



## Výroční zpráva za rok 2018

# 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>	<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 běžném období jsou součástí týdenního rozvržení pracovní doby (v TIC je v sobotu, příp. v neděli jeden pracovník)

### 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

IČ 046 30 858

Bankovní spojení 115-1791870217/0100 KB

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

### Organizační struktura

Statutárním orgánem je ředitelka Ing. Hana Nýdrlová, zaměstnanci TIC jsou Ing. Karel Bouška a pí Zlata Pošustová, pro zajištění průvodcovské činnosti a pro hlavní letní sezónu je TIC personálně posíleno pracovníky na dohodu o provedení práce, účetnictví vede organizaci Ing. Věra Švátlová na základě dohody o provedení práce

### Hlavní činnost

dohoda o provedení práce byla uzavřena s pí Darnisou Špetlovou na zlepšení prezentace města na sociálních sítích. 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:

- 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 ČR 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.

### Doplňková činnost

Doplňkovou činností organizace je:

- zajištění překladatelské a průvodcovské služby
- kopírování, skenování, provoz veřejného internetu
- poskytování služeb společnosti SAZKA
- zprostředkování služeb
- reklamní činnost
- prodej dárkových a upomínkových předmětů.

### Členství

Asociace turistických informačních center ČR (A.T.I.C. ČR)  
partner Fondu cestovního ruchu Krkonoše

### Certifikace

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

IČ 046 30 858

Bankovní spojení 115-1791870217/0100 KB

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

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 2018

- 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 2018**

### **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 má vzrůstající tendenci, zájem je zejména u zájezdů 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; společně s oddělením komunikace a s pracovní skupinou pro web města jsme připravovali novou strukturu a náplň internetových stránek, které budeme společně s městem Trutnov realizovat v roce 2019.

- aktualizace a oprava dat na důležitých vyhledávačích (Google, Seznam,)

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)

- 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 **Trunovsko na kole**, možnosti cykloturistiky jsou přehledně zpracované v mapě vydavatele kvalitních cykloturistických map SHOCart spol. s r.o., na druhé straně jsou fotografie a stručný popis s odkazem jednotlivých zajímavých cílů, leták 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, Trutnov uprostřed svého okolí), leták je vydaný v českém jazyce,
- zpracování a vydání nového letáku pro návštěvníky města a pro účely prezentace na veletrzích **Kalendář pravidelných akcí**, leták je členěn po měsících, bez konkrétních dat konání a je tak použitelný více let, opět v jednotném vizuálním stylu města,
- provedli jsme inovaci a dotisk základního letáku **Vítejte v Trutnově** v českém, německém a polském jazyce
- leták **Od sochy k soše** jsme doplnili o sousoší Tanec smrti (v textu i v mapce) a nechali udělat dotisk v jazykové mutaci ČJ/NJ (v mutaci AJ/PJ bude dotisk, jakmile se vyčerpá zásoba původního znění)
- ke 100. výročí vzniku Československa a k 50. výročí jeho okupace vojsky Varšavské smlouvy jsme nechali označit pamětními deskami Lípy Svobody vysázené v roce 1968 a ve spolupráci s Oddělením komunikace MěÚ Trutnov vydali leták
- s drobnými úpravami jsme nechali dotisknout **Pozvánky do Trutnova** v němčině, polštině a angličtině, pozvánky jsou určeny k distribuci mimo Trutnov
- účast ve 3. ročníku soutěže **O turistickou informaci roku 2018** s propagačním materiálem **Trutnov uprostřed svého okolí**, který obdržel v kategorii Propagační leták 3. místo; Město Trutnov v téže soutěži získalo 2. cenu v kategorii Publikace za knihu Trutnov FOTOgenický.
- spolupráce s RTIC Vrchlábí 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 Krkonosé
- placená prezentace v novém aktualizovaném vydání cykloturistické mapy 1: 60 000 - SHOCart C115 Broumovsko, Adršpašsko-teplické skály vydavatelství SHOCart, spol. s r. o. - TrutnovTrails

