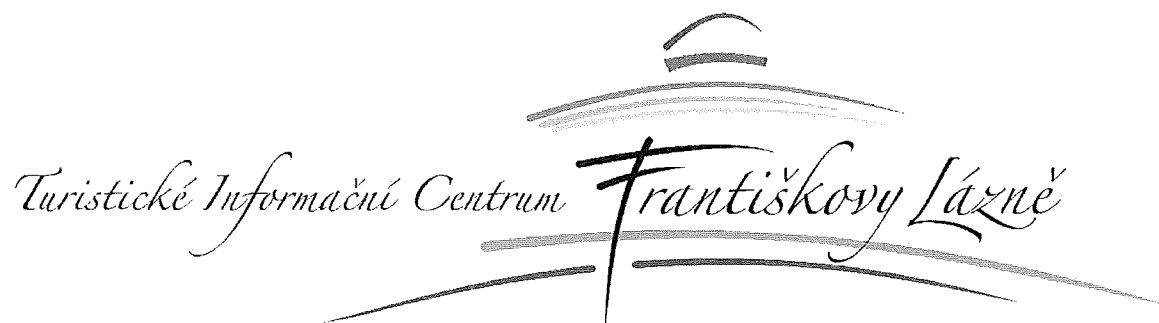


Výroční zpráva za rok 2016



Destinační a informační agentura Františkovy Lázně, zapsaný ústav
Nádražní 208/5, 150 01 Františkovy Lázně IČO 03957721

Obsah zprávy:

1. Činnost destinační agentury a turistického informačního centra	3
2. Spektrum nabízených služeb, jejich rozsah a návštěvnost v roce 2016.....	4
• mobilní aplikace – QR kód dostupný na nově vydaných materiálech, na webu a v prostorách infocentra	4
3. Členství s Asociací TIC ČR, certifikace Czech Tourism	6
Klasifikační třída A předpokládá splnění těchto podmínek:.....	6
4. Spolupráce s partnery v oblasti cestovního ruchu v rámci Karlovarského kraje.....	7
TIC Františkovy Lázně na portálu Živý kraj	7
Funkční kalendář pro celý kraj.....	7
5. Spolupráce s některými aktéry CR ve městě Františkovy Lázně a okolí, aktivní účast na organizaci a zajištění akcí městských organizací a místních firem	8
6. Realizace dotace z programu Cestování dostupné všem Ministerstva pro místní rozvoj – akce „Svěží a přívětivé Františkolázeňsko – nabídka nových produktů domácího cestovního ruchu“.....	9
7. Hospodaření organizace v roce 2016	10

7. Hospodaření organizace v roce 2016

K hospodaření Destinační a informační agentury uvedeme následující data:

Výsledek hospodaření	HČ - Kč	4.412	HOČ - Kč	36.941
Celkové výnosy	HČ - Kč	2.392.477	HOČ - Kč	171.768
Celkové náklady	HČ - Kč	2.388.065	HOČ - Kč	134.827

Osobní náklady činily celkem 1.628.125 Kč, což je oproti roku 2015 o snížení měsíčně o cca Kč 20.000,--. Je třeba uvést, že se agentura otevírala až od května 2015.

Služby celkem bez výše uvedených částek spojených s nájmem Kč 285.441,11, což je oproti 2015 rovněž nižší o cca 309 tisíc korun.

Nájemné, energie a režie Miláno Kč 342.202 – pronájem prostor v areálu Miláno činí Kč 17.000 měsíčně bez energií a režie.

Hospodaření roku 2016 bylo zajištěno příspěvkem od Města Františkovy Lázně, další zdroje vznikly z dotací, z hospodářské činnosti Destinační agentury a informační agentury a z přijatých darů, z provize z prodeje MKS a z příspěvků na reklamu od místních podnikatelů. Plánovaný příspěvek na rok 2016 nepokryl všechny nezbytné náklady organizace. Proto byl tehdejší ředitel, pan Pišvejc, donucen vypůjčit si od bývalé ředitelky DIA Jany Krejsové a od člena správní rady pana Eisenreicha, dokud se situace nevyřešila.

V roce 2017 je plánovaná úspora ve formě dotace od KÚKK – podpora nezaměstnanosti.

