



Výroční zpráva za rok 2021

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 2021 byla 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: Bc. Zlata Lokvencová, Ing. Lenka Repíková (t.č. mateřská a rodičovská dovolená) a Ing. Jana Luňáčková (od 1.6.2021), 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- Prezenciaci 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>	<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

IČ 046 30 858

Bankovní spojení 115-1791870217/0100 KB

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

- prodej dárkových a upomínkových předmětů.

<u>Členství</u>	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 s platností do 22.9.2021, od kdy se již certifikace neobnovuje (systém ukončil činnost)

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 2021

- 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 2021

Od začátku roku do 10. 5. 2021 byl provoz TIC pro veřejnost z důvodu mimořádného opatření vlády ČR kvůli šíření pandemie covid-19 uzavřen. Zaměstnanci chodili do práce a zejména připravovali náplň nového turistického portálu.

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,

IČ 046 30 858

Bankovní spojení 115-1791870217/0100 KB

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

- novinkou v roce 2021 byly **komentované prohlídky NS Po stopách bitvy u Trutnova 27.6.1866**, které na základě DPP zajišťoval p. Nešněra v kostýmu pruského vojáka; prohlídky byly v pondělí 28.6., 5.7., 19.7., 2.8. a 16.8. za úplaty a 27.10. zdarma v rámci oslav Týdne TIC (celostátní akce A.T.I.C. ČR); prohlídky byly vždy 2 x denně; celkem se jich účastnilo cca 25 zájemců,
- další novinkou bylo zajištění **provozu památníku generála Gablenze (rozhledny) a přilehlého srubu včetně prodeje drobného občerstvení a upomínkových předmětů**, na rozhlednu byl zpoplatněný vstup 20 Kč/os, celkem službu využilo cca 910 zájemců; podkladem pro provoz byla písemná dohoda uzavřená s Lesy a parky Trutnov s.r.o.,
- spolupráce s letní soutěží **ČT D Zastav nečas!**, vydávání jedinečných hesel a pracovních listů dětem k zapojení do soutěže,
- ve dnech 21. a 22. 10. proběhlo v Trutnově celostátní setkání pracovníků turistických informačních center v rámci **Členského fóra A.T.I.C. ČR**; vlastní jednání ČF se konalo ve Společenském centru Trutnovska UFFO, večerní společenský program byl v SVČ Trutnov, za příklady dobré praxe druhý den jsme vyjeli na Stachelberg, Trutnov Trails a do Tkalcovského muzea, kde si kolegové užili plnohodnotné návštěvy,
- provozujeme službu doručení a krátkodobé úschovy **balíků** DPD Point a Balíkovny prostřednictvím terminálu SAZKA.

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

- K 1. 7. 2021 byl spuštěn **nový turistický portál www.ictrutnov.cz**, pořízený převážně z finančních prostředků SFŽP ČR (podpora obcí v NP, podpora TIC, projekt Modernizace a vybavení TIC Trutnov – II. etapa), programově a graficky web zpracovala Koncepto, reklamní společnost s.r.o., pro portál byla připravena a vložena nová náplň, nové články a fotografie bez použití dřívějších, stránky v roce 2021 byly pouze v českém jazyce a se pracovalo na překladech do němčiny, angličtiny a polštiny, které jsme postupně vkládali do pracovní verze webu,
- **udržování aktuálnosti** internetových stránek www.ictrutnov.cz a **facebooku**, průběžné doplňování informací o připravovaných akcích v Trutnově a okolí, o probíhajících výstavách apod. do bloku aktualit,
- **založení profilu na Instagramu** a jeho postupné naplňování,
- práce na Facebooku a Instagramu jsou zajištěny externě na základě dohod mimo pracovní poměr,
- aktualizace a údržba dat na důležitých vyhledávacích (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

- Ve spolupráci s Trutnov-město draka z.s., Pavlínou Teichmanovou a Petrem Kutáčkem vyšla kniha Trutnovské pověsti a dovětkem pohyblivé obrázky, uvnitř které je trasa procházky po místech spojených s pověstmi,
- v novém designu (2020) jsme vydali leták s procházkou Od sochy k soše v centru města, a to v češtině a němčině; tento leták je velice žádaný krátkodobými návštěvníky, kteří se chtějí seznámit s historickým jádrem města,
- nově jsme ve spolupráci s Lesy a parky Trutnov s.r.o. vydali leták Příměstské lesy, kde se prezentují naučné stezky, turistické cesty a fit stezky v bezprostředním okolí,
- zpracovali jsme krátké hledačky pro rodiny s dětmi na téma draků ve městě a podob Rýbrcoula,
- na portále Kudy z nudy jsme prezentovali festival Artu kus a Dny evropského dědictví,
- na portálech Výletník.cz, Kdykde.cz a Rodinnevylety.cz jsme zveřejnili jarní pozvánku do blízkého okolí města (lockdown),
- v červnovém tištěném speciálu MfD jsme zveřejnili upoutávku na novou hledačku Rýbrcoul – duch hor z.s. Trutnovský drak - pouť za tajemstvím draka,
- pravidelně jsme přispívali do měsíčního e-kalendáře TOP akcí v Krkonoších (podle možností spojených s lockdownem).

