



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

# Místní komunikační plán

## Česká Lípa, 2022–2023

---

MgA. Libuše Rudinská

Duben 2022



MINISTERSTVO  
PRO MÍSTNÍ  
ROZVOJ ČR



Agentura  
pro sociální začleňování

Tento materiál vznikl za finanční podpory Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Zaměstnanost v rámci projektu „Systémové zajištění sociálního začleňování“, registrační číslo projektu: CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_030/0000605

## Obsah:

Úvodní slovo .....	3
Místní komunikační plán jako součást sociálního začleňování ve městě .....	4
Charakteristika sociálního vyloučení v České Lípě .....	4
Mediální komunikace dle prioritních oblastí .....	5
Oblast bydlení – bytová nouze .....	5
Oblast bezpečnosti .....	6
Komunikační kanály v České Lípě .....	8
Webové stránky města .....	8
Městské noviny – internetový zpravodaj města .....	8
Sociální sítě .....	9
Oficiální profil na Facebooku .....	9
Profil na Instagramu .....	9
Veřejné neformální skupiny a stránky .....	9
Vize pro oblast komunikace (2022–2023) .....	10
Navrhovaný obsah komunikace .....	11
Klíčová témata .....	12
Příklady vhodného obsahu .....	12
Cílové skupiny a jejich komunikační kanály .....	13
Veřejné mínění a zpětná vazba .....	16
Aktéři sociální politiky obce a příklady dobré praxe .....	16
Doporučený harmonogram .....	17
Přílohy .....	19
Krizová komunikace .....	19
Následná okamžitá strategie .....	19
Dlouhodobá preventivní strategie .....	21
Zkratky: .....	22

## Úvodní slovo

Od roku 2008 plní Odbor pro sociální začleňování (Agentura) roli expertního aktéra, který je partnerem nejen samospráv, ale i resortů, neziskových organizací, odborné veřejnosti či obyvatel sociálně vyloučených lokalit (SVL). Na místní úrovni pracuje Agentura s více než stovkou obcí, na jejichž území se nachází přes 230 SVL. Podle výsledků mapování z roku 2015 žije v obcích spolupracujících s Agenturou zhruba polovina obyvatel sociálně vyloučených lokalit.

Práce Agentury je financována z 90 % dvěma systémovými evropskými projekty, a to projekt Systémové zajištění soc. začleňování (ASZ III.) spolufinancovaného prostřednictvím ESF ČR OPZ a projekt Inkluzivní a kvalitní vzdělávání v soc. vyl. lokalitách spolufinancovaného z OPVVV, jejichž cílem je nastavení systémových změn na místní úrovni. Agentura pracuje formou komplexního, koordinovaného a dlouhodobého přístupu: v obcích pomáhá z místních aktérů ustavit tzv. lokální partnerství, která vytvoří Strategický plán sociálního začleňování (SPSZ) a Místní plán inkluze v oblasti vzdělávání (MPI). V každé obci by měl také v rámci systémového projektu ASZ III., vzniknout tzv. Místní komunikační plán, který je výstupem společné práce odborných pracovníků Agentury a členů Lokálního partnerství.

Předkládaný místní komunikační plán Česká Lípa představuje souhrn aktivit, které mají podpořit proces sociálního začleňování či zlepšit informovanost o jeho přínosech. Výchozím dokumentem je zde zejména Plán vzdálené dílčí podpory, který rámuje problematiku sociálního začleňování a detailně vymezuje cíle Lokálního partnerství Česká Lípa pro sledované období. Správně nastavená komunikace je pak důležitým předpokladem pro úspěšné pokračování realizovaných opatření a zajištění pozitivního dopadu do života v obci.

Komunikační plán Česká Lípa přibližuje současný stav v oblasti komunikace, vymezuje užívané nástroje i předpokládané cílové skupiny. Zásadní částí dokumentu je soubor plánovaných mediálních výstupů pro roky 2022–2023, na jejichž vzniku budou členové lokálního partnerství spolupracovat se zástupci Agentury.

