



Výroční zpráva za rok 2020

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. V roce 2020 byla prodloužená otevírací doba o víkendech.

Otevírací doba:

den	15.6. - 15.9.	16.9. - 14.6.
pondělí – pátek	9:00 – 18:00	9:00 – 17:00
sobota	9:00 – 12:00, 13:00 – 17:00	9:00 – 12:00
neděle	9:00 – 15:00	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 Zastupitelstva města Trutnov číslo 2015-202/4 ze dne 21. 9. 2015 ke dni 1.1.2016
<u>Organizační struktura</u>	Statutárním orgánem je ředitelka Ing. Hana Nýdrlová, zaměstnanci TIC jsou Ing. Karel Bouška (k 30.4.2021 odchod do důchodu), Ing. Lenka Repíková (od 1.3.2021) a Bc. Zlata Lokvencová, pro zajištění průvodcovské činnosti a 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>	<p>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.</p> <p>Zajištění hlavní činnosti spočívá především v:</p> <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>	<p>Doplňkovou činností organizace je:</p> <ul style="list-style-type: none">- zajištění překladatelské a průvodcovské služby- kopírování, skenování, provoz veřejného internetu- poskytování služeb společnosti SAZKA- zprostředkování služeb- reklamní činnost- prodej dárkových a upomínkových předmětů.

IČ 046 30 858

Bankovní spojení 115-1791870217/0100 KB

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

<u>Členství</u>	Asociace turistických informačních center (A.T.I.C.) partner Fondu cestovního ruchu Krkonoše
<u>Certifikace</u>	třída B podle Jednotné klasifikace A.T.I.C. Český systém kvality služeb (ČSKS) II. stupně, certifikát pro II. stupeň jsme získali 23.9.2018

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 2020

- 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 2020

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,
- 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, zejména školami a spolky.
- **komentované prohlídky centra města a prohlídky kostela Nanebevzetí Panny Marie** (na základě smlouvy s Římskokatolickou farností – arciděkanstvím Trutnov); zájem o prohlídky má setrvalou tendenci, zájem je zejména u zájezdů seniorů. Obě služby jsou úplatné a je třeba je předem sjednat
- službu doručení a krátkodobé úschovy **balíků** dopravní spol. DPD prostřednictvím terminálu SAZKA jsme rozšířili o provoz **Balíkovny** (Česká pošta)

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; získali jsme grand SFŽP na realizaci nových stránek,

IČ 046 30 858

Bankovní spojení 115-1791870217/0100 KB

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

přípravné práce probíhaly celý rok, přičemž jsme vycházeli zejména z auditu cestovního ruchu v Trutnově, který na základě objednávky TIC zpracovala společnost Travelbakers Brno.

- aktualizace a údržba dat na důležitých vyhledávačích (Google, Seznam,)
- obnovení smlouvy s Netpromotion na přední umístění ve vyhledávačích
- aktualizace **databází poskytovatelů služeb v cestovním ruchu,**
- 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

- v roce 2020 jsme vydali nově zpracovaný leták se základními informacemi o městě, tím jsme zahájili postupné vydávání celé řady letáků v novém designu. Pro tyto účely jsme si nechali zpracovat logo hravého draka, které budeme nadále na materiály vydávané TIC používat.



- další nový propagační materiál jsme nevydávali a používali letáky z dřívějších zásob
-
- využili jsme pokračující spolupráce na propagaci města se spol.Paseo, s.r.o. a na portálech Vyletnik.cz, Kdykde.cz, Rodinevylety.cz, Tipynavylet.cz a Cestujeme.cz jsme měli trvale umístěnou pozvánku do města
- účast ve 5. ročníku soutěže **O turistickou informaci roku 2020** s propagačním materiálem **Trutnovsko na kole,**
- prezentace v časopise Královéhradeckého kraje Rodinka (magazín pro rodiny s dětmi): Pozvánka do okolí – Stachelberg, Eliška a nové dětské hřiště
- nabídku Trutnova a jeho okolí dětem jsme prezentovali v letním vydání časopisu 101 tipů na výlety
- o aktivitách TIC Trutnov informoval Zpravodaj A.T.I.C. ČR v číslech 1 a 2 (vychází 4 x ročně) – Lípy Svobody a modernizace TIC (viz dále)
- město Trutnov jsme propagovali rovněž v celostátním stolním kalendáři Česko
- upoutávka na město Trutnov byla zveřejněna v letním vydání časopisu MfD Náš kraj
- informace o TIC Trutnov a jeho nabídce podal časopis Krkonošská sezóna

