



Výroční zpráva za rok 2022

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 2022 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 tyto dny 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 Kaňková (t.č. rodičovská dovolená) a Ing. Jana Luňáčková (zástup za Ing. Kaňkovou), pro zajištění průvodcovské činnosti a pro hlavní letní sezónu je TIC personálně posíleno pracovníky na dohodu o provedení práce, účetnictví vede organizaci Ing. Věra Šválová 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- 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 České republiky (A.T.I.C. ČR) partner Fondu cestovního ruchu destinace Krkonoše
<u>Certifikace</u>	Certifikát třídy B (regionální IC) Jednotné klasifikace A.T.I.C. CR Certifikát Q Péče o kvalitu v sektoru turistických informačních center

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 2022

- 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 2022

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, Instagramu [instagram.com/tictrutnov/](https://www.instagram.com/tictrutnov/) a v listinné podobě v infocentru a ve vitrínách na věži Staré radnice a na pěší zóně Horská;
- 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.hkregion.cz,
- **předprodej vstupenek** na představení pořádaná SC UFFO, SAVAGE COMPANY s.r.o., LES KRÁLOVSTVÍ, VÝRAVA a dalšími pořadateli, zejména školami a spolky; předprodej vstupenek po kovidovém období, kdy si lidé zvykli na nákupy online, setrvale klesá;
- **komentované prohlídky centra města** zájem o prohlídky je zatím malý, a to zejména u zájezdů seniorů; služba je úplatná a ji třeba je předem sjednat;
- **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 27.6., 11.7., 25.7., 8.8. a 22.8. za úplatu; prohlídky byly vždy 1 x denně od 14:00; celkem se jich účastnilo cca 40 zájemců; ve srovnání s rokem 2021, kdy byly prohlídky 2 x denně při stejném počtu dní a celkové účasti 25 zájemců, jde o pozitivní trend;

IČ 046 30 858

Bankovní spojení 115-1791870217/0100 KB

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

- 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 660 zájemců (neúčastnily se dětské tábory); podkladem pro provoz byla písemná dohoda uzavřená s Lesy a parky Trutnov s.r.o.,
- pro účastníky festivalu Obscene extreme jsme připravili speciální soubor informací o místě konání, o městě a o nejbližších atraktivitách v češtině, němčině, angličtině a polštině, provozovali jsme informační stánek přímo v místě konání v areálu Bojiště;
- účastníkům festivalu Artukus jsme poskytovali informace o městě a jeho okolí přímo v místě konání v areálu Bojiště,
- v rámci poskytování služeb prostřednictvím terminálu SAZKA zajišťujeme také doručení a krátkodobé úschovy **balíků** DPD Point a Balíkovny; tato služba výrazně vzrostla.

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

- 31.10.2022 byly dokončeny všechny strukturální změny vyvolané opětovným konáním akcí a z toho plynoucími požadavky na jiné uspořádání základních informací nového **turistického portálu www.ictrutnov.cz**, dokončení webu bylo pořízeno převážně z finančních prostředků SFŽP ČR (podpora obcí v NP, podpora TIC, projekt Modernizace a vybavení TIC Trutnov – dokončení), programově na webu pracoval Ing. Michael Pokorný, jednatel firmy Koncepto, reklamní společnost s.r.o., která zpracovala předchozí etapy webu (2020 a 2021) dále byly dokončeny a vloženy překlady všech statických článků, a to do angličtiny, němčiny a polštiny;
- počátek rozesílání občasníku – **newsletteru** k nevýznamnějším událostem (Cirk-Uff, Artukus, nový quest Po stopách kulturního odkazu německého obyvatelstva)
- **udržování aktuality** internetových stránek www.ictrutnov.cz a **Facebooku a Instagramu**, průběžné plnění kalendáře akcí, informování o aktuálním dění ve městě v bloku aktualit,
- práce na Facebooku a Instagramu byly zajištěny externě na základě dohod o provedení práce,
- prezentace na portále **Kudy z nudy**: jednotlivé koncerty festivalu Jazzinec, festival nového cirkusu Cirk-Uff, komentované prohlídky NS Po stopách bitvy u Trutnova 1866, festival Artu kus, Trutnovský jarmark, Dny evropského dědictví, quest Po stopách kulturního odkazu německého obyvatelstva, festival Devět bran, slavnosti Rýbrcoula, Sejmutí draka a Otevřené hospody, Trutnovský podzim, výstava patchworku, a výstava Pavlína Kvita v EPO1,
- publikace turistických cílů a zajímavostí na portále **Turistika.cz**, a to umístění na předních stránkách a postování na facebooku (placeno) slavností Už ho nesou! a festivalu Artu kus, dále jsme prezentovali např. Jazzinec, Velikonoce v Tklacovském muzeu, Cirk-Uff, Výstavu žel. modelů, výstavu patchworku,
- propagační práce na portálech **Výletník a Kudykam** zejména slavností Už ho nesou! a komentované prohlídky NS Po stopách Bitvy u Trutnova,