Františkovy Lázně, 31. března 2017

Zpracovala: Agnieszka Piotrowska

Destinační a informační agentura-
Františkovy Lázně, z.ú.
Nádražní 208/5, 351 01 Františkovy Lázně
IČ: 03957721
e-mail: info@frantiskovy-lazne.info
tel.: +420 778 736 298

Agnieszka Piotrowska

6. Realizace dotace z programu Cestování dostupné všem Ministerstva pro místní rozvoj – akce „Svěží a přívětivé Františkolázeňsko – nabídka nových produktů domácího cestovního ruchu“

Destinační a informační agentura spolupracovala s Městem Františkovy Lázně při zajišťování podpory neinvestičních akcí, které zlepšují podmínky pro cestovní ruch v oblasti. V letních měsících 2015 jsme se zapojili do 2. výzvy MMR ČR Cestování dostupné všem. Získali jsme dotaci ve výši 50% hodnoty celé akce, tedy 500 tis. Kč. V rámci akce byla celkem do května 2016 vynaloženo bezmála 1 mil. Kč na podporu domácího cestovního ruchu. V současné době byla dotační část již vyčerpána, vyúčtována. Ze strany ministerstva byla již dotační část schválena a proplacena v plné výši.



**MĚSTO
FRANTIŠKOVY LÁZNE**



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

Svěží a přívětivé • Františkolázeňsko

Nabídka nových produktů domácího cestovního ruchu

Na jaře 2016 budou pro všechny návštěvníky města připraveny nové vyznačené trasy:



FRANTIŠKOVA VESELÁ CESTA

záhradka, hrad, interakční, především pro malé děti, rozcvičte děti a dítěte sloupky

Tato bude první dle tematy. Jedná se o dětských káňáků ve městě i káňáků v okolí. Důležitá je, že všechny děti budou mít možnost. Každá z těchto akcí bude poskytnout plně odbornou podporu a k tomu všemu budou děti i jejich rodiče, učitelé, pracovníci firem, parků a bezpečnostní složky dětských hradů. Součástí této akce i hračky a pracovní listy, které budou děti i rodiče využít. Dětem a jejich rodičům bude tato akce velmi užitečná. Dětem a jejich rodičům bude tato akce velmi užitečná.



OD FRANTIŠKA NA HRAD

záhradka, naučné, interakční, vhodné pro větší a delší děti či dětské skupiny

Pevnost z centra Františkovy Lázně až k hradu Šteberg. Route navede na nádherné františkovské sídlo. Hrad je jedním z nejkrásnějších a nejvíce zachovalých hradů v okolí Františkovy Lázně. Informace k této akci najdete na našem webu a také v turistickém průvodci.



FRANTIŠKŮV VÝLET PO PRAMENECH

speciálně vybrané profese pro aktivní cestování 60+, ale zároveň i pro všechny ostatní návštěvníky města a okolí (včetně ipe vytrvalostních a dalších akcí, které budou k dispozici na jaře)

Je připraveno jako celkem náročný výlet, který vede po jedinečných pramenech v okolí města Františkovy Lázně.

Člověk budou získávat nové a nové zkušenosti a získávat nové zkušenosti.

TRADIČNÍ „SRDČKOVÉ TRASY“

- Červená - Anepka - Jadrno 5,3 km
- Zelená - Hradec 4,3 km
- Modrá - Hrádky 3,1 km
- Modrá - Kamenický 8,2 km
- Oranžová - Závrtky 8,2 km

Je to první a nejkrásnější turistická trasa. Hradec a Hrádky jsou velmi krásná a zajímavá místa. Hradec a Hrádky jsou velmi krásná a zajímavá místa. Hradec a Hrádky jsou velmi krásná a zajímavá místa.

Motivace je pro všechny stejná, udělat něco pro své zdraví a jako bonus zážitek, zábava, poučení.



Mezi prvními kroky je třeba udělat něco pro své zdraví a jako bonus zážitek, zábava, poučení.

Mezi prvními kroky je třeba udělat něco pro své zdraví a jako bonus zážitek, zábava, poučení.