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), kritéria certifikace jsme splnili a certifikace byla obnovena 3. 11. 2021 s platností do 23. 11. 2023,
- TIC bylo do 22. 9. 2021 certifikováno ve II. stupni **Českého systému kvality služeb**, od roku 2021 se certifikace neobnovuje a neudrhuje, systém ukončil činnost.

2.5. Vzdělávání, odborné praxe

Absolvovaná odborná školení a semináře:

- Dvě pracovnice se účastnily on-line kurzu polštiny a v rámci tohoto kurzu také pracovního setkání v Szklarskej Porębe pořádaného Euroregionem Glacensis,
- jedna pracovnice zahájila účast na dalším běhu výše uvedeného kurzu,
- zúčastnily jsme se on-line školení na téma Nové metody v cestovním ruchu pořádaný spol. Travelbarekrs Brno,
- podle možností daných protiepidemickými opatřeními jsme se setkávali na pravidelných schůzkách pracovníků TIC v Krkonoších (organizuje RTIC Vrchlabí), výjezdní setkání v Radvanicích spojené s návštěvou obnoveného kostela ve Slavětíně a exkurzí do dolu Bohumír jsme spoluorganizovali.

2.6. Dotace:

- TIC získalo **dotaci Královéhradeckého kraje** z dotačního programu Podpora činnosti turistických informačních center 21CRG04 ve výši 43 000 Kč na projekt „**Kvalitu je třeba udržovat**“. Dotace byla poskytnuta na 69,93 %, rozpočtu. Cílem projektu bylo udržet vysoký standard poskytovaných služeb, v rámci projektu byly pořízeny fotografie pro dříve zmíněné „hledáčky“ Podoby Rýbrcoula a Draci ve městě, prostředky částečně sloužily k pokrytí nákladů na provoz srubu u památníků gen. Gablenze a na zajištění komentovaných prohlídek NS Po stopách bitvy u Trutnova 27.6.1866 a částečně k pokrytí nákladů na pořádání ČF A.T.I.C. ČR;
- na základě dotace ve výši ve výši 428 211 Kč z Národního programu Životní prostředí, Výzva 8/2019, Prioritní oblast 5. Životní prostředí ve městech a obcích, Podoblast 5.5 Podpora obcí v národních parcích z roku 2020 probíhala realizace projektu **Modernizace a vybavení TIC Trutnov - II. etapa**, a to zejména dokončení webu ictrutnov.cz a video s pracovním názvem Trutnov zve (vzhledem k lockdownu a výpadku požadovaných akcí dokončení 2022), návratnou finanční výpomoc města Trutnova k předfinancování projektu ve výši 428 000 Kč splatnou do 31.12.2021 jsme řádně splatili,
- z prostředků města Trutnova jsme získali účelový provozní příspěvek 177 000 na zajištění Členského fóra A.T.I.C. ČR ve dnech 21. a 22. 10., dotace byla čerpána ve výši 170 915 Kč na základě faktur za skutečné výdaje,
- z rozpočtu města Trutnova jsme získali investiční dotaci ve výši 90 000 Kč na rozšíření funkcionalit webu ictrutnov.cz, které bylo řádně zrealizováno.
- Podali jsme žádost o dotaci ze SFŽP Národní program Životní prostředí, Výzva 6/2021, Prioritní oblast 5. Životní prostředí ve městech a obcích, Podoblast 5.5 Podpora obcí v národních parcích, 5.5.D Podpora informačních center orientovaných na národní parky na projekt **Modernizace a vybavení TIC Trutnov – dokončení**, který zahrnuje dokončení webu, opravu vývěsní vitríny, pořízení fotodokumentace a vybavení TIC notebooky, celková výše požadované dotace je 347 000 Kč.

IČ 046 30 858

Bankovní spojení 115-1791870217/0100 KB

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

- Podali jsme žádost o dotaci Královéhradeckého kraje z dotačního programu Podpora činnosti turistických informačních center 22CRG04 ve výši 27 650 Kč na projekt s pracovním názvem „Významní trutnovští Němci“.