- pravidelné příspěvky do měsíčního e-kalendáře **TOP akcí v Krkonoších** (další prezentace na portálech Královéhradeckého a Libereckého kraje),
- aktualizace a údržba dat na důležitých vyhledávačích (Google, Seznam),
- obnovení smlouvy s Netpromotion na přední umístění ve vyhledávačích,
- 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 se Společností česko-německého porozumění Trutnov-Krkonoše, z.s. a Státním okresním archívem v Trutnově jsme zpracovali a vydali novou zábavnou procházku po městě – quest **Po stopách kulturního odkazu německého obyvatelstva**; quest je v češtině a němčině, odkazuje pomocí QR kódů na web ictrutnov.cz a odměnou za správně vyluštěnou tajenku je neprodejná turistická vizitka; projekt byl podpořený dotací Královéhradeckého kraje.
- V novém designu (2020) jsme vydali **leták se základními informacemi o městě** v němčině a angličtině (v češtině a polštině jsme měli dostatečnou zásobu).
- Nově jsme zpracovali a tiskem v novém designu vydali krátkou hledačku pro rodiny s dětmi na téma **draků ve městě**, odměnou za nalezené draky je dračí drobnost (magnet, přívěšek, omalovánka).
- V časopise PRAGMOON, který je se širokou kulturní nabídkou distribuován v pražských hotelích, jsme prezentovali Cirk-Uff.

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.
- Členství v profesním sdružení (A.T.I.C.ČR) bylo nutnou podmínkou pro přihlášku a následné splnění kritérií certifikace **Q Pečujeme o kvalitu**, kterou udělují CzechTourism a Česká unie cestovního ruchu. Podmínky jsme splnili a certifikaci získali.

2.5. Vzdělávání, odborné praxe

Absolvovaná **odborná školení a semináře**:

- Jedna pracovnice se účastnila on-line **kurzu polštiny** a v rámci tohoto kurzu také pracovního setkání v Rychnově nad Kněžnou a v Jelení Hoře pořádaného Euroregionem Glacensis.
- Zúčastnily jsme se prezenčního školení A.T.I.C. ČR v Královéhradeckém kraji na téma „**Právní rámec doplňkové činnosti TIC, požadavky z pohledu Krajské hygienické stanice a České obchodní inspekce**“.

- Zúčastnily jsme se **Členských fór A.T.I.C.** ve Zlíně a ve Žďáru nad Sázavou.
- Pravidelně jsme se účastnili porad krkonošských IC.
- Proběhlo školení řidičů.
- Dvě pracovnice absolvovaly on-line školení pořádané CzechTourismem k marketingovému využití profilu na Google.

2.6. Dotace

- TIC získalo **dotaci Královéhradeckého kraje** z dotačního programu Podpora činnosti turistických informačních center 22CRG04 ve výši 25 000 Kč na projekt „**Významné trutnovské německé osobnosti**“, což byl pracovní název pro quest Po stopách kulturního odkazu německého obyvatelstva. Dotace byla poskytnuta na 65,75 %, rozpočtu. Cílem projektu bylo vytvořit nový turistický produkt, jak výše popsáno.
- 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 byla dokončena realizace projektu **Modernizace a vybavení TIC Trutnov - II. etapa**, část video, jehož původní termín dokončení se posunul vzhledem k tomu, že na jaře 2021 neprobíhaly akce.
- Na základě Smlouvy č.121060045 o poskytnutí podpory ze SFŽP ČR byla TIC v roce 2022 poskytnuta dotace SFŽP na projekt „**Modernizace a vybavení TIC Trutnov – dokončení**“ ve výši 284 294,05 Kč, tj. 85 % ze základu 334 463,60 Kč. Prostředky byly určeny na pořízení nové výpočetní techniky (notebooků), dokončení webových stránek (doplnění dalších funkcionalit, marketingové využití, dokončení jazykových mutací), pořízení fotografií do databáze TIC a opravu vitríny na věži Staré radnice. Na financování projektu byla TIC poskytnuta z rozpočtu zřizovatele návratná finanční výpomoc ve výši 240 000 Kč.

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, a to 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 pro tvorbu nabídky.

