 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím (dále jen zákon) vydává TIC Trutnov tuto výroční zprávu:

V roce 2016

- nebyla podána žádná žádost o informaci podle zákona, nebylo vydáno žádné rozhodnutí o odmítnutí žádosti o informaci,
- nebyla podána žádná odvolání proti rozhodnutí o informaci,
- nebylo vedeno žádné soudní řízení o právech a povinnostech podle zákona,
- nebyly poskytnuty žádné výhradní licence,
- nebyla podána žádná stížnost podle § 16 a zákona na postup při vyřizování žádosti o informaci.

2. AKTIVITY V ROCE 2016

2.1. Kulturní, společenské a sportovní akce

- průběžný **sběr informací o akcích** konaných ve městě a blízkém okolí, jejich prezentace na internetových stránkách www.ictrutnov.cz, na facebooku www.facebook.com/TIC.Trutnov a v listinné podobě ve vitrínách u Staré radnice a na pěší zóně Horská a v infocentru,
- sestavení **Kalendáře pravidelných akcí** včetně konkrétních dat konání, jeho prezentace na www.ictrutnov.cz a rozeslání turistickým informačním centrům v regionu prostřednictvím destinačních společností Krkonoše – svazek obcí, Svazek obcí Východní Krkonoše, Destinační management Hradecko a Podzvičinsko, z.s.,
- prezentace nejvýznamnějších akcí každého měsíce v tzv. **TOP akcích v Krkonoších** a jejich prostřednictvím na portálech www.kudyznudy.cz, www.liberecky-kraj.cz a www.kralovehradeckyregion.cz,
- **předprodej vstupenek** na představení pořádaná SC UFFO, SAVAGE COMPANY s.r.o. a dalšími pořadateli, např. DETO PRODUCTION, BOHEMIA ART, školy a spolky.

2.2. Internetové prezentace, moderní technologie, sociální sítě,...

- **udržování aktuálnosti** vlastních internetových stránek www.ictrutnov.cz a facebooku, průběžné doplňování informací o připravovaných akcích v Trutnově a okolí, o probíhajících výstavách apod. do bloku aktualit,
- vytvoření a naplnění **německojazyčné verze internetových stránek** s využitím již existujících textů,
- aktualizace **databází poskytovatelů služeb v cestovním ruchu**,

IČ 046 30 858

Bankovní spojení 115-1791870217/0100 KB

Tel. 499 818 245, e-mail info@ictrutnov.cz, www.ictrutnov.cz

- návštěvníkům infocentra je k dispozici **veřejný internet** s připojením na wi-fi, a to prvních 5 minut zdarma a následně s poplatkem 1 Kč/ 1 minuta.

2.3. Tištěná prezentace, letáky, reklama

- zpracování **německojazyčné vezre** již dříve v češtině vytvořené hry – hledačky – cesty za pokladem - **questu – Kde jsem byl doma?**, jejímž pomyslným průvodcem je česko – německý spisovatel Josef Mühlberger, který žil do roku 1946 v Trutnově a poté dobrovolně odešel do Německa a který se celý život snažil o česko – německé sblížení,

- zpracování a vydání nového letáku pro návštěvníky města **Od sochy k soše v centru města**, leták popisuje procházkovou trasu městem a je zpracovaný v jednotném vizuálním stylu města stejně jako sada předchozích letáků (Vítejte v Trutnově, Trutnov dětem, Trutnov město bez bariér, Voletinský okruh), leták je vydaný v české, německé, anglické a polské jazykové mutaci,

- ve spolupráci s MěÚ Trutnov, oddělením komunikace zpracování a vydání letáku **Naučná stezka Den bitvy u Trutnova** v české, německé, polské a anglické jazykové mutaci; spolupráce na zadání hry GEOFUN **Po zajímavých místech Trutnova s chytrým telefonem**

- zadání ke zpracování a spolupráce při tvorbě knihy Lukáše Martinky **TRUTNOV kresby historických památek**

- spolupráce se spolkem Kam po Česku a zpracování podkladů pro prezentaci Trutnova v knize **Městská heraldika Čech, Moravy a Slezska**

- spolupráce se Vladimírem Kuncem – FOTO KUNC a zpracování podkladů pro prezentaci Trutnova v knize **Krkonoše**

- účast na 1. ročníku soutěže **O turistickou informaci roku 2016** s propagačními materiály Vítejte v Trutnově, Trutnov – město bez bariér, nástěnným kalendářem Staré Trutnovsko a knihou Drak nikdy nespí (obdržela 3. místo ve své kategorii), kalendář a knihu TIC nevydal, přihlásil je však se souhlasem autorů do soutěže, prezentovat je a nesl náklady,