2.7. Návštěvnost

Návštěvnost sledujeme pomocí elektronického sčítače, ze kterého se údaje přenáší přímo do programu A.T.I.C.ČR na sledování návštěvnosti. Stále také sledujeme skladbu návštěvníků pomocí čárkovací metody. Sledujeme návštěvníky z Trutnova (předprodej vstupenek, SAZKA), české turisty rodiny s dětmi, aktivní 20–55, senioři), návštěvníky hovořící německy, anglicky, polsky a jinak. Výsledky čárkovací metody, která zejména v období letní sezóny nemusí být přesná, využíváme zejména pro tvorbu nabídky.

Návštěvnost v roce 2021 byla výrazně ovlivněná protiepidemickými opatřeními vlády, kdy od ledna do začátku května bylo zavřeno.

Celkem navštívilo TIC 18 974 (2020 30 588, 2019 43 589) návštěvníků, z toho 879 cizinců a 18 095 turistů z ČR a rezidentů, využívajících služeb SAZKA, Balíkovny, odběr Trutnovinek a další služby.

2.8. Akce cestovního ruchu, veletrhy

V roce 2021 se TIC Trutnov nezúčastnilo žádného veletrhu cestovního ruchu, neboť se z důvodů pandemie buď nekonaly vůbec, nebo v nevyhovujících náhradních termínech.

2.9. Spolupráce s městem Trutnov

V roce 2020 jsme spolupracovali v oblastech:

- účast na jednáních komise pro cestovní ruch
- úzká spolupráce s oddělením komunikace
- podíl při organizaci Dnů evropského dědictví, aktivní zapojení (mimo TIC i informační stánek v Horním Starém Městě)

2.10. Spolupráce s ostatními aktéry CR

- **A.T.I.C. ČR** - práce v Radě A.T.I.C.ČR jako zástupce Královéhradeckého kraje
- **DMO 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
- **LDMO Krajina pod Sněžkou** – účast na setkání 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, totéž při tvorbě dalších strategických dokumentů nově vznikající lokální destinační společnosti Krajina pod Sněžkou.

- **Královéhradecký kraj** – účast na jednáních CCR KHK, účast na setkání informačních center Královéhradeckého a Pradubického kraje (obojí probíhalo online)

3. HOSPODAŘENÍ

3.1. Příjmy

TIC hospodařil s celkovými příjmy **2.465.470 Kč**, z toho činily:

- | | |
|----------------------------------------------------------------|--------------|
| • provozní dotace města Trutnova | 2.241.000 Kč |
| • účelový provozní příspěvek města Trutnov ČF A.T.I.C. ČR | 170.915 Kč |
| • úpp města Trutnova na vlastní podíl na dotaci SFŽP ČR | 18 555 Kč |
| • dotace Královéhradeckého kraje | 35 000 Kč |
| • vlastní výnosy z prodeje služeb v hlavní činnosti | 475 Kč |
| • vlastní výnosy z prodeje zboží a služeb v doplňkové činnosti | 769.471 Kč |
| • příspěvek A.T.I.C. ČR na konání ČF | 93 600 Kč |
| • příspěvek Lesů a parků Trutnov na provoz srubu a rozhledny | 15 737 Kč |

3.2. Výdaje

TIC na svou činnost vydal celkem **3.262 150 Kč**, z toho činily:

- | | |
|--------------------------------------------------------------|--------------|
| • náklady na zajištění hlavní činnosti TIC | 2.557 831 Kč |
| • výdaje na nákup zboží a materiálů pro vedlejší činnost TIC | 704 319 Kč |

3.3. Investice

Ve výši 89 843 Kč byla rozšířena investice do webu ictrutnov.cz hrazená z investiční dotace města Trutnova ve stejné výši (investice nejsou součástí rozpočtu).

3.4. Výsledek hospodaření

Hospodaření TIC Trutnov v roce 2021 skončilo přebytkem hospodaření ve výši 82 603 Kč.

Výsledek hospodaření schválila Rada města Trutnova dneusnesením č. RM_.....

Dominantním důvodem přebytkového hospodaření je skutečnost, že se nepodařilo realizovat všechny cíle v tvorbě nových nabídek, a to zejména kvůli většímu než očekávanému objemu práce při naplňování webu.

4. HLAVNÍ ZÁMĚRY NA ROK 2022

- vytvoření a vydání nové řady informačních letáků
- zpracování a vydání nové procházky/hledačky) po místech spojených s významnými německými osobnostmi
- zpracování a vydání informací a hry (hledáčky) o trutnovských dracích

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

- dokončení realizace projektu „Modernizace a vybavení TIC Trutnov – II. etapa“ a realizace projektu „Modernizace a vybavení TIC Trutnov – dokončení“
- pokračování v úspěšné propagaci města Trutnova
- úzká spolupráce s ostatními aktéry CR

Zpracovala: Hana Nýdrlová
V Trutnově 9.3.2022

IČ 046 30 858
Bankovní spojení 115-1791870217/0100 KB
Tel. 499 818 245, e-mail info@ictrutnov.cz, www.ictrutnov.cz