- placená prezentace v mimořádné inzertní příloze MfDnes Výlety po kraji ve vydání pro Královéhradecký kraj v červnu – Den krkonošských řemesel v Tkalcovské muzeu v Domě pod jasanem
- placená prezentace v Krkonošské sezoně pro jaro, léto a podzim – pozvánka do Trutnova – města draka a tamtéž prezentace zdarma pro Stachelberg.
- prezentace JUNKYPARKU (skatepark a pumptrack) v Krkonošské sezoně pro zimu 2018/19 – zdarma, v Newsletteru k témuž periodiku byly dále prezentovány možnosti vyžití v Muzeu Podkrkonoší (nové expozice), Galerii Draka, Tkalcovském muzeu v Domě pod jasanem, Stachelbergu a na stezcě (questu) Kde jsem byl doma
- informace o certifikaci ve II. stupni ČSKS a současně prezentace města byla zdarma zveřejněna na [www.csks.cz](http://www.csks.cz) v aktualitách od 7.11.2018
- časopis TIM (Turistický informační magazín) v čísle 11/12 zveřejnil Akce v Krkonoších, kde jsou mj. uvedeny Staročeské Vánoce v Domě pod jasanem a Malé adventní trhy v UFFU (zveřejnil SO Krkonoše)
- objednávka a úhrada prezentace města a jeho atraktivit v kampani pro rok 2019 společností Paseo, s.r.o. na portálech KdyKde.cz a Vyletnik.cz, celkem 1 celoroční kampaň města a 8 týdenních kampaní akcí.

#### **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 veb třídě B (regionální informační centrum), certifikace je platná do 11.9.2019, Kontrola dodržování standardů proběhla ze strany A.T.I.C. 3.8.2018 a nebyly shledány žádné nedostatky
- 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, certifikát pro II. stupeň jsme získali 23.9.2018

#### **2.5. Vzdělávání, odborné praxe**

- absolvovaná **odborná školení a semináře**:
- zavedení potřebných opatření k ochraně osobních údajů podle GDPR v rámci spolupráce s městským úřadem
- seminář ke GDPR 12.4.2018 v rámci veletrhu Regiony ČR v Lysé nad Labem pořádaný A.T.I.C. ČR
- konference Krajské hospodářské komory k problematice destinačních managementů
- workshop zaměřený na tvorbu turistických produktů v regionech, Kostelec nad Orlicí 13.11.2018

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)

## 2.6. Dotace

- Na základě účelové dotace města Trutnov jsme koupili **nový automobil – PEUGEOT 308SW** v celkové ceně včetně DPH 432 500 Kč. Kupní smlouva byla v souladu s požadavky legislativy zveřejněna v Registru smluv.

- TIC získal **dotaci Královéhradeckého kraje** z dotačního programu Podpora činnosti turistických informačních center 18CRG04 ve výši 39 000 Kč na projekt „Komunikace – hlavní nástroj marketingu“. Na základě tohoto projektu jsme zakoupili sčítač návštěvnosti (jednotně v rámci A.T.I.C.), uzavřeli dohodu o provedení práce na poradenství v oblasti prezentace na sociálních sítích a tvorbu nového webu TIC a provedli šetření v oblasti získávání informací o destinaci.

- 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 na **SFŽP** o podporu projektu Modernizace a vybavení TIC Trutnov. Se žádostí jsme uspěli a získali dotaci ve výši 494 709 Kč, což je 85% celkových způsobilých nákladů podpořeného projektu, tj. 582 011 Kč. Přípravné kroky vč. výběrového řízení proběhly na podzim 2018. Vlastní realizace leden.

## 2.7. Návštěvnost

Návštěvnost 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 jsme v průběhu roku zahájili provoz sčítače návštěvnosti. Čárkovací metodou jsme dospěli k počtu návštěvníků TIC za celý rok 34 090, pomocí sčítače by v TIC bylo 45 727 návštěvníků. Rozdíl je poměrně značný, v příštím roce budeme pokračovat oběma metodami, abychom měli déleodobější srovnání.

Vydeme-li z čárkovací metody, celkem prošlo TIC 34 090 návštěvníků, z toho 3 601 cizinec, 9 606 turistů z ČR a 20 883 rezidentů, využívajících služeb SAZKA, předprodej vstupenek, odběr Trutnovinek a další služby.