- ve spolupráci s Královéhradeckým krajem a SO Krkonoše jsme připravili press trip pro slovenské novináře, představili jsme Stachelberg a centrum města, bohužel se z důvodu jejich pozdního příjezdu už nedostali do Tkalcovského muzea; své poznatky novináři prezentovali v časopisech Nový čas pre ženy a Sme ženy a v internetovém zpravodaji Plus 7 dní
- prezentace JUNKYPARKU (skatepark a pumptrack) v Krkonošské sezoně pro zimu 2018/19

2.4. Certifikace

- TIC je členem profesního sdružení **Asociace turistických informačních center ČR** (dále jen A.T.I.C.), je certifikováno v systému Jednotné klasifikace turistických informačních center ČR ve třídě B (regionální informační centrum), certifikace byla platná do 11.9.2019 a dále byla obnovena s platností do 8. 9. 2021

- TIC je od 23.9.2018 certifikováno ve II. stupni **Českého systému kvality služeb** (dále jen ČSKS) s platností do 22. 9. 2021.

2.5. Vzdělávání, odborné praxe, dotace

Absolvovaná **odborná školení a semináře:**

- Facebook – školení v rámci veletrhu Regiony ČR v Lysé nad Labem pořádané A.T.I.C.
- konference Travevolution na téma sociálních sítí v cestovním ruchu a nové trendy
- Regionální produkty a návštěvnost v TIC – školení pořádané pro členy A.T.I.C.

Dotace:

- TIC získal **dotaci Královéhradeckého kraje** z dotačního programu Podpora činnosti turistických informačních center 19CRG04 ve výši 38 000 Kč na projekt „**Včasná a kvalitní informace jako základ činnosti TIC**“. Dotace byla poskytnuta na 69,44 %, 30,65 % jsme kryli z vlastního rozpočtu. Na základě tohoto projektu jsme personálně posílili činnost v hlavní sezoně tak, aby zaměstnanci mohli čerpat dovolenou. Dále bylo zpracováno zadání pro tvorbu nového webu, které posloužilo jako podklad pro žádost o dotaci ze SFŽP na jeho realizaci.

- Na základě Výzvy 15/2017 (Prioritní oblast 5. Životní prostředí ve městech a obcích, Podoblast 5.5 Podpora obcí v národních parcích) k předkládání žádostí v rámci **Národního programu životního prostředí** jsme podali žádost o podporu projektu **Modernizace a vybavení TIC Trutnov**. Se žádostí jsme uspěli a získali dotaci ve výši 494 709 Kč, což je 85% celkových nákladů podpořeného projektu, tj. 582 011 Kč. Na vlastní podíl na projektu jsme získali účelovou dotaci od Města Trutnov ve výši 87 000 Kč, podíl SFŽP byl předfinancován z návratné finanční výpomoci poskytnuté rovněž Městem Trutnov. Dotace SFŽP a následně návratná finanční výpomoc byly vyúčtovány a vyrovnány k 31.12.2019. Přípravné kroky vč. výběrového řízení proběhly na podzim 2018.

Vlastní realizace proběhla v lednu 2019. V době od 7.1. do 28.1. bylo TIC přestěhované do náhradního prostoru v ZUŠ Trutnov, Krakonošovo nám.73, kde v mírně omezeném rozsahu poskytovalo své služby. V té době byla provedena generální rekonstrukce prostoru ve Staré radnici. Veškerý stávající nábytek se zlikvidoval převážně převedením do užívání Gymnázia Trutnov. Byly vyrovnány podlahy, položený nový koberec, zrealizováno nové osvětlení a

IČ 046 30 858

Bankovní spojení 115-1791870217/0100 KB

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

umístěn nový nábytek. V průběhu rekonstrukce se zjistila potřeba výměny vstupních dveří, která stála 50 000 Kč a byla hrazena z rozpočtu a rezervního fondu TIC.

