



## Výroční zpráva za rok 2017

# 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>	<a href="mailto:info@ictrutnov.cz">info@ictrutnov.cz</a>
<u>web</u>	<a href="http://www.ictrutnov.cz">www.ictrutnov.cz</a>

### 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](mailto:info@ictrutnov.cz), [www.ictrutnov.cz](http://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 a pí Zlata Pošustová, pro hlavní letní sezónu je TIC personálně posíleno pracovníkem na dohodu o provedení práce, účetnictví vede organizaci Ing. Věra Šválová 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"><li>- Propagaci Trutnova a okolí ve spolupráci se zřizovatelem a sítí informačních center</li><li>- Prezentaci Trutnova a okolí na veletrzích a výstavách cestovního ruchu ve spolupráci se zřizovatelem, destinačními managementy a Královéhradeckým krajem</li><li>- 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</li><li>- Poskytování informací o službách cestovního ruchu</li><li>- Orientaci v Trutnově a dopravní obslužnosti v regionu</li><li>- Přípravě, příp. vydávání a distribuci propagačních materiálů města Trutnova</li><li>- Spolupráci se zřizovatelem a ostatními organizacemi při organizaci akcí městského, regionálního, celostátního a mezinárodního významu</li><li>- Spolupráci s Asociací turistických informačních center a jejími členy, s agenturou CzechTourism, destinačními managementy regionu a Královéhradeckým krajem</li><li>- Prodeji vstupenek na kulturní, sportovní a společenské akce</li><li>- Poskytování dalších informací ze života města</li><li>- Provozování vlastních internetových stránek.</li></ul>
<u>Doplňková činnost</u>	Doplňkovou činností organizace je: <ul style="list-style-type: none"><li>- zajištění překladatelské a průvodcovské služby</li><li>- kopírování, skenování, provoz veřejného internetu</li><li>- poskytování služeb společnosti SAZKA</li><li>- zprostředkování služeb</li><li>- reklamní činnost</li><li>- prodej dárkových a upomínkových předmětů.</li></ul>
<u>Členství</u>	Asociace turistických informačních center (A.T.I.C.) partner Fondu cestovního ruchu Krkonoše

IČ 046 30 858

Bankovní spojení 115-1791870217/0100 KB

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

Certifikace

třída B podle Jednotné klasifikace A.T.I.C.

Český systém kvality služeb (/ČSKS) I. Stupně, v roce 2017 proběhly první úkony pro získání certifikace ve II. stupni

**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 2017

- 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 2017**

**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](http://www.ictrutnov.cz), na facebooku [www.facebook.com/TIC.Trutnov](https://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](http://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](http://www.kudyznudy.cz), [www.liberecky-kraj.cz](http://www.liberecky-kraj.cz) a [www.kralovehradeckyregion.cz](http://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 oproti roku 2016 mírně stoupl, využívaly je zejména zájezdy seniorů. Obě služby jsou úplatné a je třeba je předem sjednat

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

- **udržování aktuálnosti** vlastních internetových stránek [www.ictrutnov.cz](http://www.ictrutnov.cz) a facebooku, průběžné doplňování informací o připravovaných akcích v Trutnově a okolí, o probíhajících výstavách apod. do bloku aktualit,

- nákup software, sběr dat a naplnění nového rezervačního a poptávkového systému **HOLIDAYINFO INFORMAČNÍ A REZERVAČNÍ SYSTÉM PRO KRKONOŠE**, který je bezprovizní, s plnými kontakty ubytovatelů a s přímou konverzací zájemce – ubytovatel, systém je zveřejněn na [www.holidayinfo.cz](http://www.holidayinfo.cz), [www.krkonose.eu](http://www.krkonose.eu), [www.trutnov.cz](http://www.trutnov.cz) a na portálech všech zúčastněných obcí,
- obnovení smlouvy s Netpromotion na přední umístění ve vyhledávacích
- 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