Přehled návštěvnosti:

měsíc	celkem	cizinci	Češi	ČR turisté	Trutnováci	AJ	NJ	PJ	jinak
leden	2 270	105	2 165	290	1 875				
únor	2 592	112	2 480	851	1 629				
březen	2 025	49	1 976	337	1 639				
duben	2 204	97	2 107	325	1 782				
květen	2 856	312	2 544	564	1 980				
červen	2 752	356	2 396	668	1 728				
červenec	4 565	763	3 802	2 318	1 484				
srpen	5 393	996	4 397	2 613	1 784	259	345	210	182
září	2 527	343	2 184	743	1 441	52	209	57	25
říjen	2 379	394	1 985	460	1 525	22	303	62	7
listopad	2 221	29	2 192	211	1 981	6	7	15	1
prosinec	2 306	45	2 261	226	2 035	8	25	8	4

celkem 34 090 3 601 30 489 9 606 20 883

IČ 046 30 858

Bankovní spojení 115-1791870217/0100 KB

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

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

- v roce 2018 se TIC Trutnov zúčastnil veletrhů CR:
  - GO a Regiontour Brno, společně s KHK a SO Krkonoše, leden
  - veletrhu v Utrechtu / Fiets en wandelbeurs 2018 , společně s KHK, březen
  - FOR BIKES Praha, společně s KHK, duben
  - Regiony ČR, Lysá nad Labem, samostatný stánek, duben
  - Festival horolezectví Teplice nad Metují , společně s KHK, srpen
  - Královéhradecké dožínky, samostatný stánek, září
- účast na info tripu v rámci projektu I malé je krásné (Podzvičinsko, Trutnov, Swidnica), únor

## **2.9. Spolupráce s městem Trutnov**

- účast na jednáních komise pro cestovní ruch
- aktivní spolupráce při plnění cílů Marketingového plánu města Trutnova 2017-2020
- úzká spolupráce s oddělením komunikace
- účast na jednáních Komise pro strategický rozvoj
- spolupráce při organizaci Dnů evropského dědictví
- společná příprava nového webu TIC v návaznosti na nový web města (předpokládaná společná realizace v roce 2019).

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

- **A.T.I.C. ČR** - účast na členských fórech v Hranicích na Moravě (duben) a v Kutné Hoře (listopad), využívání nabídek společných produktů,  
Na ČF v Kutné Hoře byla ředitelka TIC Trutnov Hana Nýdrlová zvolena za Královéhradecký kraj do Rady A.T.I.C.
- **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 Podzvičinsko** - 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
- účast na setkáních informačních center Královéhradeckého a Pradubického kraje
- společná účast na veletrzích CT v Brně (GO Regiontour) a v Praze (For Bikes)
- **CIP TU** – aktivní spolupráce s mezíresortní pracovní skupinou pro cestovní ruch

### **3. HOSPODAŘENÍ**

#### **3.1. Příjmy**

TIC hospodařil s celkovými příjmy <b>3.152.847 Kč</b> , z toho činily:	
- provozní dotace města Trutnova	1.970.000 Kč
- účelová dotace města Trutnova (předfinancování dotace SFŽP)	99.583 Kč
- dotace Královéhradeckého kraje	39.000 Kč
- vlastní výnosy z prodeje zboží a služeb v hlavní i vedlejší činnosti	1.035.566 Kč
- jiné ostatní výnosy	8.698 Kč

#### **3.2. Výdaje**

TIC na svou činnost vydal celkem <b>3.149.584 Kč</b> , z toho činily:	
- výdaje na zajištění hlavní činnosti TIC	2.142.570 Kč
- výdaje na nákup zboží a materiálů pro vedlejší činnost TIC	1.007.014 Kč

#### **3.3. Výsledek hospodaření**

Hospodaření TIC Trutnov v roce 2018 skončilo kladným hospodářským výsledkem se zůstatkem 3.263 Kč, který byl na základě rozhodnutí Rady města Trutnov ze dne 11.3.2019 přidělen do rezervního fondu.

Účetní závěrku schválila Rada města Trutnova dne 11.3.2019 usnesením č. RM\_ 2019-273/6.

### **4. HLAVNÍ ZÁMĚRY NA ROK 2019**

- pokračování v úspěšné propagaci města Trutnova
- úzká spolupráce s ostatními aktéry CR
- spolupráce na plnění Marketingové strategie města Trutnova
- vydání nového letáku
- zajištění dostatečného množství informačních letáků dotiskem.

Zpracovala: Hana Nýdrlová  
V Trutnově 17.7.2019