



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>	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 (CzT), 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 České republiky (A.T.I.C. ČR)
<u>Certifikace</u>	partner Fondu cestovního ruchu Krkonoše třída B podle Jednotné klasifikace A.T.I.C. ČR 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 IČ 046 30 858

Bankovní spojení 115-1791870217/0100 KB

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

výstavách apod. do bloku aktualit; získali jsme grand SFŽP na realizaci nových stránek, 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, turistika.cz)

- 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 město Trutnov jako srdce severovýchodních Čech prezentovali ve Východočeských novinách

- vydali jsme 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

- intenzívně jsme spolupracovali na přípravě nové sběratelské hry Tripper s názvem TRUTNOV - k pramenům Amazonky

- 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 v 5. ročníku soutěže **O turistickou informaci roku 2020** s propagačním materiálem **Trutnovsko na kole,**

- v časopise Epoque jsme v rámci slavných rodáků představili Igo Etricha a prezentovali Geofun Životní let Igo Etricha; v Epoque na cestách jsme zvali rodiny s dětmi za tajemnými bytostmi (draci, Rýbrcoule a tkadlec Jan v souvislosti s odpovídajícími atraktivitami)

- byli jsme zapojeni do letní soutěže ČT D Zachraň trosečníky, a to jako místo výdeje hesla a vědátorských listů a také se schránkou s cash, která byla umístěna na Dolní Promenádě a kde bylo možné získat další heslo

Turistické informační centrum Trutnov, Krakonošovo nám.72, 541 01 Trutnov

- o aktivitách TIC Trutnov informoval Zpravodaj A.T.I.C. ČR v čísle 4 (vychází 4 x ročně) – nový Drak
- upoutávka na město Trutnov byla zveřejněna v podzimním vydání časopisu MfD Náš kraj - Město na dosah Vašich zážitků s využitím nového designu
- v rámci aktivity Czechtourism Světové Česko jsme posílali srovnání dělostřelecké pevnosti Stachelberg a polského Vlčího doupěte, podklady CzT využil v roce 2021
- jako držitelé certifikátu ČSKS jsme byli osloveni Toulavou kamerou k účasti na odměňování správných luštitelů soutěžních otázek – zaslali jsme lněný sáček na chleba a mýdlo ve vlně z Tkalcovny, Volkafe a čokoládu; v souvislosti s tím jsme byli jako držitelé Q uvedeni

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 je platná do 8. 9. 2021, v rámci certifikace prochází TIC každoroční kontrolou dodržování požadavků
- TIC je od 23.9.2018 certifikováno ve II. stupni **Českého systému kvality služeb** (dále jen ČSKS) s platností do 22. 9. 2021, v roce 2020 jsme provedli průběžné hodnocení procesů
- V roce 2020 proběhl opět Mystery shopping organizovaný A.T.I.C. ČR a CzT, kde jsme v hodnocení získali plných 100%

2.5. Vzdělávání, odborné praxe, dotace

Absolvovaná **odborná školení a semináře:**

- dvě pracovnice se účastnily on-line kurzu polštiny pořádaného Euroregionem Glacensis
- zúčastnily jsme se on-line školení na téma branding pořádaný spol. Travelbarekrs Brno

Dotace:

- TIC získalo **dotaci Královéhradeckého kraje** z dotačního programu Podpora činnosti turistických informačních center 20CRG04 ve výši 43 000 Kč na projekt „**Členské fórum A.T.I.C. ČR 2020 v Trutnově**“. Dotace byla poskytnuta na 62,5 % rozpočtu. Vzhledem k pandemické situaci v ČR se ČF nekonalo. V rámci projektu jsme pouze zakoupili skleněné dráčky – symboly města Trutnova jako dárky účastníkům v celkové ceně 11 131 Kč, z toho 6 956 Kč kryla dotace a vratku ve výši 36 044 jsme poukázali zpět poskytovateli dotace. Rozhodnutí o konání ČF per rollam přišlo až po závěrečném termínu, do kterého bylo možné žádat Královéhradecký kraj o převod prostředků na realizaci projektu v roce 2021.

IČ 046 30 858

Bankovní spojení 115-1791870217/0100 KB

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

- 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. Žádost byla akceptovaná rozhodnutím ministra č.1190800031 ze dne 9.4.2020. Schválená výše dotace 428 211 Kč představuje 85 % nákladů projektu. Na zbývající část financování jsme získali účelový provozní příspěvek ve výši 30 000 Kč a investiční příspěvek ve výši 45 000 Kč. Předfinancování projektu bylo zajištěno návratnou finanční výpomocí města Trutnova splatnou do 31.12.2021.
- Z dotačních prostředků jsme v průběhu roku 2020 realizovali neinvestiční část, tj. dodávku doplňků vybavení TIC Trutnov nábytkem v celkové výši 85 184 Kč a dodávku výpočetní techniky pro potřeby veřejnosti a zaměstnanců TIC v celkové výši 96 352 Kč. Byla provedena většina prací z investiční dodávky nového webu www.ictrutnov.cz a byly zahájeny práce na natáčení reprezentativního videa s pracovním názvem Trutnov zve.

