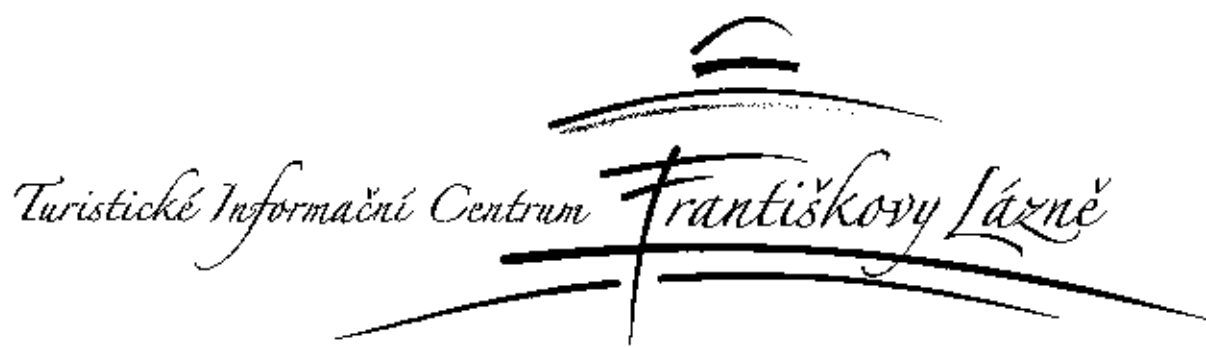


Výroční zpráva za rok 2015



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
2. Spektrum nabízených služeb, jejich rozsah, návštěvnost v roce 2015
3. Certifikace ATIC Czech Tourism – červen 2015
4. Spolupráce s partnery v oblasti cestovního ruchu v rámci Karlovarského kraje, zprovoznění nového webového portálu v českém jazyce a čtyřech cizích jazycích, provoz vlastního FB profilu a propojení našeho webu s portálem Živý kraj, zajištění nového kulturního kalendáře, průběžná administrace pracovníky infocentra
5. 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 celého Františkolázeňska, aktivní prezentace na webech pro turisty tuzemské i zahraniční
6. Získání a 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“
7. Hospodaření organizace v roce 2015



Titulní stránka našeho nového webu a platný odkaz: <http://www.frantiskovy-lazne.info/>

1. Činnost agentury a turistického informačního centra

Dne 16. května 2015 byla při příležitosti oslav 222. lázeňské sezony oficiálně zahájena činnost Destinační a informační agentury Františkovy Lázně, která provozuje nově zřízené Turistické informační centrum v budově areálu Milano. Od 1. května 2015 začali v organizaci pracovat první čtyři pracovníci, zároveň byl přijat na studijní praxi po dobu čtyř týdnů student z německé Obchodní akademie ve Wiesau. Během první poloviny května bylo hlavním úkolem zprovoznění prostor infocentra tak, aby bylo připraveno na zahájení sezony.

Ředitelkou byla na konci dubna 2015 jmenována Ing. Jana Krejsová, která ihned poté začala s náborem vhodných osob na pozici pracovník styku s veřejností, dále zajistila zřízení provozovny, zápis do živnostenského rejstříku, ohlášení na finančním úřadě, OSSZ a na příslušných zdravotních pojišťovnách. Ještě v květnu zajistila potřebnou datovou schránku, poštovní schránku pro provozovnu v areálu Milano a řadu dalších administrativních úkonů. Dva noví pracovníci byli před nástupem do infocentra v evidenci ÚP. Proto bylo urychleně požádáno o možnosti podpory ze strany MPSV ČR, dotace byla schválena a čerpána až do listopadu 2015. Další vhodný adept byl přijat k 1. červenci 2015. I v jeho případě byla zajištěna dotace na společensky účelné pracovní místo, která byla smluvně zajištěna do konce roku 2015.

Všichni pracovníci Destinační a informační agentury splňují předpoklady pro výkon práce v turistickém informačním centru. Mají požadovanou kvalifikaci a aktivní znalost cizích jazyků. V průběhu roku pracovalo v organizaci celkem pět osob, dále byly na DPP zajištěny další, především překladatelské, případně jiné odborné práce.