PhDr. David Beňák, Ph.D. DiS  
ředitel Agentury pro sociální začleňování

## Místní komunikační plán jako součást sociálního začleňování ve městě

Předkládaný komunikační plán města Česká Lípa představuje souhrn aktivit, které mají podpořit proces sociálního začleňování či zlepšit informovanost o jeho přínosech v obci. Díky společnému úsilí místních aktérů jsou průběžně řešeny problémy sociálního začleňování. Správně nastavená komunikace je důležitým předpokladem pro úspěšné pokračování realizovaných opatření a zajištění pozitivního dopadu na prostředí města.

Komunikační plán města Česká Lípa níže přibližuje současný stav v oblasti komunikace, vymezuje užívané nástroje i předpokládané cílové skupiny.

## Charakteristika sociálního vyloučení v České Lípě

Podle kvalifikovaného odhadu (Příhláška města Česká Lípa ke spolupráci s ASZ, 2020) je na území města přibližně 380 sociálně vyloučených obyvatel, a to celkem ve čtyřech lokalitách. Tyto lokality nejsou nutně prostorově segregované, nejsou bez přístupu k občanské vybavenosti a nejde o lokality s výhradně romskými obyvateli (Vstupní analýza, 2020). Hlavním jmenovatelem sociálního vyloučení v České Lípě je nedostupné nebo substandardní bydlení (bydlení v ubytovnách nebo azylových domech, případně v nevyhovujícím nebo nejistém bydlení). Kromě čtyř lokalit přímo označených za vyloučené je ve městě několik dalších míst spadajících do kategorie „substandardního bydlení“, kde dohromady žije 400-500 osob a tvoří tak pomyslné spodní patro trhu s nemovitostmi, které se cenově vyrovná běžnému komerčnímu bydlení, ale neodpovídá kvalitou (Vstupní analýza).

Kromě omezeného přístupu ke kvalitnímu bydlení jsou sociálně vyloučené osoby v České Lípě charakterizované jako osoby v exekuci, příjemci dávek v hmotné nouzi, klienti ÚP se sníženými možnostmi uplatnění na trhu práce.

# Mediální komunikace dle prioritních oblastí

## Oblast bydlení – bytová nouze

Typologie ETHOS byla vytvořena organizací FEANTSA (Evropská federace národních sdružení pracujících s bezdomovci). Terminologicky kategorizuje situace bezdomovství a vyloučení z bydlení a slouží k lepší orientaci v problematice bytové nouze a vyloučení z bydlení na místní a státní úrovni. Typologie ETHOS vychází z principu, že domov lze chápat ve třech různých oblastech – mít přiměřené bydlení, které může domácnost užívat výlučně (fyzická oblast); mít prostor pro vlastní soukromí a budování sociálních vztahů (sociální oblast) a mít právní důvod k užívání (právní oblast). Vznikají tak čtyři formy vyloučení z bydlení, z nichž všechny ukazují na absenci standardního bydlení. Typologii lze využít pro monitoring bezdomovectví, vytváření politik, jejich rozvoj a vyhodnocování.

Podle kvalifikovaného odhadu z přihlášky města Česká Lípa ke spolupráci s ASZ je v lokalitě 380 sociálně vyloučených osob v celkem čtyřech lokalitách. Při zahrnutí komerčních ubytoven, které také spadají do kategorie substandardního bydlení, se odhad osob, které jsou součástí spodního patra trhu s bydlením, pohybuje okolo 400-500 osob. Odhad počtu osob v bytové nouzi je podle vstupní analýzy 450 osob a asi 40 rodin.

V kategorii osob bez střechy se podle odhadu MP nachází v České Lípě 20 osob, při započítání lidí bez domova, kteří se ve městě pohybují pouze příležitostně, nebo po území města migrují, se můžeme dostat až k odhadu 70 osob bez střechy.