Neplánovanou nicméně užitečnou součástí projektu se stalo i napojení TIC na vysokorychlostní internet prostřednictvím optického kabelu.

TIC Trutnov tak získalo dostatečně osvětlený, vzdušný a účelně využitelný prostor odpovídající požadavkům dnešní doby, aniž by byly provedeny jakékoliv stavební zásahy do historické budovy Staré radnice.

- Na základě Výzvy 8/2019 (Prioritní oblast 5. Životní prostředí ve městech a obcích, Podoblast 5.5 Podpora obcí v národních parcích) k předkládání žádostí v rámci **Národního programu životního prostředí** jsme podali žádost o podporu projektu **Modernizace a vybavení TIC Trutnov - II. etapa** ve výši 428 211 Kč. Do konce roku 2019 nebylo o poskytnutí dotace rozhodnuto.

2.6. Návštěvnost

Návštěvnost i nadále pro vlastní informaci sledujeme tzv. čárkovací metodou, která umožňuje podrobnější rozdělení návštěvníků do ucelených skupin. Samostatně sledujeme využití služeb terminálu SAZKA, předprodej vstupenek a návštěvníky – turisty tuzemské a zahraniční. Současně je návštěvnost TIC registrována sčítačem. Tyto údaje se přímo přenáší do programu návštěvnosti A.T.I.C. ČR, kde pouze upravujeme rozdělení denních počtů na návštěvníky z ČR a zahraniční.

Celkem navštívilo TIC 43 589 návštěvníků, z toho 2 319 cizinců, 23 084 turistů z ČR a 18 186 rezidentů, využívajících služeb SAZKA, předprodej vstupenek, odběr Trutnovinek a další služby.

Přehled návštěvnosti viz níže.

Návštěvnost 2019

měsíc	celkem	cizinci	Češi	ČR turisté	Trutnováci	AJ	NJ	PJ	jinak
leden	1 275	43	1 232	96	1 136	1	20	22	0
únor	2 388	124	2 264	917	1 347	38	59	27	0
březen	3 257	74	3 183	1 524	1 659	10	35	24	5
duben	3 031	111	2 920	1 155	1 765	3	96	8	4
květen	3 962	147	3 815	2 346	1 469	5	127	12	3
červen	3 957	177	3 780	2 285	1 495	13	138	19	7
červenec	6 236	576	5 660	4 287	1 373	142	356	59	19
srpen	5 549	361	5 188	4 065	1 123	99	165	68	29
září	3 618	292	3 326	1 965	1 361	14	197	43	38
říjen	3 538	295	3 243	1 627	1 616	21	231	12	31
listopad	3 289	18	3 271	1 464	1 807	4	6	5	3
prosinec	3 489	101	3 388	1 353	2 035	21	63	10	7

celkem 43 589 2 319 41 270 23 084 18 186 371 493 309 146

2.5. Akce cestovního ruchu, veletrhy

V roce 2019 se TIC Trutnov zúčastnil veletrhů CR:

- GO a Regiontour Brno, společně s KHK a SO Krkonoše, leden
- Infotour Hradec Králové, na stánku Královských věnných měst, březen

IČ 046 30 858

Bankovní spojení 115-1791870217/0100 KB

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

- Region, dovolená a lázeňství, Ostrava, samostatný stánek, březen
- FOR BIKES Praha, společně s KHK, březen
- Regiony ČR, Lysá nad Labem, samostatný stánek, duben
- Turistika – věc společná, účast na study tour v březnu a na konferenci v Trutnově v září
- Opevněné podzemí – účast na workshopech v Kamenné Hoře a v Orlických horách, říjen, listopad