Celkem navštívilo TIC **33 645** (2021-18 974, 2020-30 588) návštěvníků, z toho 2 221 cizinců a 31 424 Čechů, z toho 12 433 rezidentů, využívajících služeb SAZKA, Balíkovny, odběr Trutnovinek a další služby.

2.8. Akce cestovního ruchu, veletrhy

V roce 2022 se TIC Trutnov účastnilo následujících akcí cestovního ruchu:

- Veletrh CR **Dovolená 2022** v Ostravě s vlastním stánkem.
- Veletrh CR **For bike 2022** v Praze na stánku Královéhradeckého kraje jako reprezentant DMO Krkonoše.

IČ 046 30 858

Bankovní spojení 115-1791870217/0100 KB

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

- Do **soutěže TURISPROPAG** jsme přihlásili regionální produkt mýdlo ve vlně Tkalcovského muzea v Trutnově, obsadil 2. místo ve své kategorii, vyhlášení vítězů proběhlo na veletrhu Regiony ČR v Lysé nad Labem.
- Možnosti CR v Trutnově a okolí jsme prezentovali na akci Královéhradeckého kraje **Den pro rodinu**.

2.9. Spolupráce s městem Trutnov

V roce 2022 jsme spolupracovali v oblastech:

- účast na jednáních **komise pro cestovní ruch**,
- úzká spolupráce s **oddělením komunikace**,
- účast při aktualizaci rizik Strategického rozvoje města Trutnova do roku 2025,
- podíl při organizaci **Dnů evropského dědictví**, aktivní zapojení (start questu Po stopách kulturního dědictví německého obyvatelstva).

2.10. Spolupráce s ostatními aktéry CR

- **A.T.I.C. ČR** - práce v Radě A.T.I.C.ČR jako zástupce Královéhradeckého kraje (do října)
- **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, další spolupráce dle nabídky a potřeb DMO,
- **Královéhradecký kraj** – účast na jednáních Královéhradecké centrály CR

3. HOSPODAŘENÍ

3.1. Příjmy

TIC hospodařil s celkovými příjmy **3 618 953 Kč**, z toho činily:

- | | |
|--|--------------|
| • provozní dotace města Trutnova | 2.430.000 Kč |
| • dotace Královéhradeckého kraje | 25 000 Kč |
| • dotace SFŽP (neinvestiční) | 161 698 Kč |
| • vlastní výnosy z prodeje služeb v hlavní činnosti | 9 470 Kč |
| • vlastní výnosy z prodeje zboží a služeb v doplňkové činnosti | 932 810 Kč |
| • příspěvek Lesů a parků Trutnov na provoz srubu a rozhledny | 26 057 Kč |
| • zapojení rezervního fondu | 33 918 Kč |

3.2. Výdaje

TIC na svou činnost vydal celkem **3 618 953 Kč**, z toho činily:

- | | |
|---|--------------|
| • náklady na zajištění hlavní činnosti TIC | 2 902 308 Kč |
| • výdaje na nákup zboží, materiálů a režie pro vedlejší činnost TIC | 716 645 Kč |

3.3. Investice

V roce 2022 byly dokončeny investice:

- **videa** pro potřeby prezentace města na webu a ostatních sítích v celkové výši 150 000 Kč,

IČ 046 30 858

Bankovní spojení 115-1791870217/0100 KB

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

- navýšení hodnoty webu **ictrutnov.cz** o 167 148 Kč, zejména dokončením překladů statických článků do němčiny, polštiny a angličtiny a zavedení nových funkcionalit zvyšujících efektivnost webu.

Zřizovatel převzal do svého majetku osobní automobil Peugeot 308 SW, RZ 6H9 3708..
Tento investiční majetek v hodnotě 432 500 Kč byl vyřazen z evidence TIC.

3.4. Výsledek hospodaření

V roce 2022 skončilo hospodaření organizace s běžnými prostředky schodkem, který byl ve výši 33 918 Kč dorovnán čerpáním rezervního fondu. Při zpracování návrhu rozpočtu se předpokládalo vyšší zapojení rezervního fondu.

Výsledek hospodaření schválila Rada města Trutnova dne 22.3.2023 usnesením č. RM_2023-298/6.

4. HLAVNÍ ZÁMĚRY NA ROK 2023

- pokračování v úspěšné propagaci města Trutnova,
- rozvoj vlastní činnosti na sociálních sítích,
- úzká spolupráce s ostatními aktéry CR,
- zajištění plynulého chodu TIC po personální změně ve vedení.

Zpracovala: Hana Nýdrlová
V Trutnově 28.3.2023