Do kategorie bez bytu spadají lidé, kteří nebydlí ve standardním bytovém prostoru a zpravidla sem spadají různé typy azylových domů a ubytoven. V České Lípě je lidí v městských azylových domech asi 70, v soukromých ubytovnách pak okolo 150.

Zjistit kolik lidí spadá v České Lípě do kategorie nejistého bydlení je problematické kvůli množství dostupných dat. Nejisté bydlení může souviset s délkou nájemní smlouvy a mírou rizika, že dojde k její výpovědi, ale nejisté bydlení souvisí také s finančním a sociálním zázemím domácností. Domácnosti spadající do této kategorie často čelí exekucím a pobírají různé typy dávek, jejich finanční možnosti jsou proto značně omezené. Přesto, že je tato kategorie obtížně kvantifikovatelná, je reálný předpoklad, že jde v České Lípě o stovky domácností. Současná situace na trhu s energiemi, a se zvyšováním životních nákladů. 6 domácností ukazuje na riziko nárůstu této skupiny domácností ohrožených ztrátou bydlení. Podobně mluví na celorepublikové úrovni aktuální Zpráva o vyloučení z bydlení (2021 za rok 2020) o "bytové nouzi v bytech jako skrytém problému", který je obtížné kvantifikovat (PSB 2021: 15).

Podobně kategorie nevyhovující bydlení nemusí být vždy zřetelná. Někdy se jedná o jeden technický aspekt (např. plísně v bytě), jindy jde o více aspektů najednou. Rovněž označení lokality “Parlament a Senát” jako nevyhovující neznamená, že všechny bytové jednotky jsou ve špatném technickém stavu, ale poukazuje především na segregaci lokality, která vede k negativním sociálním dopadům, a tedy nevyhovujícím podmínkám pro standardní bydlení.

Bydlení v České Lípě lze rozdělit na standardní a substandardní, soukromé a veřejné, vlastnické a nájemní. Specifickou částí jsou pak pobytové sociální služby nebo krátkodobé ubytování (kategorie bez střechy a bez bytu v rámci ETHOS). Vlastnické bydlení reprezentují v České Lípě domácnosti vlastníci nemovitost nebo více nemovitostí určených k bydlení. Významná část vlastnického bydlení spadá pod hypoteční trh. Pro účely tohoto dokumentu reprezentují velmi okrajový fenomén, ačkoliv ze skupiny bydlení spadajícího pod hypotéky se mohou rekrutovat domácnosti v bytové nouzi v případě, že se dostanou do finančních problémů. Z hlediska sociálního vyloučení je bydlení v České Lípě charakteristické robustním stupněm substandardního bydlení s velmi omezenou možností prostupu do standardního bydlení. Substandardním bydlením se rozumí bydlení v ubytovnách a azylových domech, ubytování v nevyhovujícím nebo nejistém bydlení. Je to bydlení nevyhovující stavebním standardům pro kolaudace k trvalému bydlení. Ne vždy je však situace substandardu řešena příslušnými, zejména stavebními úřady. Toto bydlení navíc reálně znamená životní prostor pro celou řadu domácností. S oblastí bydlení je pak sociální vyloučení úzce propojeno, konkrétně s nedostupností kvalitního (standardního) bydlení. Osoby, které jsou nedostupností kvalitního bydlení zasaženy nebo ohroženy vykazují jeden nebo více následujících aspektů (hendikepů): jsou v předlužení, jsou příjemci sociálních dávek (často na úrovni hmotné nouze), jsou (dlouhodobě) nezaměstnaní, mají sníženou schopnost uplatnění na trhu práce, mají nízké znalosti v právní oblasti, nedostatečné kompetence a praktické dovednosti v bydlení. Někdy nemají povědomí o možnostech podpory ze strany povolaných institucí. Svou roli hraje sociokulturní znevýhodnění části cílové skupiny domácností v bytové nouzi. Přestože vstupní analýza za rok 2020 uvádí, že sociálně vyloučené lokality v České Lípě nejsou charakteristické prostorovou nebo etnickou segregací, je možné několik objektů (především ve vlastnictví města) sjednotit do jakési mikro-lokality v městské části Dubice. Konkrétně jde o “Parlament a Senát”, N-centrum, Dům humanity a Azylový dům Svatoplukova. Další koncentrace sociálních služeb a sociálně vyloučených osob v tomto území není pro město a zlepšení situace sociálního začleňování žádoucí.