- iniciace a spolupráce s RTIC Vrchlabí na zpracování a vydání letáku **Krkonoš**, leták formou otázek a odpovědí informuje návštěvníky o původu a zajímavostech zdejšího horského pána, a to v českém, německém, anglickém a polském jazyce,

- spolupráce s RTIC Vrchlabí a prezentace vhodných cílů v Trutnově při zpracovávání celokrkonoských propagačních materiálů (tištěných i internetových) zaměřených na konkrétní aktivity a prezentace novinek z města v pravidelném newsletteru SO Krkonoše

- placená prezentace města Trutnov v **Krkonošské sezóně 2016**

- placená prezentace TrutnovTrails v červnovém vydání **Mladé fronty Dnes** pro Královéhradecký kraj v příloze Výlety po Královéhradeckém kraji

2.4. Certifikace

- TIC je členem profesního sdružení **Asociace turistických informačních center** (dále jen A.T.I.C.), je certifikováno v systému Jednotné klasifikace turistických informačních center ČR veb třídě B (regionální informační centrum), certifikace je platná do 7.9.2017 a každoročně se ze strany A.T.I.C. kontroluje její plnění, nejpozději v září 2017 bude certifikace obnovena,

- TIC je od 10.9.2014 certifikováno v I. stupni **Českého systému kvality služeb** (dále jen ČSKS), k 16.8.2016 byla certifikace obnovena a její platnost je do 9.9.2017, do kdy chceme splnit podmínky certifikace ve II. stupni ČSKS.

2.5. Vzdělávání, odborné praxe, dotace

- absolvovaná **odborná školení:**

- Vnitřní směrnice, vzdělávací společnost NOVEKO, květen
- Úředník – zvládání každodenního stresu a napětí, vzdělávací společnost NOVEKO, červen
- Fotokurz, aneb když nás pošlou fotit, A.T.I.C., červen 2016
- Jak prodávat IC, TravelEvolution, listopad
- Šetrný turismus, vzdělávací kurz, DOTEK, říjen - prosinec

- TIC získal **dotaci Královéhradeckého kraje** z dotačního programu Podpora činnosti turistických informačních center 16CRG04 ve výši 47.500 Kč na vytvoření základní mapy internetových stránek v německém jazyce, vadání informačního letáku a personální posílení (myšleno v hlavní sezóně), podíl dotace na realizaci záměru byl 75,76%.

- v roce 2016 začal TIC nabízet **komentované prohlídky městem a prohlídky kostela Nanebevzetí Panny Marie** (na základě smlouvy s Římskokatolickou farností – arciděkanstvím Trutnov); vzhledem k tomu, že jsme celý projekt rozeběhli až v září, nebyl o tyto služby velký zájem, rozhodně je však budeme nabízet i do budoucna, obě služby jsou úplatné a je třeba je předem sjednat

2.6. Návštěvnost

Po instalaci nových PC v prosinci 2015 ztratil funkčnost sčítač návštěv na dveřích, neboť zastaralý software již nebyl kompatibilní. Neúspěšná jednání s CZT vedla k tomu, že sčítač průchodů se již v TIC nepoužívá, návštěvnost sledujeme tzv. čárkovací metodou, která umožňuje podrobnější rozdělení návštěvníků do ucelených skupin. Vzhledem k tomu, že se nečárkovalo od počátku roku, nejsou celkové výsledky sledování návštěvnosti zcela vypovídající, v dlouhodobější perspektivě to však nehraje podstatnou roli. Celkem navštívilo TIC 33.340 návštěvníků, z toho 3.393 cizinci, 11.172 turistů z ČR a 19.275 rezidentů, využívajících služeb SAZKA, předprodej vstupenek, odběr Trutnovinek a další služby.

Přehled návštěvnosti viz níže.