- zpracování a vydání nového letáku pro návštěvníky města **Trutnov uprostřed svého okolí**, leták přehledně popisuje tipy na návštěvu turistických cílů v okruhu cca 20 km od Trutnova a je zpracovaný v jednotném vizuálním stylu města stejně jako sada předchozích letáků (Vítejte v Trutnově, Trutnov dětem, Trutnov město bez bariér, Voletinský okruh, Od sochy k soše v centru města), leták je vydaný v českém jazyce,
- provedli jsme inovaci a dotisk základního letáku Vítejte v Trutnově v českém a anglickém jazyce
- spolupráce při tvorbě knihy **Trutnov FOTOgenický**; knihu vydalo město Trutnov v prosinci 2017
- účast ve 2. ročníku soutěže **O turistickou informaci roku 2017** s propagačním materiálem **Od sochy k soše v centru města**
- 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 v Turistickém magazínu Kam po Česku s hlavní tematikou školní výlety (Tkalcovské muzeum v Domě pod jasanem má zpracovanou ucelenou nabídku školního vzdělávání a zážitkové turistiky pro školy a dětské skupiny)
- v kalendáři akcí v edici KAPKA a v rozcestníku Kam vyrazit v časopise Moje země jsme prezentovali městské slavnosti Už ho nesou!,
- v edici KAPKA jsme formou placené reklamy prezentovali Trutnov jako město bez bariér, a to pro sezonu 2017/2018,
- v pražském průvodci Kam po Česku jsme publikovali pozvánku na vánoční akce v Trutnově
- pro Senior pas Královéhradeckého kraje jsme poskytli kalendář vhodných akcí v 1. pololetí 2018

IČ 046 30 858

Bankovní spojení 115-1791870217/0100 KB

Tel. 499 818 245, e-mail [info@ictrutnov.cz](mailto:info@ictrutnov.cz), [www.ictrutnov.cz](http://www.ictrutnov.cz)

- větším ubytovatelům v Krkonoších jsme rozeslali letáky Pozvánka do Trutnova, aby je měli k dispozici pro své hosty

#### 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 byla platná do 7.9.2017 a po každoroční kontrole se ze strany A.T.I.C. byla certifikace obnovena s platností do 11.9.2019,

- 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 byla do 9.9.2017, v roce 2017 jsme podnikli základní kroky k certifikaci ve II. stupni, tj. provedli jsme dotazníkové šetření k vnímání kvality poskytovaných služeb ze strany návštěvníků TIC a absolvovali jsme mystery shopping ze strany CzechTourismu (pro účely certifikace), obojí hodnocení bylo na vysoké úrovni. Koncem roku 2017 jsme obdrželi Závěrečnou zprávu CzechTourismu, na jejímž základě vypracujeme další plán opatření pro přechod do II. Stupně ČSKS.

#### 2.5. Vzdělávání, odborné praxe, dotace

- absolvovaná **odborná školení a semináře:**

- seminář k EET v rámci veletrhu GO a Regiontour v Brně 20.1.2017, pořadatel A.T.I.C.,
- seminář "Spolupráce s travel bloggery a influencersy" v rámci veletrhu Region, dovolená a lázeňství v Ostravě 3.3.2017, pořadatel A.T.I.C.,
- školení Marketing zdarma ve Vrchlabí, přednášející Travelbakers a Pavel Pichler 12.4.2017, pořadatel Svazek obcí Krkonoše,
- diskusní fórum na téma efektivní formy prezentace a propagace podnikatelských aktivit v oblasti cestovního ruchu v česko-polském příhraničí, přednášející Travelbakers Brno, 6.6.2017 pořadatel Svazek obcí Krkonoše,

- TIC získal **dotaci Královéhradeckého kraje** z dotačního programu Podpora činnosti turistických informačních center 17CRG04 ve výši 40.000 Kč na projekt „Zlepšení dostupnosti a přehlednosti informací pro návštěvníky města a okolí“. V rámci projektu jsme zakoupili plastové stojany na letáky, které se uplatní v TIC a na veletrzích, vydali jsme leták Trutnov uprostřed svého okolí a provedli dotazníková šetření pro účely ČSKS II a pro celotrutnovský průzkum návštěvnosti organizovaný CIP TU.

- v závěru roku schválilo Zastupitelstvo města Trutnov mimořádnou investiční dotaci pro TIC ve výši 450 tis. Kč na nákup nového automobilu.

#### 2.6. Návštěvnost

Návštěvnost sledujeme tzv. čárkovací metodou, která umožňuje podrobnější rozdělení návštěvníků do ucelených skupin. Smostatně sledujeme využití služeb terminálu SAZKA, předprodej vstupenek a návštěvníky – turisty tuzemské a zahraniční.