## Oblast bezpečnosti

Koncepce prevence kriminality v České Lípě na období 2017–2020 je obecně pojatý dokument, který identifikuje problémy a navrhuje jejich řešení, které obsahuje personální, organizační a finanční aspekty daného území. Tento dokument vznikl na základě schválené Strategie prevence kriminality v České republice na léta 2012 až 2015. Vláda České republiky

schválila tento strategický dokument Usnesením č. 925 ze dne 14. 12. 2011. Uvedený strategický dokument plynule navazuje na Koncepti prevence kriminality Města Česká Lípa na období 2009–2011 a 2013–2016. Prevence kriminality je systémově řešena na třech úrovních, tj. národní (republikové), krajské a lokální (obecní). Tyto jednotlivé úrovně se liší v územním vymezení, různých oblastech přístupu a postupu, kompetencí a odpovědnosti.

Tento dokument je možné nalézt na stránkách města v sekci Koncepte kriminality.

Z informací ČSÚ Kriminalita v Libereckém kraji meziročně poklesla o necelých 10 %. Obecných trestných činů bylo v porovnání s rokem 2020 méně o 7 %, hospodářská kriminalita se snížila o více než pětinu.

V Libereckém kraji bylo registrováno celkem 6 586 trestných činů, tj. o 9,7 % (704 skutků) méně než v předcházejícím roce a nejméně v tomto století. Více než 72 % trestných činů připadlo na obecnou kriminalitu, která zaznamenala meziroční 6,9% pokles. Trestné činy spadající do kategorie hospodářské kriminality tvořily 10,2 % všech registrovaných trestných činů, ve srovnání s rokem 2020 se jejich počet snížil o 21,5 %. Zbývající kriminalita představovala 17,4 % registrovaných činů a meziročně poklesla o 12,6 %. Meziroční pokles registrovaných trestných činů byl zaznamenán ve všech okresech Libereckého kraje. Nejvýraznější propad byl vykázan v okrese Česká Lípa (-260 skutků, -12,3 %).

Na tomto poklesu má zřejmě svůj podíl Covid-19 a restriktce s ním spojené, které výrazně snížily fluktuaci obyvatelstva.

Na stránkách městské policie Česká Lípa je možné se dočíst o asistenci prevence kriminality, na kterou se město v oblasti bezpečnosti zaměřuje:

*„Skupina asistentů prevence kriminality se rozrůstá. Z původních dvou působí při Městské policii Česká Lípa už čtyři – dvě ženy a dva muži. Asistenti prevence kriminality se osvědčili. Služebně starší dvojice Anděla Jirásková a Jiří Cina našli cestu k rodinám, které pomoc potřebují. Zaznamenali řadu polepšených záškoláků, spolupracují i s jejich rodinami a v neposlední řadě mají vždy dveře otevřené v českolipských školách.*

*Díky dobrým zkušenostem mohlo město angažovat další dva asistenty. I ti noví pocházejí přímo z romské komunity a už celý měsíc chodí v ulicích České Lípy a učí se od svých kolegů.“*

## Komunikační kanály v České Lípě

Město Česká Lípa přistupuje aktivně ke komunikaci s veřejností, k čemuž využívá řadu kanálů. Zástupci obce spravují webové stránky [Česká Lípa: Titulní stránka \(mucl.cz\)](http://mucl.cz), kde jsou pravidelně zveřejňovány aktuality z dění v obci či okolním regionu. Důležitým zdrojem informací ze strany obce je i periodikum [Městské noviny Česká Lípa: Titulní stránka \(mncl.cz\)](http://mncl.cz), který vydává město.