Návštěvnost 2016

| měsíc | způsob | celkem | cizinci | Češi | ČR turisté | Trutnováci |
|--------------|---------------|---------------|----------------|-------------|-------------------|-------------------|
| leden | odhad | 1 850 | 100 | 1 750 | 300 | 1 550 |
| únor | odhad | 1 850 | 100 | 1 750 | 300 | 1 550 |
| březen | odhad | 1 650 | 50 | 1 600 | 200 | 1 550 |
| duben | odhad | 1 650 | 50 | 1 600 | 200 | 1 550 |
| květen | kombinace | 2 271 | 250 | 2 021 | 471 | 1 550 |
| červen | čárkování | 2 770 | 324 | 2 446 | 849 | 1 597 |
| červenec | čárkování | 5 646 | 791 | 4 855 | 3 298 | 1 557 |
| srpen | čárkování | 6 007 | 924 | 5 083 | 3 748 | 1 335 |
| září | čárkování | 2 939 | 401 | 2 538 | 813 | 1 725 |
| říjen | čárkování | 2 026 | 261 | 1 765 | 404 | 1 361 |
| listopad | čárkování | 2 024 | 33 | 1 991 | 312 | 1 679 |
| prosinec | čárkování | 2 657 | 109 | 2 548 | 277 | 2 271 |

1-12 33 340 3 393 29 947 11 172 19 275

2.5. Akce cestovního ruchu, veletrhy

- v roce 2016 se TIC Trutnov zúčastnil veletrhů CR:
- GO a Regiontour Brno, společně s KHK a SO Krkonoše, leden
- Reisesmesse Dresden, společně s KHK
- Dovolená a region, lázeňství, Ostrava, samostatný stánek, účast na konferenci A.T.I.C.
- Regiony ČR, Lysá nad Labem, duben, samostatný stánek, účast na konferenci A.T.I.C.
- Infotrip Podzičinsko – seznámení s novinkami CR v Podkrkonoší, duben

2.6. Spolupráce s městem Trutnov

- účast na jednáních komise pro cestovní ruch
- zajištění bezpečnosti při oslavách 150. výročí bitvy u Trutnova 27.6.1866
- úzká spolupráce s oddělením komunikace
- účast na jednáních pracovní skupiny pro Strategický plán města Trutnova, spoluúčast na jeho tvorbě
- účast na jednání Komise pro strategický rozvoj.,

2.7. Spolupráce s ostatními aktéry CR

- **A.T.I.C.** - využívání nabídek společných produktů
- **SO Krkonoše** – účast na pravidelných setkáních informačních center, spolupráce při propagaci regionu a Trutnova, spolupráce při tvorbě regionálních produktů (Pohádkové Krkonoše), příspěvek do Fondu cestovního ruchu, přispívání do newsletteru
- **SO Podzičinsko** - účast na pravidelných setkáních informačních center, spolupráce při propagaci regionu a Trutnova
- **SO Východní Krkonoše** – spolupráce při tvorbě Seznamu turisticky atraktivních míst a Kalendáře akcí
- **Královéhradecký kraj** – poskytování informací pro celokrajové brožury, Turistické noviny a newslettery

IČ 046 30 858

Bankovní spojení 115-1791870217/0100 KB

Tel. 499 818 245, e-mail info@ictrutnov, www.ictrutnov.cz

3. HOSPODAŘENÍ

3.1. Příjmy

TIC hospodařil s celkovými příjmy **2.678.228 Kč**, z toho činily:

| | |
|--|--------------|
| - provozní dotace města Trutnova | 1.450.000 Kč |
| - dotace města Trutnova na nákup skladů Sdružení pro TIC Trutnov | 364.808 Kč |
| - dotace Královéhradeckého kraje | 47.500 Kč |
| - vlastní výnosy z prodeje zboží a služeb | 790.385 Kč |

3.2. Výdaje

TIC na svou činnost vydal celkem **2.436.020 Kč**, z toho činily:

| | |
|--|--------------|
| - výdaje na zajištění hlavní činnosti TIC | 1.958.026 Kč |
| - výdaje na nákup zboží a materiálů pro vedlejší činnost TIC (výdaje jsou snižené o zůstatek zboží ve skladech) | 477.994 Kč |

3.3. Výsledek hospodaření

Hospodaření TIC Trutnov v roce 2016 skončilo přebytkem hospodaření ve výši **242.208 Kč**. Výsledek hospodaření je krytý zůstatkem zboží ve skladu. Výsledek hospodaření schválila Rada města Trutnova dne 13.3.2017 usnesením č. 2017-243/5 a rozhodla o přidělení zlepšeného hospodářského výsledku do rezervního fondu.

4. HLAVNÍ ZÁMĚRY NA ROK 2017

- pokračování v úspěšné propagaci města Trutnova
- úzká spolupráce s ostatními aktéry CR
- spolupráce na tvorbě Marketingové strategie města Trutnova
- vydání nového propagačního letáku Trutnov uprostřed svého okolí.

Zpracovala: Hana Nýdrlová
V Trutnově 20.6.2017