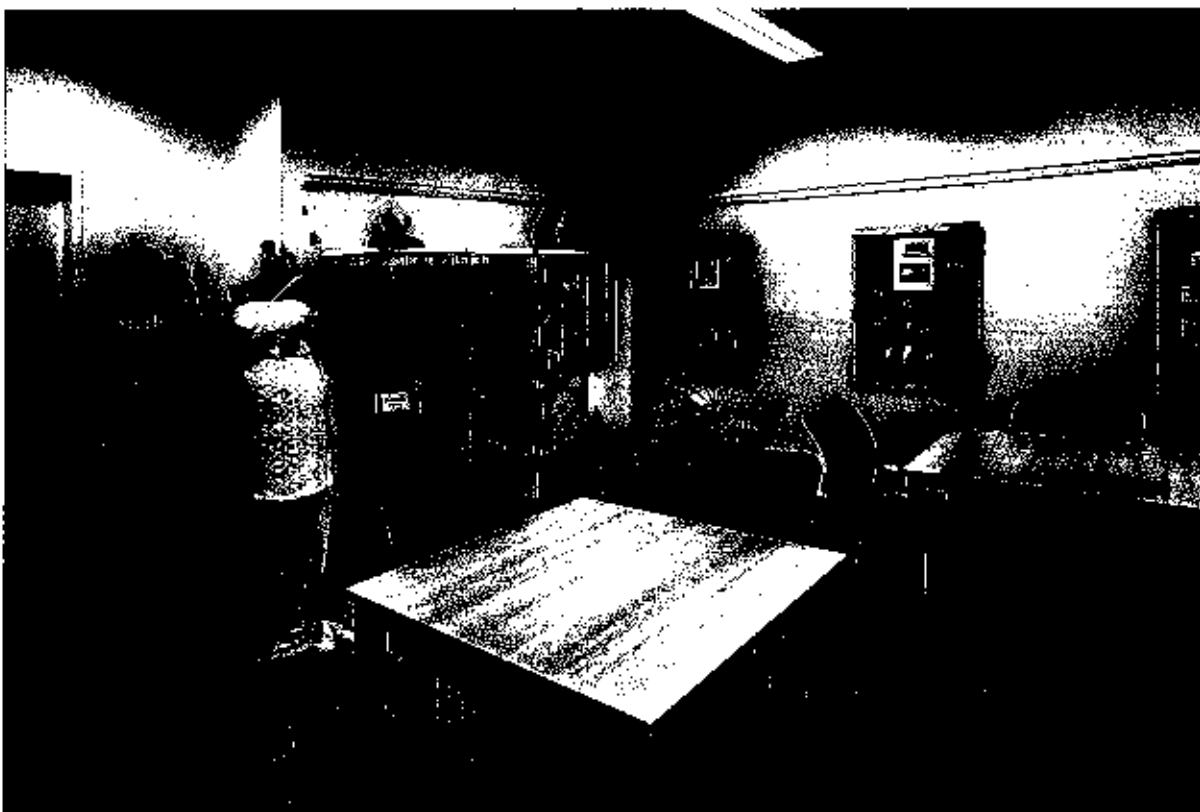
Hlavní činnost TIC - kolektiv pracovníků poskytuje potřebné informace a materiály návštěvníkům a obyvatelům lázeňského města, a to po celý rok s výjimkou Štědrého dne a Nového roku.

2. Spektrum nabízených služeb, jejich rozsah, návštěvnost v roce 2015

V průběhu roku 2015 byly zajištěny ve větší míře smluvní možnosti poskytování řady služeb, které činnost TIC doplnily a výrazně zatraktivnily.

Pro představu uvádím služby poskytované ke dni 31. prosince 2015:

- Zajišťujeme turistický servis pro návštěvníky města, poskytujeme informace v ústní, písemné a tištěné podobě, v kombinaci celkem ve čtyřech cizích jazycích (německý, anglický, polský a ruský jazyk)
- Nabízíme vyhledávání a prezentace tipů na výlety do okolí
- Nabízíme poskytování a prodej turistických a cykloturistických map, prodej turistických suvenýrů, zejména pohlednic, známek, vizitek, průvodců, turistických publikací, regionálních publikací a upomínkových předmětů
- Poskytujeme informace o ubytovacích a stravovacích zařízeních a ostatních službách ve městě a nejbližším okolí
- Máme k dispozici ucelený přehled kulturních a sportovních akcí v celém karlovarském kraji, důležitá telefonní čísla a praktické informace z celého regionu
- Umožňujeme kopírování a scanování
- Máme k dispozici bezplatný přístup na veřejný internet
- Nabízíme možnost zapůjčení zvukového průvodce městem
- Pravidelně zajišťujeme pořádání malých výstav v prostorách infocentra výstava