Následující kapitoly poskytnou detailnější pohled na jednotlivé komunikační kanály města a poskytnou případná doporučení.

### Webové stránky města

Pro informování veřejnosti využívá Česká Lípa oficiální webové stránky [Česká Lípa: Titulní stránka \(mucl.cz\)](http://mucl.cz). Zprávy týkající se sociálního začleňování nejsou na první pohled dohledatelné, uživatelé je musí spíše cíleně vyhledávat v záložkách Projekty a partnerství.

### Městské noviny – internetový zpravodaj města

Dosavadní komunikace ohledně témat sociálního začleňování probíhala zejména prostřednictvím městských novin – [Městské noviny Česká Lípa: Titulní stránka \(mncl.cz\)](http://mncl.cz).

Zvýšení atraktivity obsahu, ať už formou osobních výpovědí klientů nebo například sociálních pracovníků, by mohlo v kombinaci s proaktivním přístupem v komunikaci stimulovat i zájem regionálních médií o dění v České Lípě.

Celkově lze ovšem hodnotit koncept Městských novin jako poměrně atraktivní formu informování občanů, která je poutavá i vizuální formou, což opět představuje komunikační příležitost i pro témata spojená se sociálním začleňováním a případné vyvracení mýtů ohledně daného tématu.



## Doporučení pro informování o tématech sociálního začleňování pro web a zpravodaj:

- Kromě informativních článků (nová služba ve městě apod.) zařadit širší spektrum žánrů, které poskytnou informace nenásilnou formou - reportáže, profily osobností, rozhovory
- Častější zařazení témat sociálního začleňování do rubrik, které nabízejí více prostoru pro hlubší vysvětlení potřebnosti a významu realizovaných opatření
- Vyčlenit pro témata sociálního začleňování pravidelnou rubriku, kam budou pravidelně svůj obsah umísťovat všichni realizátoři projektů (na základě rámcového harmonogramu)

## Sociální sítě

### Oficiální profil na Facebooku

Město zřizuje facebookový profil: [Město Česká Lípa | Facebook](#) který využívá pro oficiální komunikaci. V současné době má 8 535 fanoušků a 10 017 sledujících. Profil slouží pro šíření informací o akcích, tipech na výlety v okolí a také o sdílení provozních informací. Samotné město vyzývá své „fanoušky“, aby kladli otázky městu skrze formulář „Kontaktujte nás“ na městských webových stránkách, což vytváří dojem otevřenosti a transparentnosti.

### Profil na Instagramu

Město spravuje i profil na Instagramu [@mestoceskalipa • Fotky a videa na Instagramu](#), kam město umísťuje příspěvky, především fotografie z proběhlých akcí organizovaných městem. Profil má 705 sledujících a obsahuje 179 příspěvků.

### Veřejné neformální skupiny a stránky

Neformální facebookové skupiny jsou velmi často nástrojem, který může odstartovat mezietnické napětí. Pokud dojde k nějakému konfliktu nebo události, lidé mají tendenci je často z vlastního subjektivního a neověřeného pohledu na takových platformách sdílet a odtud se pak šíří dál.

Také v České Lípě existuje několik neformálních skupin. Pravděpodobně nejrelevantnější je v tomto kontextu skupina Česká Lípa bez cenzury: [Česká Lípa – bez cenzury | Facebook](#), která má v době vzniku místního komunikačního plánu 7,7 tisíc členů.

Z pozice města je vždy vhodné podobné skupiny, jakou je právě Česká Lípa bez cenzury, monitorovat, a na případné dezinformace včas reagovat přímo ve skupině nebo dle situace oficiálním prohlášením. Stejně tak je monitorování dění ve skupinách dobré pro případné zachycení potřeb různých skupin obyvatel ve městě.