Jeden z výstupů projektu: plakát pro chystanou jařmí kampaň „ U nás se chodí, jezdí a běhá po rovince“
Všechny výstupy akce budou zveřejněny na webu destinační agentury v sekci projekty.

V roce 2016 byly získány externí finanční prostředky nad rámec příspěvku z rozpočtu Města Františkovy Lázně, který činil celkem 2 mil. Kč. Z dotačních programů bylo na základě zpracovaných žádostí čerpáno od Ministerstva pro místní rozvoj ČR 488.282 Kč, příjemcem dotace bylo město Františkovy Lázně. V měsíci lednu byla podána další žádost na dotaci, tentokrát u Karlovarského krajského úřadu, a to ve výši 120.000 Kč, ze které jsme získali 35.000 Kč.

5. Spolupráce s některými aktéry CR ve městě Františkovy Lázně a okolí, aktivní účast na organizaci a zajištění akcí městských organizací a místních firem

- Průběžně navazujeme kontakty s podnikateli v cestovním ruchu ve městě a jeho okolí, snažíme se s nimi zajistit spolupráci při vydávání propagačních prospektů a prezentaci na domácích i zahraničních veletrzích, informuje je o potřebách turistů, snažíme se zjišťovat novinky týkající se změn v provozech hotelů, restaurací a pensionů
- V měsíci červnu 2015 jsme zaregistrovali na Ministerstvu kultury ČR připravovaný občasník **Takové jsou Frantovky!** Z finančních důvodů nebyl v roce 2015 vydáván. V roce 2016 jsem obdrželi sponzorský dar v celkové výši Kč 38.000,-- od p. Jana Kuchaře jako soukromé osoby. První číslo vyšlo v srpnu 2016. Celkem vyšla 4 čísla časopisu. V roce 2017 jsme zatím žádné nevydali.
- Několikrát během roku u nás probíhal předprodej vstupenek na akce pořádané Městským muzeem Františkovy Lázně
- Od zahájení činnosti nepravidelně propagujeme činnost destinační agentury a TIC na stránkách Františkolázeňských listů vydávaných společností Lázně Františkovy Lázně a.s., dále našeho webu a v občasníku Takové jsou Frantovky!, na portálu seznam.cz.
- Pokračuje spolupráce v předprodeji MKS

4. Spolupráce s partnery v oblasti cestovního ruchu v rámci Karlovarského kraje

- Pokračuje spolupráce s Karlovarským krajským úřadem, odborem cestovního ruchu, který nás v počáteční fázi činnosti výrazně podpořil poskytnutím značného množství kvalitních propagačních materiálů pro domácí i zahraniční turisty a návštěvníky našeho lázeňského města
- Bylo zajištěno připojení informací o činnosti TIC Františkovy Lázně na webový portál Živý kraj, byl zajištěn a kompletně zprovozněn nový kalendář akcí pro Františkovy Lázně s možností administrace v rámci portálu Živý kraj, tj. všechny místní akce jsou viditelné v celém regionu a naopak, zároveň propojení s portálem Kudy z nudy
- Spolupracujeme s ostatními TIC v kraji, jmenovitě s Infocentrem Karlovy Vary, TIC Sokolov, Mariánské Lázně a především TIC města Cheb
- Aktivně se účastníme akcí Karlovarského krajského úřadu – odboru CR, jako jsou konference, workshopy regionálních infocenter, mezinárodní konference CR zaměřené na rozvoj CR v území
- Přerušeni spolupráce v předprodeji se společností Lázně Františkovy Lázně a.s. – nepřistoupili na žádost o provizi z předprodávaných vstupenek a jízdenek (do té doby byla provize v podobě pohlednic města a hotelů, které jsme dostávali darem)

TIC Františkovy Lázně na portálu Živý kraj

<http://www.zivykraj.cz/cz/naplanujte-si-svou-navstevu/turisticka-informacni-centra?strana=2>