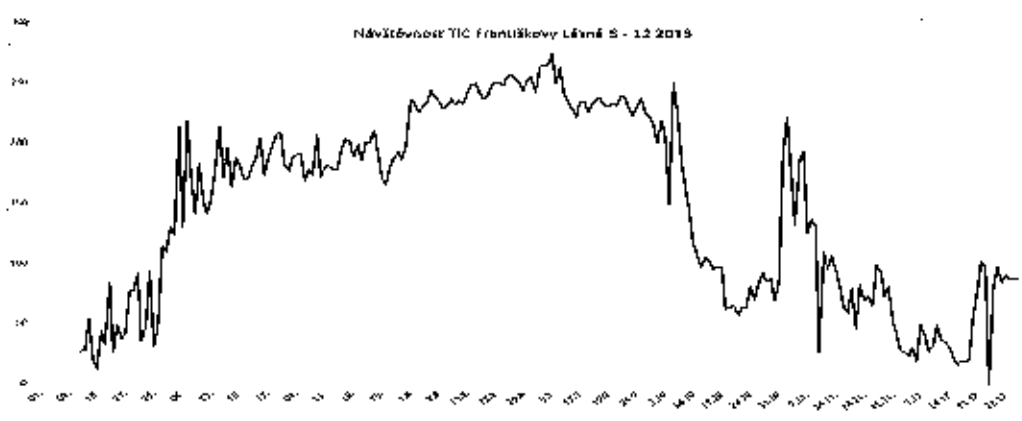


Ukázka z letní výstavy ZUŠ Františkovy Lázně- výtvarný obor (oděvní tvorba a keramika)

- Je možná naše spoluúčast na organizaci sportovních a kulturních akcí ve městě
- Pravidelně podáváme informací o veřejné a soukromé dopravě - ČD, Pendolino, Egronet, místní spoje, taxi, atd.

V infocentru existuje možnost stáhnutí mobilní aplikace – máme vlastní QR kód dostupný na nově vydaných materiálech, na webu, FCB a v infocentru

- Pracovníci infocentra mají na starost nepřetržitou správu internetového portálu www.frantiskovy-lazne.info
- 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.)
- Zajišťujeme předprodej vstupenek do Městského divadla Františkovy Lázně a na akce Městského muzea Františkovy Lázně
- Nabízíme prodej vstupenek na kulturní a společenské akce, poznávací výlety a další akce pořádané společností Lázně Františkovy Lázně a.s.
- Zajišťujeme prodej vnitrostátních i mezinárodních jízdenek společností Student Agency
- Dále nabízíme prodej vstupenek v síti Colosseum a Ticketportal
- Zajišťujeme prodej výletů, včetně průvodcovských služeb pro místní cestovní kanceláře I.d.ee- Reisen Fr. Lázně, Olga Danylevych)
- Nově půjčujeme sportovní koloběžky s potřebnými doplňky (přilby, zámek, KPZ)
- Máme připraveny kurzy Nordic Walking, nabízíme 10 párů kvalitních hůlek zn. Leki na půjčování, jsou zajištěny hodiny s certifikovaným lektorem
- Od jara 2016 budeme organizovat provoz půjčovny dvaceti nových sdílených městských kol, zajistili jsme nové stojany na kola
- V provozovně byl nově zřízen velmi pěkně vybavený dětský koutek
- Vedeme statistiky návštěvnosti TIC Františkovy Lázně



návštěvnost od května do prosince 2015, údaje vykazujeme pro Czech Tourism, k výraznému navýšení došlo po usavření soukromého Infocentra František společnosti Lázně a.s. Františkovy Lázně

- Samostatně vydáváme publikace, propagační materiály a mapy s tematikou cestovního ruchu ve Františkových Lázních a okolí
- Vyhodnocujeme prodejnost nabízeného zboží a služeb, např. nejprodávanějším sortimentem jsou kromě pohledů, turistických vizitek a známek především tematické mapy, v loňské sezóně to byla kvalitní a cenově velmi dostupná cyklomapa celého Karlovarského kraje