### Doporučení pro informování nejen o tématech sociálního začleňování na sociálních sítích:

- Propojit komunikaci v rámci členů LP - navzájem sdílet svůj obsah napříč organizacemi a městskými kanály.
- Dodávat více vlastních originálních příspěvků s tematikou sociálního začleňování, viz další kapitoly. Webový obsah vždy vhodně překlomit na sociální sítě.
- Monitorovat neformální skupiny pro sdílení a diskusi vlastního obsahu (za využití soukromých profilů lze i v diskusích pod články z regionálních médií, např. Českolipského deníku)

## Vize pro oblast komunikace (2022–2023)

Komunikace se zaměří, na již realizovaná opatření z oblasti bydlení, prevence kriminality a fakultativních činností. Hlavním cílem je zlepšení informovanosti o dopadech aktivit v oblasti sociálního začleňování pro klienty podpořených služeb i obec jako celek.

Ideálním výsledkem aplikace komunikačního plánu je **příspěvek k posunu od striktně negativního vnímání lidí žijících v sociálním vyloučení, dostat relevantní a srozumitelné informace o probíhajících opatřeních k veřejnosti atraktivním a srozumitelným způsobem** a přesvědčit ji tak o jejich smysluplnosti.

Aby si lidé lépe představili, v čem jsou realizované kroky a nástroje výhodné pro všechny občany města, je třeba je komunikovat záživně, srozumitelně a ilustrativně. Jedním z cílů proto také je najít reálné příběhy lidí z České Lípy a okolí, jejichž život tato opatření pozitivně ovlivnila, současně lidí, kteří mohou v této oblasti působit jako vzory pro ostatní.

Proaktivní a otevřená komunikace o těchto, často ožehavých tématech podloženými informacemi vycházejícími z reálného stavu věcí, také eliminuje šíření nežádoucích mýtů a domněnek, které mohou značně stupňovat napětí ve městě.

Pokud město komunikuje se svými občany otevřeně, komplexně a pravdivě i o tak citlivých tématech, jako je sociální začleňování, předchází tím prohlubování napětí ve městě a zároveň buduje důvěru občanů ve vlastní samosprávu.

## Navrhovaný obsah komunikace

Místní komunikační plán vychází ze dvou základních předpokladů. Prvním z nich je důležitost plánovaných a komplexních kroků k řešení problematiky sociálního vyloučení a zlepšení situace v obci. Druhou tezí, ze které vychází předkládaný komunikační plán, je zásadní postavení preventivních aktivit pro sociální začleňování. Ačkoliv nejsou jejich výsledky prevence okamžitě patrné, tak přinášejí v dlouhodobém horizontu zásadní výsledky a přispívají k pozitivní změně.

Při informování o sociálním začleňování vycházíme z následujících **komunikačních tezí**:



## Klíčová témata

Nejvhodnější formou, kterou média nejčastěji a nejraději využívají, jsou konkrétní příběhy. Přiblížení obecné události, obecného problému na příkladu konkrétní životní zkušenosti vybraného člověka je dnes jedním z nejčastějších postupů užívaných v médiích. Je proto dobré se tomuto trendu přizpůsobit. Jedná se o propagaci aktivit projektů konkrétním uvedením osobního příběhu (pokud potřeba – v rámci zachování anonymity klienta) v rámci mediální informovanosti.

Příklady dobré praxe - zaměřeno na oblast bezpečnosti a bydlení

Lidský příběh ilustrující přínos sociálního začleňování

## Příklady vhodného obsahu

**Reportáž věnovaná sousedskému soužití s klienty sociálního bydlení.** V hledáčku by měly být nejen osobní příběhy samotných klientů, ale také pozitivní praxe soužití se sousedy z majority. Cílem je ukázat, že ani pro majoritu by sociální bydlení nemělo představovat ohrožení jejich zavedené rutiny.