Funkční kalendář pro celý kraj

<http://kalendar.frantiskovy-lazne.info/cz/akcevypis#vypis>

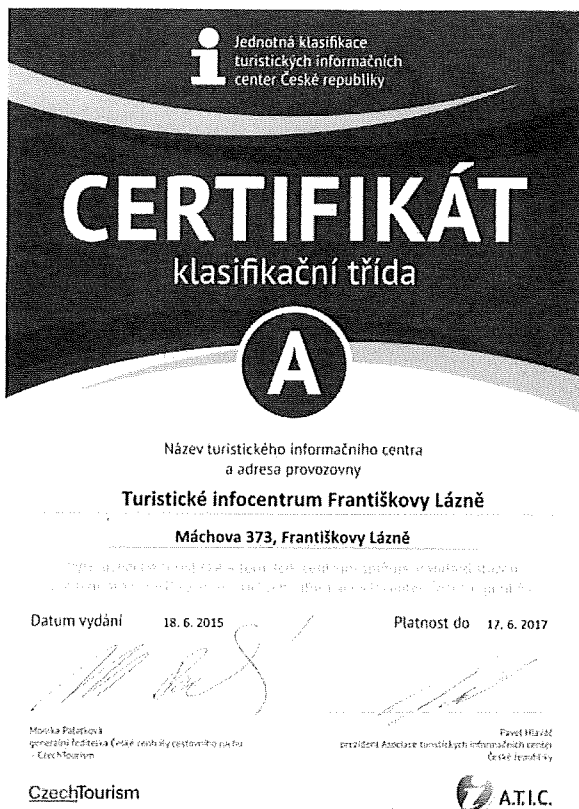
3. Členství s Asociací TIC ČR, certifikace Czech Tourism

Františkolázeňské Turistické informační centrum získalo v červnu 2015 certifikát klasifikační třídy A. Certifikace agenturou Czech Tourism, který je zárukou ověřené kvality služeb a kvalifikované práce zaměstnanců. S cílem nadále zvyšovat kvalitu práce bylo zahájeno školení ze strany asociace ČKS (Český systém kvality služeb), v budoucnu tedy uvažujeme o zavedení standardních postupů Interního systému kvality služeb. V srpnu loňského roku proběhla kontrola z A.T.I.C.u, během které byl obhájen certifikát klasifikační třídy A.

Dále se dva naši pracovníci účastnili školení pořádaného asociací A.T.I.C. a to konkrétně o fotografování.

Klasifikační třída A předpokládá splnění těchto podmínek:

<http://www.aticcr.cz/jednotna-klasifikace-turistickych-informacnich-center-cr/ds-1087/p1=1916>



- vydání propagačních materiálů s mapy a tematikou cestovního ruchu ve Františkových Lázních a okolí
- Prezentace města na českých i německých internetových stránkách, v regionálním tisku, rozhlasu a televizi na obou stranách hranice (např. Chebský deník, Mladá fronta
- Spolupráce s organizacemi a propagátory cestovního ruchu a kultury, zejména s příslušným úřadem kraje, Českou centrálou cestovního ruchu (Czech Tourism), s Euregiem Egrensis, členství v A.T.I.C.u (Asociace turistických informačních center).
- Přerušeni spolupráce v předprodeji se společností Lázně Františkovy Lázně a.s. – nepřistoupili na žádost o provizi z předprodávaných vstupenek a jízdenek (do té doby byla provize v podobě pohlednic města a hotelů, které jsme dostávali darem)
- Zdarma je poskytována aktualizovaná „trhací“ mapka Františkových Lázní a blízkého okolí, která byla vytvořena na základě vysoké poptávky

Otvírací doba: po-pá 8:00 - 17:00
So+ne 8:00-12:00, 12:30-17:00

Kontakt: Tel.: 355 440 060, 778 736 298, 354 694 449
web: www.frantiskovy-lazne.info
Email: info@frantiskovy-lazne.info

2. Spektrum nabízených služeb, jejich rozsah a návštěvnost v roce 2016

V průběhu roku 2016 byly zajištěny nové a atraktivní služby turistům. A to následující:

- Zkvalitnění služeb „copy centra“ – tiskárna od společnosti Ricoh
- Půjčovna městských kol a ochranných pomůcek
- Půjčovna NW holí a případné individuální lekce s certifikovaným instruktorem
- Zprovoznění dětského koutku (hračky a sociální zázemí pro maminky)
- Propagace destinace na LCD obrazovce v prostorách infocentra
- Spolupráce s knihovnou FL – hosté mají možnost vracet zapůjčené knihy v infocentru
- Prodej nového sortimentu: Knihy nakladatelství letecké literatury – Ivo Pejčoch
- Správa webového kulturního kalendáře města
- Vydávání měsíčníku Takové jsou Frantovky!
- Aktualizace orientačního systému města
- Provozovna úschovny

