**Výroční zpráva za rok 2024**

**TURISTICKÉ INFORMAČNÍ CENTRUM TRUTNOV**

**1. ZÁKLADNÍ ÚDAJE**

* 1. **Identifikace**

Název Turistické informační centrum Trutnov

Sídlo Krakonošovo náměstí 72, 541 01 Trutnov

IČO 046 30 858

DIČ CZ04630858

Zápis v OR OR vedený Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl Pr, vložka 1402

Tel. 499 818 245

E-mail info@ictrutnov.cz

web [www.ictrutnov.cz](http://www.ictrutnov.cz/)

* 1. **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 2024 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 otevřeno 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).

* 1. **Organizace**

Právní forma příspěvková organizace

Zřizovatel Město Trutnov

Vznik usnesením Zastupitelstva města Trutnov číslo 2015-202/4 ze dne 21. 9. 2015 ke dni 1.1.2016

Organizační struktura Statutárním orgánem je Ing. Renáta Portlová,

Zaměstnanci TIC jsou: Bc. Zlata Lokvencová, Ing. Lenka Kaňková (t.č. rodičovská dovolená) a od 1.5.2024 Barbora Kuříková (zástup za Ing. Kaňkovou). Ing. Jana Luňáčková ukončila pracovní poměr ke dni 30.4.2024.

Pro zajištění průvodcovské činnosti, provoz srubu na Gablenzi a pro obsluhu TIC v hlavní letní sezóně je TIC personálně posíleno pracovníky na dohodu o provedení práce.

Účetnictví vede organizaci Ing. Věra Šválová na základě dohody o provedení práce.

Hlavní činnost 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 a jejími členy, s agenturou CzechTourism (CzT), destinačními managamenty 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 průvodcovské služby
* kopírování, skenování, provoz veřejného internetu
* zprostředkování služeb
* reklamní činnost
* prodej regionálních a upomínkových předmětů.

Členství Asociace turistických informačních center České republiky

 (A.T.I.C. ČR)

 Partner Fondu cestovního ruchu destinace Krkonoše

Certifikace 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 2024

- 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,

- nebyl vydán žádný opis podstatných částí každého rozsudku soudu,

- nebyly poskytnuty žádné výhradní licence,

- nebyla podána žádná stížnost.

1. **AKTIVITY V ROCE 2024**
	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](http://www.facebook.com/TIC.Trutnov), Instagramu instagram.com/tictrutnov/ a v listinné podobě v infocentru, 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](http://www.kudyznudy.cz/), [www.liberecky-kraj.cz](http://www.liberecky-kraj.cz/) a [www.hkregion.cz](http://www.hkregion.cz),
* předprodej vstupenek na představení pořádaná SC UFFO, Savage company s.r.o., Les Království, Výrava a dalšími pořadateli. Od ledna 2024 nově zprostředkování prodeje vstupenek přes sítě Ticketstream, Ticketportal a Colloseum.
* komentované prohlídky centra města pro školní skupiny – prohlídky byly realizovány po předchozí domluvě a výklad přizpůsoben věku žáků. Celkem se zúčastnilo 48 žáků ZŠ a SŠ.
* komentované prohlídky NS Po stopách bitvy u Trutnova 27.6.1866, které na základě DPP zajišťoval p. Nešněra v kostýmu pruského vojáka; prohlídky probíhaly o letních prázdninách, vždy 1x za 14 dní v pondělí, a to 1.7, 15.7., 29.7., 12.8. a 26.8. za úplatu; prohlídky byly vždy 1 x denně od 14 hod.
* komentované prohlídky historickým centrem a podzemím parku – ve spolupráci s Lesy a parky Trutnov s.r.o. jsme zpřístupnili podzemí parku. Prohlídky probíhaly v termínech 8.7., 22.7., 5.8. a 19.8. za úplatu, vždy 1 x denně od 14 hod.

Celkem se komentovaných prohlídek účastnilo cca 117 zájemců.

* 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 671 zájemců a 65 dětí z dětského tábora); 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;
* Zúčastnili jsme se trutnovského jarmarku, kde jsme v informačním stánku propagovali město Trutnov a věnná města.
* V rámci DED jsme připravili dětské výtvarné dílničky v prostorách před TIC
* Během adventu jsme pořádali vánoční dílničky uvnitř TIC, abychom přilákali nové návštěvníky. Své služby jsme prezentovali také na vánočních trzích v UFFU.

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

* udržování aktuálnosti internetových stránek [www.ictrutnov.cz](http://www.ictrutnov.cz/), Facebooku a Instagramu, průběžné plnění kalendáře akcí, informování o aktuálním dění ve městě v bloku aktualit,
* placená reklama na Facebooku
* Sklik.cz – placená reklamní kampaň na Seznam.cz
* rozesílání občasníku – newsletteru všem parterům o TOP akcích a dalších významných událostí
* aktualizace aplikace Smartguide
* prezentace na portále Kudy z nudy
* propagace na portálech Výletník a Kudykam
* zapojení do letní soutěže - Prázdninová hra ČT Déčko 2024
* pravidelné příspěvky do měsíčního e-kalendáře TOP akcí v Krkonoších (další prezentace na portálech Královéhradeckého a Libereckého kraje),
* zasílání pravidelného newsletteru o akcích skrze Munipolis
* aktualizace a údržba dat na důležitých vyhledávačích (Google, Seznam),
* 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.
	1. **Tištěná prezentace, letáky, reklama**
* Inzerce ve Speciálu MF Dnes Náš kraj na téma Trutnovsko na kole
* Prezentace TOP akcí v Kalendáři akcí
* Hledačka draků pro rodiny s dětmi na téma draků ve městě, odměnou za nalezené draky je dračí drobnost (magnet, přívěšek, omalovánka).
* Nové DL letáky na téma:

- Když prší, sněží a fouká – odkazy s QR kódy na aktivity pod střechou

- Výlety do okolí

- Trutnov – Město bez bariér

- Skryté příběhy – navázání spolupráce se Skrytými příběhy, propagace stezky Olga a tajní, soutěž pro absolventy stezky

**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 jsou splněna, s platností certifikace od 5. 12. 2023 do 4. 12. 2025.
* 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:

* Zúčastnily jsme se prezenčního školení A.T.I.C. ČR v Královéhradeckém kraji na téma „Objevte možnosti využití umělé inteligence v cestovním ruchu“
* Zúčastnily jsme se Členských fór A.T.I.C. v Ostravě a v Pardubicích
* Pravidelně jsme se účastnili porad krkonošských IC
* Školení: Eventy / Jak uspořádat kvalitní a soběstačnou slavnost nebo festival
* Workshop Trendy 2025+
* On-line školení v rámci Czech Tourism – Jak na lovebrand
* Školení řidičů

**2.6. Dotace**

Na základě Smlouvy č.1220900067 o poskytnutí podpory ze SFŽP ČR – Zvýšení úrovně kvality komunikace – bylo realizováno zavedení nové vizuální identity města. Probíhala příprava turistického průvodce městem Trutnov – Tehdy a dnes, vznikly nové brožury v Braillově písmu pro slabozraké a nevidomé a DL letáky – Výlety do okolí ve čtyřech jazykových mutacích a Trutnov – Město bez bariér ve dvou jazykových mutacích. Došlo k napojení webu ictrutnov.cz na regionální datový sklad.

Projekt je realizován v letech 2023-2025. V roce 2024 byla TIC poskytnuta z rozpočtu zřizovatele investiční dotace – spoluúčast na projektu ve výši 87 000 Kč a účelový provozní příspěvek ve výši 39 000 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 (informace a předprodej vstupenek, tiskoviny, informace), 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 30 249 návštěvníků, z toho 3 940 cizinců a 26 309 Čechů.

**2.8. Akce cestovního ruchu, veletrhy**

V roce 2024 se TIC Trutnov účastnilo následujících akcí cestovního ruchu:

* Festival Královéhradeckého kraje
* Kolegium cestovního ruchu Královéhradeckého kraje
* Setkání všech TIC a DMO z Královéhradeckého kraje – zde jsme prezentovali nový turistický produkt – brožuru pro slabozraké a nevidomé – Procházka od sochy k soše v centru města
* Den pro rodinu

**2.9. Spolupráce s městem Trutnov**

V roce 2024 jsme spolupracovali v oblastech:

* účast na jednáních komise pro cestovní ruch,
* účast na setkání pracovní skupiny Trutnov bez překážek,
* redakční rada radničních listů,
* úzká spolupráce s oddělením komunikace,
* podíl při organizaci Dnů evropského dědictví.

**2.10. Spolupráce s ostatními aktéry CR**

* A.T.I.C. ČR
* 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 **4 474 062 Kč**, z toho činily:

* provozní dotace města Trutnova 2 950 000 Kč
* dotace SFŽP 235 654 Kč
* účelový provozní příspěvek – spoluúčast projektu 39 000 Kč
* účelová dotace 92 148 Kč
* vlastní výnosy z prodeje služeb v hlavní činnosti 15 486 Kč
* vlastní výnosy z prodeje zboží a služeb v doplňkové činnosti 1 119 833 Kč
* příspěvek Lesů a parků Trutnov na provoz srubu a rozhledny 21 941 Kč

**3.2. Výdaje**

TIC na svou činnost vydal celkem **4 030 498 Kč**, z toho činily:

* náklady na zajištění hlavní činnosti TIC 3 069 730 Kč
* výdaje na nákup zboží, materiálů a režie pro vedlejší činnost TIC 960 768 Kč

**3.3. Investice**

V roce 2024 byly dokončeny investice:

* nová vizuální identita Trutnova v celkové výši 605 000 Kč,
* navýšení hodnoty webu **ictrutnov.cz** o 45 254 Kč, napojení kalendáře akcí na [www.ictrutnov.cz](http://www.ictrutnov.cz). na regionální datový sklad

 **3.4. Výsledek hospodaření**

V roce 2024 skončilo hospodaření organizace s běžnými prostředky přebytkem, který byl ve výši 443 564 Kč

**4. HLAVNÍ ZÁMĚRY NA ROK 2025**

* pokračování v propagaci města Trutnova a spolupráci s aktéry v cestovním ruchu
* vytváření nových produktů cestovního ruchu
* dokončení projektu SFŽP, vydání nové publikace Trutnov – Tehdy a dnes
* vydání nových tištěných materiálů
* zajištění plynulého chodu TIC a provoz památníku Gablenz vč. srubu

Zpracovala: Renáta Portlová

V Trutnově 28.2.2025