**Setkání s novináři z lokálních médií,** kde je seznámíme s úspěchy v sociálním začleňování v lokalitě. Účastnit se mohou vedle novinářů členové lokálního partnerství, Agentury pro sociální začleňování apod.

**Rozhovor v Kaplickém zpravodaji s pracovníkem NNO zaměřené na sociální bydlení – jak** obecně o problematice sociálního vyloučení, tak konkrétní práci na území Kaplice. Rozhovor by měl být na celou stranu, aby se dostal co nejvíce do hloubky.

## Cílové skupiny a jejich komunikační kanály

Tato kapitola identifikuje mediální kanály, jaké bude lokální partnerství používat, aby se mu úspěšně podařilo dostat informace ke všem skupinám obyvatel v lokalitě. Každé cílové skupině obyvatel je přiřazeno několik komunikačních kanálů, u kterých se dá předpokládat, že je daná skupina sleduje a má k nim přístup.

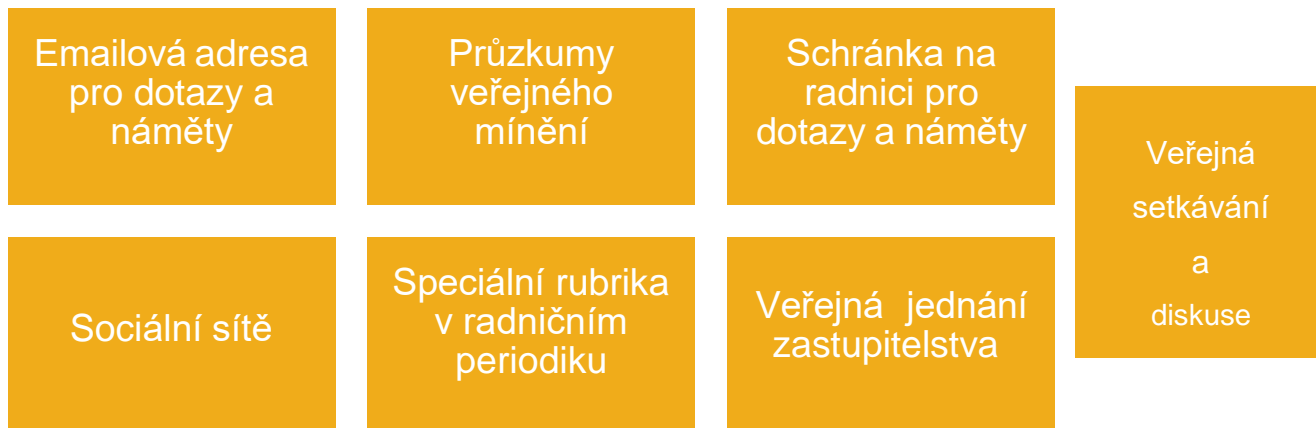
Každá informace, kterou se město snaží rozšířit mezi obyvatele, by se měla objevit na všech kanálech. Následující tabulka vychází z uvědomění, že ke komunikaci neslouží jen tradiční a sociální média. Jsou použity vývěsní tabule, webové stránky i tištěná média. V komunikačně hůře dostupných lokalitách se pak počítá s využitím konkrétních pracovníků.

Cílová skupina	Mediální kanál
Obyvatelé města	Městské internetové noviny
	Místní tištěná periodika (Městské internetové noviny Českolipský deník apod.)
	Web města a členů LP
	Facebookové stránky města
	Veřejná setkání a osobní kontakty
	Výlep na frekventovaných místech města
Obyvatelé sociálně vyloučených lokalit	Městské internetové noviny
	Místní tištěná periodika (Českolipský deník apod.)
	Web města a členů LP
	Facebookové stránky města
	Osobní kontakty a veřejná setkání