Pro doplnění uvádím ostatní, již dříve zavedené služby

turistický servis pro návštěvníky města, podávání informací ve čtyřech cizích jazycích (německý, anglický, polský a ruský jazyk)

- vyhledávání a prezentace tipů na výlety do okolí
- poskytování a prodej turistických a cykloturistických map, prodej turistických suvenýrů, zejména pohlednic, známek, vizitek, průvodců, turistických publikací, regionálních publikací a upomínkových předmětů
- informace o ubytovacích a stravovacích zařízeních a ostatních službách ve městě a nejbližším okolí
- ucelený přehled kulturních a sportovních akcí v celém karlovarském kraji, důležitá telefonní čísla a praktické informace z celého regionu
- bezplatný přístup na internet
- možnost zapůjčení zvukového průvodce městem
- informace o veřejné a soukromé dopravě - ČD, Pendolino, Egronet, Vogtlandbahn, Oberpfalzbahn, místní spoje, taxi, atd.
- mobilní aplikace – QR kód dostupný na nově vydaných materiálech, na webu a v prostorách infocentra
- nepřetržitá správa internetového portálu www.frantiskovy-lazne.info – postupný překlad textů do 4 jazykových mutací
- Zapojujeme se do prezentace regionálních akcí jak v prostorách infocentra, tak i na našich internetových stránkách (např. Dny poezie, běžecké akce, charitativní akce, akce městských příspěvkových organizací, akce ostatních infocenter z regionu, soukromých firem, atd.)
- předprodej vstupenek do Divadla Boženy Němcové a na akce Městského muzea Františkovy Lázně
- prodej vnitrostátních i mezinárodních jízdenek společnosti Regio Jet
- prodej vstupenek v síti Perfect system - Colosseum a Ticketportal
- prodej výletů, včetně průvodcovských služeb pro místní cestovní kancelář I.d.ee- Reisen

1. Činnost destinační agentury a turistického informačního centra

Spolupráce s partnery v oblasti cestovního ruchu v rámci Karlovarského kraje, správa webového portálu, správa kulturního kalendáře, průběžná administrace pracovníky infocentra.

Spolupráce s jednotlivými aktéry cestovního ruchu ve městě Františkovy Lázně a okolí, aktivní účast na organizaci a zajišťování akcí městských organizací a místních firem, publikační činnosti, spolupráce s médii, propagace celé destinace, aktivní prezentace na turistických webech tuzemských i zahraničních.

Dotace - Zajištění tvorby vícejazyčných propagačních materiálů a prezentace místních turistických cílů a lázeňství.

Realizace dotace z programu Ministerstva pro místní rozvoj ČR, 2. výzva roku 2015, program Cestování dostupné všem, podpořena byla akce „Svěží a přívětivé Františkolázeňsko – nabídka nových produktů domácího cestovního ruchu“

- a. Kola, hole NW – zprovoznění půjčovny
 - b. dětský koutek – k dispozici v prostorách infocentra
 - c. montáž map, cedulí a tisk materiálů
2. V roce 2016 jsme zařídili realizaci dotace z programu Ministerstva pro místní rozvoj ČR, 2. výzva roku 2015, program Cestování dostupné všem, podpořena byla akce „Svěží a přívětivé Františkolázeňsko – nabídka nových produktů domácího cestovního ruchu“. Konkrétně jsme začali půjčovat kola pořízená z dotace, vybavili dětský koutek, nechali vytisknout tiskoviny pořízené v rámci dotace a zařídili montáž informačních tabulí.
 3. Během roku jsme pokračovali ve spolupráci s místními podnikateli a pokračovali v propagaci destinace.
 4. V srpnu roku 2016 byl ředitelem jmenován pan Bc. Martin Pišvejc. V prosinci byla prozatímním zástupem zvolena slečna Agnieszka Piotrowska.