2.6. Návštěvnost

S ohledem na pandemickou situaci v ČR, uzavření provozovny a celkovému výraznému omezení cestovního ruchu jsme pro rok 2020 nesledovali návštěvnost čárkovací metodou, ale 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.

Návštěvnost v roce 2020 byla výrazně ovlivněná protiepidemickými opatřeními vlády na jaře a na podzim roku 2020, kdy jsme na jaře měli pro veřejnost zavřeno od 13.4. do 10.5.

V průběhu podzimního lock downu jsme využili toho, že provozujeme službu Balíkovny a dodávek balíků SAZKA a v omezené otevírací době 9 – 12 a 15 – 17 jsme měli pro veřejnost otevřeno.

Celkem navštívilo TIC 30 588 (2019 - 43 589) návštěvníků, z toho 1 316 cizinců a 29 272 turistů z ČR a rezidentů, využívajících služeb SAZKA, Balíkovny, odběr Trutnovinek a další služby.

2.5. Akce cestovního ruchu, veletrhy

V roce 2020 se TIC Trutnov zúčastnilo pouze veletrhu CR Regiony ČR v Lysé nad Labem v červnu, a to se samostatným stánkem. Ostatní akce CR se z důvodů pandemie buď nekonaly vůbec, nebo v nevyhovujících náhradních termínech.

2.6. Spolupráce s městem Trutnov

V roce 2020 jsme spolupracovali v oblastech:

- účast na jednáních komise pro cestovní ruch

IČ 046 30 858

Bankovní spojení 115-1791870217/0100 KB

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

- úzká spolupráce s oddělením komunikace
- účast na jednáních Komise pro strategický rozvoj
- podíl při organizaci Dnů evropského dědictví

2.7. Spolupráce s ostatními aktéry CR

- **A.T.I.C. ČR** - práce v Radě A.T.I.C.ČR jako zástupce Královéhradeckého kraje
- **SO Krkonoše** – účast na setkáních informačních center, spolupráce při propagaci regionu a Trutnova, spolupráce při tvorbě regionálních produktů, příspěvek do Fondu cestovního ruchu, přispívání do newsletteru
- **SO Podzvičínsko** - účast na setkáních informačních center, spolupráce při propagaci regionu a Trutnova,
- **SO Východní Krkonoše** – účast na setkáních informačních center, účast na Strategickém workshopu k rozvojovému potenciálu CR na Trutnovsku, konzultace při tvorbě Koncepční studie role města Trutnova v cestovním ruchu východních Krkonoš a Podkrkonoší,
- **Královéhradecký kraj** – účast na jednáních Kontrolní komise CCR KHK,
- účast na setkáních informačních center Královéhradeckého a Pradubického kraje

3. HOSPODAŘENÍ

3.1. Příjmy

TIC hospodařil s celkovými příjmy **3.030.099 Kč**, z toho činily:

- provozní dotace města Trutnova	2.151.000 Kč
- účelová dotace města Trutnov	27.230 Kč
- návratná finanční výpomoc k předfinancování dotace SFŽP ČR	154.306 Kč
- dotace Královéhradeckého kraje	6.956 Kč
- vlastní výnosy z prodeje služeb v hlavní činnosti	9.272 Kč
- vlastní výnosy z prodeje zboží a služeb v doplňkové činnosti	624.674 Kč
- zapojení rezervního fondu	56.661 Kč

3.2. Náklady

TIC na svou činnost vydal celkem **3.030.099 Kč**, z toho činily:

- náklady na zajištění hlavní činnosti TIC	2.406.185 Kč
- výdaje na nákup zboží a materiálů pro vedlejší činnost TIC	623.914 Kč

3.3. Výsledek hospodaření

Hospodaření TIC Trutnov v roce 2020 skončilo vyrovnaným hospodářským výsledkem, přičemž skutečná ztráta, způsobená zejména propadem tržeb doplňkové činnosti v důsledku uzavření provozovny kvůli pandemii covid-19, ve výši 56.661 Kč byla kryta uvolněním potřebných prostředků z rezervního fondu.

Výsledek hospodaření schválila Rada města Trutnova dne 23.3.2020 usnesením č. RM_2021-236/6.

IČ 046 30 858

Bankovní spojení 115-1791870217/0100 KB

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

4. HLAVNÍ ZÁMĚRY NA ROK 2021

- personální stabilizace TIC
- dokončení realizace projektu „Modernizace a vybavení TIC Trutnov – II. etapa“,
- příprava, organizace a uskutečnění Členského fóra A.T.I.C. ČR ve dnech 21. a 22. 10. v Trutnově
- zpracování a vydání nového informačního letáku Příměstské lesy Trutnova
- zpracování drobných procházek (hledáček) po městě a okolí určených pro rodiny s dětmi – Hledání Draků a Podoby Rýbrcoula
- pokračování v úspěšné propagaci města Trutnova
- úzká spolupráce s ostatními aktéry ČR

Zpracovala: Hana Nýdrlová
V Trutnově 30.8.2021