- Prezentujeme město na českých i německých internetových stránkách, v regionálním tisku, rozhlase a televizi na obou stranách hranice (např. Chebský deník, Mladá fronta
- DNES, Radio Egrensis, TV Západ, seznam.cz, atd.) – celostátně pak byly natočeny a vysílány reportáže na televizi Nova (Snídaně s Novou), ČT Sport
- Spolupracujeme s regionálním zpravodajstvím- televize ZAK, na základě našich objednávek bylo natočeno a odvysíláno celkem deset reportáží o městě Františkovy Lázně, všechny mohou být použity k další prezentaci města
- Spolupracujeme s organizacemi a propagátory cestovního ruchu a kultury, zejména s příslušným úřadem kraje, Českou centrálou cestovního ruchu (Czech Tourism), s Euregiem Egrensis, jsme novým členem A.T.I.C. (Asociace turistických informačních center).
- Zdarma poskytujeme aktualizovanou „trhací“ mapku Františkových Lázní a blízkého okolí, protože nejfrekventovanější otázky z řad hostů města se týkají místní orientace, dále máme v nabídce velký výběr tematických map, nabízíme video a audioprůvodce
- Zajistili jsme natočení pěti videotras k problematice propojení cyklostezek v oblasti celého Františkolázeňska, reagovali jsme tak na časté jsou dotazy především cyklistů
- Velkou výhodou umístění provozovny TIC je bezprostřední blízkost nástupiště oblíbeného mikrovláčku, malé parkoviště pro přijíždějící turisty a výhodná poloha u stávajících turistických tras a cyklostezek, především také bezbariérový přístup do provozovny



Interiér TIC s veřejným internetem a místností vybavenou televizorem, dataprojektorem a pěkným dětským koutkem, která je vhodná jako odpočinkové zázemí pro návštěvníky, případně pro pořádání přednášek, workshopů, výstav a menších akcí pro max. 20 osob.

Otevřeno máme denně od 9:00 do 17:30 hodin, o víkendech od 9:00 do 18:00 hodin.

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

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.

Klasifikační třída A předpokládá splnění těchto podmínek:

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



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

- Byla navázána 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
- Plánujeme účast na konferencích a školeních v oblasti cestovního ruchu ve spolupráci se státní agenturou Czech Tourism
- Aktivně jsme se zapojili do jednání o možnostech činnosti krajské destinační agentury
- Destinační agentura za zapojila do činnosti MAS 21

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>

5. Spolupráce s jednotlivými 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 prezentací na domácích i zahraničních veletrzích, informuje je o potřebách turistů, snažíme se zjišťovat novinky týkajících 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 zatím nebyl v roce 2015 vydáván.
- Od zahájení činnosti nepravidelně propagujeme činnost destinační agentury a především TIC na stránkách **Františkolázeňských listů** vydávaných společností Lázně Františkovy Lázně a.s.

- Pracovníci Turistického informačního centra Františkovy Lázně se zapojili do přípravy a realizace několika akcí ve spolupráci s Městem Františkovy Lázně. Jako příklad uvádíme zdařilou spolupráci s Českou televizí Sport, městem Františkovy Lázně a firmou Ghost Waldsassen při pořádání letní akce ČT Sport na vrchol aneb chuť cyklistiky 2015 ve dnech 8. a 9. srpna 2015.



- Dne 28. 8. 2015 proběhlo natáčení Snídaně s Novou na cestách na téma parky a kolonády – putování po lázeňském trojúhelníku. Při zajištění natáčení jsme spolupracovali s Muzeem Františkovy Lázně a agenturou Czech Tourism
- K prezentaci města máme k dispozici materiály z natáčení České televize z akce Miss Aerobic 2015, které proběhlo ve dnech 4. až 12. července 2015

Zajímavé odkazy:

Video České televize a televize Nova o Františkovských Lázních:

S Čt Sport na vrchol aneb nová chuť cyklistiky

<http://www.ceskatelevize.cz/porady/11247677571-s-ct-sport-na-vrchol-aneb-nova-chut-cyklistiky-2015/215471291099106-frantiskovy-lazne-1-den/video/>

<http://www.ceskatelevize.cz/porady/11247677571-s-ct-sport-na-vrchol-aneb-nova-chut-cyklistiky-2015/215471291099107-frantiskovy-lazne-2-den/video/>