Celkem navštívilo TIC 32.689 návštěvníků, z toho 3.708 cizinců, 11.289 turistů z ČR a 19.765 rezidentů, využívajících služeb SAZKA, předprodej vstupenek, odběr Trutnovinek a další služby.

Přehled návštěvnosti viz níže.

Návštěvnost 2017

měsíc	celkem	cizinci	Češi	ČR turisté	
-------	--------	---------	------	------------	--

### **2.5. Akce cestovního ruchu, veletrhy**

- v roce 2017 se TIC Trutnov zúčastnil veletrhů CR:
- GO a Regiontour Brno, společně s KHK a SO Krkonoše, leden
- Dovolená a region, lázeňství, Ostrava, společně s KHK a SO Krkonoše, březen
- Regiony ČR, Lysá nad Labem, samostatný stánek, duben
- studijní cesta do Polska v rámci projektu Síť hospodářského rozvoje česko-polského příhraničí (organizátor Svazek obcí Krkonoše) , duben

### **2.6. Spolupráce s městem Trutnov**

- účast na jednáních komise pro cestovní ruch
- aktivní spolupráce při tvorbě Marketingového plánu města Trutnova 2017-2020
- úzká spolupráce s oddělením komunikace
- účast na jednáních Komise pro strategický rozvoj.

### **2.7. Spolupráce s ostatními aktéry CR**

- **A.T.I.C.** - účast na členských fórech v Brně (duben) a ve Vrchlabí (říjen), využívání nabídek společných produktů, spolupráce při řešení otázky prodeje balených potravin v informačních centrech (metodika potravinářského podniku, systém kritických kontrolních bodů - HACCP)

IČ 046 30 858

Bankovní spojení 115-1791870217/0100 KB

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

- **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 Podzvičínsko** - účast na pravidelných setkáních informačních center, spolupráce při propagaci regionu a Trutnova,
- **SO Východní Krkonoše** – občasné konzultace
- **Královéhradecký kraj** – poskytování informací pro celokrajové brožury, Turistické noviny a newslettery
- **ČSÚ** – aktualizace databáze HUZ 2017
- Vzhledem k nutnosti zavést EET pro zajištění komisního prodeje (pokud není, jsou příspěvkové organizace obcí z povinnosti elektronické evidence tržeb vyjmuty), byl komisní prodej zrušen.
  
- **CIP TU** – v roce 2017 vznikla meziresortní pracovní skupina pro cestovní ruch při Centru inovací a podnikání, do činnosti skupiny se TIC aktivně zapojilo.

### **3. HOSPODAŘENÍ**

#### **3.1. Příjmy**

TIC hospodařil s celkovými příjmy **2.442.756 Kč**, z toho činily:

- provozní dotace města Trutnova	1.617.300 Kč
- dotace Královéhradeckého kraje	40.000 Kč
- vlastní výnosy z prodeje zboží a služeb	628.642 Kč
- zapojení rezervního fondu	72.853 Kč

#### **3.2. Výdaje**

TIC na svou činnost vydal celkem **2.442.756 Kč**, z toho činily:

- výdaje na zajištění hlavní činnosti TIC	1.744.012 Kč
- výdaje na nákup zboží a materiálů pro vedlejší činnost TIC	698.744 Kč

#### **3.3. Výsledek hospodaření**

Hospodaření TIC Trutnov v roce 2016 skončilo vyrovnaným hospodářským výsledkem, přičemž skutečná ztráta ve výši 72.853 Kč byla kryta uvolněním potřebného obnosu z rezervního fondu.

Výsledek hospodaření schválila Rada města Trutnova dne 19.3.2018 usnesením č. 2018-267/6.

### **4. HLAVNÍ ZÁMĚRY NA ROK 2018**

- pokračování v úspěšné propagaci města Trutnova
- úzká spolupráce s ostatními aktéry CR
- spolupráce na plnění Marketingové strategie města Trutnova
- zapojení TIC do oslav 100. výročí vzniku ČSR a 50. výročí okupace Československa vojsky Varšavské smlouvy označením a připomenutím (letákem) v Trutnově v roce 1968 vysazených Lip Svobody
- vydání nového letáku Trutnovsko na kole – cyklomapa dlouhodobě v portfoliu materiálů TIC chybí
- zajištění dostatečného množství informačních letáků dotiskem

IČ 046 30 858

Bankovní spojení 115-1791870217/0100 KB

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

Zpracovala: Hana Nýdrlová  
V Trutnově 17.7.2018