2.6. Spolupráce s městem Trutnov

V roce 2019 jsme spolupracovali v oblastech:

- účast na jednáních komise pro cestovní ruch
- aktivní spolupráce při tvorbě nového Strategického plánu rozvoje města Trutnov, účast v pracovních skupinách A(kvalita života) a B (cestovní ruch)
- úzká spolupráce s oddělením komunikace
- účast na jednáních Komise pro strategický rozvoj
- podíl při organizaci Dnů evropského dědictví

2.7. Spolupráce s ostatními aktéry ČR

- **A.T.I.C. ČR** - účast na členských fórech v Luhačovicích (duben) a v Praze (listopad), využívání nabídek společných produktů, organizace Dne otevřených dveří TIC 24.10. (Den informací) při příležitosti 25. výročí založení A.T.I.C. – nová tradice
Práce v Radě A.T.I.C.ČR jako zástupce Královéhradeckého kraje
- **SO Krkonoše** – účast na pravidelných setkáních informačních center, spolupráce při propagaci regionu a Trutnova, spolupráce při tvorbě regionálních produktů, příspěvek do Fondu cestovního ruchu, přispívání do newsletteru
- **SO Podzivičinsko** - účast na pravidelných setkáních informačních center, spolupráce při propagaci regionu a Trutnova,
- **SO Východní Krkonoše** – účast na setkáních informačních center, konzultace
- **Královéhradecký kraj** – účast na jednáních Fóra pro cestovní ruch (z pozice zástupce A.T.I.C. ČR), aktivní spolupráce při zakládání CCR KHK, a to v koordinaci přístupu KHK a A.T.I.C. ČR.
- účast na setkáních informačních center Královéhradeckého a Pradubického kraje
- společná účast na veletrzích CT v Brně (GO Regiontour) a v Praze (For Bikes)

3. HOSPODAŘENÍ

3.1. Příjmy

TIC hospodařil s celkovými příjmy **3.391.306 Kč**, z toho činily:

- | | |
|---|--------------|
| - provozní dotace města Trutnova | 2.025.000 Kč |
| - účelová dotace města Trutnov | 87.000 Kč |
| - dotace SFŽP ČR | 395.126 Kč |
| - dotace Královéhradeckého kraje | 38.000 Kč |
| - vlastní výnosy z prodeje zboží a služeb | 710.440 Kč |
| - zapojení rezervního fondu | 37.725 Kč |

3.2. Výdaje

TIC na svou činnost vydal celkem **3.391.360 Kč**, z toho činily:

- | | |
|---|--------------|
| - výdaje na zajištění hlavní činnosti TIC | 2.653.558 Kč |
|---|--------------|

IČ 046 30 858

Bankovní spojení 115-1791870217/0100 KB

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

- výdaje na nákup zboží a materiálů pro vedlejší činnost TIC 737.748 Kč

3.3. Výsledek hospodaření

Hospodaření TIC Trutnov v roce 2019 skončilo vyrovnaným hospodářským výsledkem, přičemž skutečná ztráta ve výši 37.725 Kč byla kryta uvolněním potřebných prostředků z rezervního fondu.

Výsledek hospodaření schválila Rada města Trutnova dne 9.3.2019 usnesením č. 2020-236/5.

4. HLAVNÍ ZÁMĚRY NA ROK 2020

- doplnění TIC o nového zaměstnance náhradou za Ing. Boušku, který odchází do důchodu
- realizace projektu „Modernizace a vybavení TIC Trutnov – II. etapa“, získáme-li dotaci SFŽP; projekt je na vytvoření nového webu TIC, natočení videa, pořízení nových počítačů a doplnění interiéru TIC o další prvky
- příprava, organizace a uskutečnění Členského fóra A.T.I.C. ČR ve dnech 15. a 16. 10. v Trutnově
- zpracování a vydání nového základního informačního letáku o Trutnově
- pokračování v úspěšné propagaci města Trutnova
- úzká spolupráce s ostatními aktéry CR

Zpracovala: Hana Nýdrlová
V Trutnově 9.10.2020