<http://www.ceskatelevize.cz/porady/11247677571-s-ct-sport-na-vrchol-aneb-nova-chut-cyklistiky-2015/215471291099108-frantiskovy-lazne/video/>

<http://www.ceskatelevize.cz/porady/11247677571-s-ct-sport-na-vrchol-aneb-nova-chut-cyklistiky-2015/215471291099109-frantiskovy-lazne/video/>

<http://www.ceskatelevize.cz/porady/11247677571-s-ct-sport-na-vrchol-aneb-nova-chut-cyklistiky-2015/215471291099110-frantiskovy-lazne/video/>

Snídaně s Novou na cestách

<http://tn.nova.cz/clanek/cestovani-nejen-po-lazenskem-trojuhelniku-se-snidani-s-novou.html>

Stránky Miss aerobic 2015- soustředění Františkovy Lázně

<http://www.ceskatelevize.cz/porady/10844682914-ceskoslovenska-miss-aerobik-2014/214471291102120>

Prezentace města – TIC na významných portálech domácího CR:

Seznam.cz

<http://mapy.cz/zakladni?x=12.3506556&y=50.1165098&z=16&source=firm&id=12940293&q=Franti%C5%A1kovy%20%C3%A1zn%C4%9B>

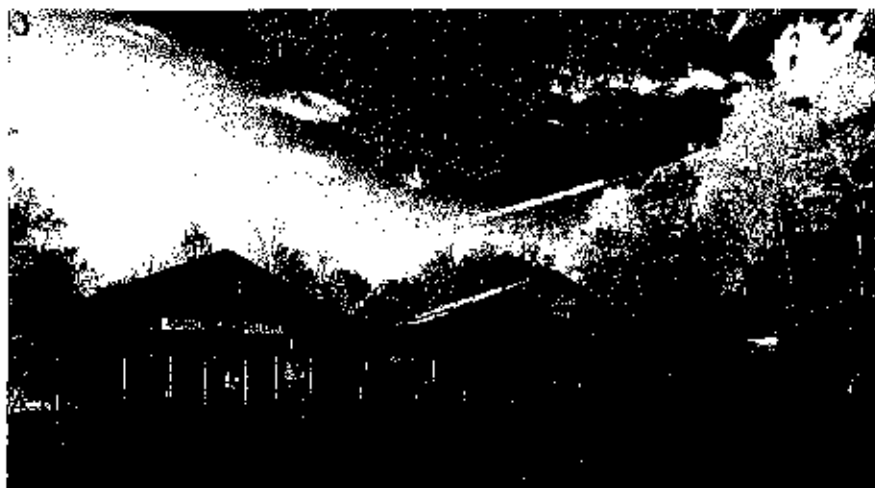
Místní aktuální videotrasy: (natočeno pracovníky TIC v létě 2015 – ukázky)

<http://www.livetouring.com/cs/track/0224-frantiskovy-lazne-do-chebu-a-zpet>

<http://www.livetouring.com/cs/track/0224-frantiskovy-lazne-k-ohri-rezervaci-soos>

<http://www.turistika.cz/trasy/video/rewrite/objevovani-hradu-na-cesko-nemeckem-pomezi>

<http://www.turistika.cz/trasy/video/rewrite/za-krasami-a-prirodnim-dedictvi-frantiskovych-lazni-a-blizkeho-okoli>



6. Získání 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 bude 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 LÁZNĚ
MPSV ČR – 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:

<p>FRANTIŠKOVA VESELÁ CESTA</p> <p>Od ústředí, hospod, restaurací, občerstvení přes vesnici do centra a lázeňské lázně. Dostupná.</p> <p>Pro více informací kontaktujte Město Františkovy Lázně, tel. 376 321 111 nebo e-mailem: info@frantiskovy-lazne.cz</p>	<p>OO FRANTIŠKA NA HRAD</p> <p>Od ústředí, hospod, restaurací, občerstvení přes vesnici do centra a lázeňské lázně. Dostupná.</p> <p>Pro více informací kontaktujte Město Františkovy Lázně, tel. 376 321 111 nebo e-mailem: info@frantiskovy-lazne.cz</p>	<p>FRANTIŠKOVÝ VÝLET PO FRANTIŠKOVĚ</p> <p>Pro více informací kontaktujte Město Františkovy Lázně, tel. 376 321 111 nebo e-mailem: info@frantiskovy-lazne.cz</p>	<p>TRADIČNÍ „BRDÁČOVÉ TRASY“</p> <p>Pro více informací kontaktujte Město Františkovy Lázně, tel. 376 321 111 nebo e-mailem: info@frantiskovy-lazne.cz</p>

Město Františkovy Lázně
MPSV ČR – MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČR

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

V roce 2015 byly získány externích 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 a od MPSV ČR – program Podpora zaměstnanosti byly získány prostředky na platy pracovníků TIC ve výši 312.000 Kč. V měsíci lednu bude podána další žádost na dotaci, tentokrát u Karlovarského krajského úřadu, a to ve výši 120.000 Kč.

NO. 2 2011

DOBRY MAREK ZA DOBRU INFO. (100)
OSVETUVA VYBRANA ZAVAZU. (100)
KJ OSVETUVA. 2. 1. 11.
Ladenina dily za polubna
a kvalitni gradatel inform. 26. 7. 2015
Lan. list - LD BELVEDERE

26. 7. 2015

Poblyajete za polubna a obsebnost
70000 listu dily Lanu
peplo: _____



Namrdo info = centrum

podpis: Asi. Ch.

© 7/30/15

Hello from Sabita Cruz,
California.

Matthew &
Claire Stevens

adriano...
mno se nam tu dily
kamo... as namo verno
(vsepa vpa a vpa, mla vpa vs to dily)
ale dily za vpa
modna angustova. DUB
Kustice.

SE TO TU VAM. LADILE
Tantolone kamo pso polubna.

Anglani dily I a dily

Hoc se nam kaly libi
modna a dily a dily, dily a dily.
U U

Hall a vpa. vpa, Hov
vpa solin. vpa
Kustice

7. Hospodaření organizace v roce 2015

K hospodaření Destinační a informační agentury uvedeme následující data:

Výsledek hospodaření za rok 2015 byl kladný ve výši 22 tis. Kč.

Celkové výnosy 2.643 tis. Kč, z toho příspěvek města 2 mil.Kč.

Celkové náklady 2.622 tis. Kč.

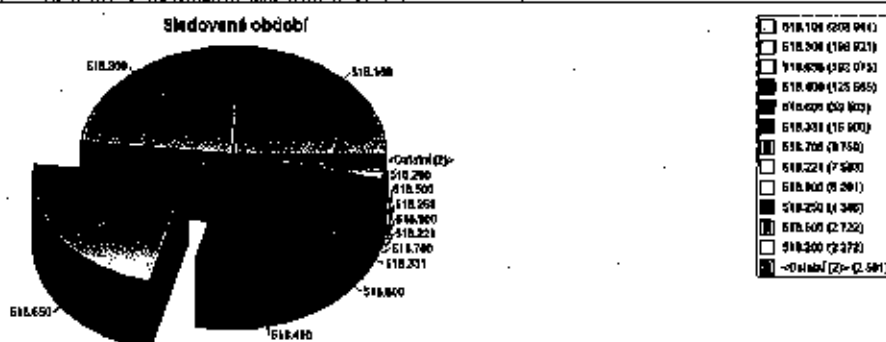
Z nákladových položek okomentujeme následující nejvýraznější položky:

Osobní náklady činily celkem 1.245 tis. Kč: celkem 5 stálých zaměstnancům, dále byly sjednány DPP na překlady pro nový web a tištěné propagační materiály do ruštiny, polštiny, překlady do angličtiny a němčiny zajišťují stálí pracovníci TIC, od 10/2015 částečně dohoda na vedení účetnictví (pokryto snížením platu ředitelky, která do té doby vedla veškerou agendu). Významná část osobních nákladů byla pokryta čerpáním dotací z Úřadu práce Cheb ve výši celkem 312.000 Kč, pokud nedojde k personální změnám, není šance na další dotace tohoto typu. Dále je třeba brát v úvahu, že se činnost PO zahájila až od května 2015.

Služby celkem 835 tis. Kč

8. Ostatní služby ř.10

Učel	Text	Číslo MD	Číslo Dst	Návrh MD	Skutek Dst
618.100	Osobní služby	200 844,79			
618.100	Nájemné	1 486,00			
618.200	Podminky	2 272,65			
618.213	Provozní služby	1 016,40			
618.221	Bankovní služby	7 583,70			
618.221	Služby	4 306,41			
618.300	Nájemné	198 921,05			
618.301	Režie	16 000,00			
618.400	Služby a poplatky	125 665,00			
618.400	Služby	2 722,50			
618.600	Služby a poplatky	53 583,03			
618.600	Internetová prezentace	192 076,00			
618.900	Přeměny	8 258,68			
		835 436,68			



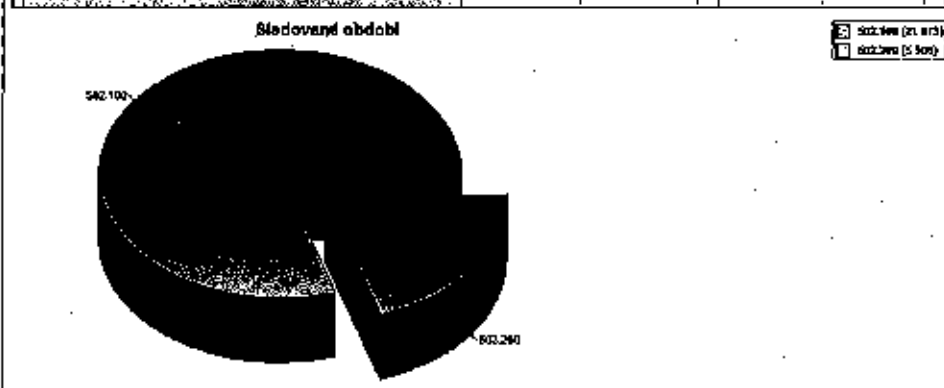
z toho: **Nájemné a režie Miláno 198 921,05 Kč** – pronájem prostor v areálu Miláno činí 17.000 měsíčně bez režie a energií, byla složena jednorázová smluvní kauce na nájemné 34.000

Web – internetová prezentace - 192 tis. Kč

**Elektrická energie zálohy ČEZ celkem 17 500 (květen – prosinec 2015)
+ doplatek za duben 2015**

2. Spotřeba energie ř.3

Číslo	Popis	Číslo MD	Číslo Del	Měsíc MD	Měsíc Del
502100	Spotřeba energie - elektrická	21 913,75			
502200	Spotřeba energie - vodní, sluneční	5 506,20			
		27 419,95			



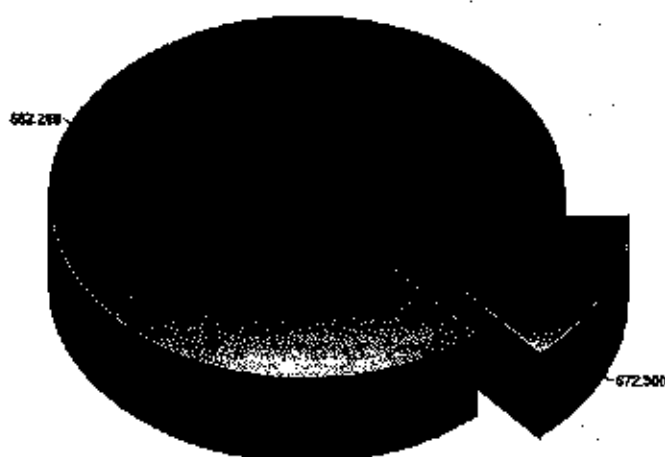
Nákup DDHM vybavení 334 tis. Kč – nábytek, IT vybavení

27. Přijaté příspěvky ř.75

Účet	Text	Částka MD	Částka Dal	...	Minulé MD	Minulé Dal	...	G
672.300	Dotače od ÚP		312 000,00	>				>
682.200	Přijaté příspěvky - MJFL		1 994 000,00	>				>
			2 306 000,00					

Sledované období

682.200 (1 994 000)
672.300 (312 000)



Značná část zprávy obsahuje popis fungování turistického informačního centra a shrnutí dosavadních aktivit destinační a informační agentury. Řeší pouze jednu část pokrytí potřeb turistů a občanů. Jednou z cest, jak rozvinout a udržet nastavené činnosti nové organizace je možnost využití nabídky přijmout členství v chystané Krajské destinační agentuře „Živý kraj“. Důležité rozhodnutí jistě bude na vedení města, s klíčovou otázkou, jak zajistit finanční spoluúčast na projektu, která bude nemalá.

Františkovy Lázně, 10. ledna 2016

Zpracovala: Ing. Krejsová Jana, ředitelka

Krejsová Jana