	Sociální pracovníci obcí a NNO
	Výlep na frekventovaných místech města
<b>Členové lokálního partnerství</b>	Městské internetové noviny
	Místní tištěná periodika (Českolipský deník apod.)
	Web města a členů LP
	Facebookové stránky města
	Veřejná setkání
	Osobní kontakty
	Emailová komunikace
	Setkání lokálního partnerství a pracovních skupin
<b>Odborná veřejnost</b>	Místní tištěná periodika (Českolipský deník apod.)
	Celostátní tištěná periodika
	Veřejná setkání
	Osobní kontakty
	Emailová komunikace
	Setkání lokálního partnerství a pracovních skupin
	Web ASZ
<b>Politická reprezentace obcí, kraje atp.</b>	Místní tištěná periodika (Českolipský deník apod.)
	Lokální televize
	Veřejná setkání

	Osobní kontakty
	Web ASZ
	Setkání lokálního partnerství

## Veřejné mínění a zpětná vazba



Sociální politika a sociální začleňování jsou jedněmi z témat, která obec průběžně ke svým občanům komunikuje, a v nichž jim také naslouchá. K nastavení takovéto průběžné komunikace se nabízejí následující nástroje

Výše uvedenými nástroji město aktivně usiluje o **zjišťování zpětné vazby**. Ta je pravidelně, minimálně však v pololetních intervalech, vyhodnocována. Výsledky hodnocení veřejného mínění jsou vždy zveřejněny:



## Aktéři sociální politiky obce a příklady dobré praxe

Veřejnost vnímá, jak se k tématům sociální politiky a sociálního začleňování staví její **představitelé (starostové a zastupitelé)**, potažmo i jednotliví **zaměstnanci radnice**, a **zástupci místních partnerů**. Ti by se v ideálním případě měli stát ambasadory sociální politiky obce a aktivně šířit příklady dobré praxe. Obec jim proto nabízí

možnost aktivní participace na řešení sociálního vyloučení, a to formou účasti na tematických pracovních skupinách, v projektových týmech, na odborných kulatých stolech, seminářích a workshopech apod.,



možnost účasti v kampaních obce na podporu opatření sociálního začleňování;

vzdělávání v oblasti sociální politiky a sociálního začleňování.

Zvláštní pozornost by měla být věnována **vzdělávání mediálních pracovníků obce** o problémech sociálního vyloučení a jejich řešení. Jejich role v informování cílových skupin o tématech sociálního začleňování je klíčová a je vhodné, aby se tito zaměstnanci účastnili jednání Lokálního partnerství, příp. pracovních skupin a byli v úzkém kontaktu se všemi členy Lokálního partnerství. Členové Lokálního partnerství by měli mediálním pracovníkům zprostředkovávat příklady dobré praxe i další podněty pro pozitivní komunikaci tématu.

## Doporučený harmonogram

Harmonogram	Komunikační aktivity	Cílové skupiny	Klíčové sdělení
2. pololetí 2022	<b>Tisková zpráva</b>	Všechny	Realizace projektů a opatření na podporu sociálního začleňování a jejich přínos pro město – výhled na následující období.
1x za ½ rok	<b>Tisková zpráva</b>	Všechny	Realizace projektů a opatření na podporu sociálního začleňování a jejich přínos pro město
1 x za ½ rok	<b>Informace na vybraných webových stránkách</b>	Všechny	Přínos asistentů prevence kriminality pro město
1 x za ½ rok	<b>Veřejné setkání</b>	Veřejnost	Prezentace příkladů dobré praxe – kazuistiky z oblasti bydlení
1x za ½ rok	<b>Článek v regionálních novinách</b>	Všechny	Reportáž z terénu –
1x ročně	<b>Pravidelný bod o sociálním začleňování na jednání zastupitelstva obce</b>	Politické reprezentace angažovaná veřejnost	Aktuality z oblasti sociálního začleňování
1x ročně	<b>Monitoring probíhajících projektů</b>	Politické reprezentace	Průběh a vyhodnocení realizovaných projektů

1 x za ½ rok

**Informace v místním  
deníku**

angažovaná  
veřejnost  
Všechny

Přínosy sociálního bydlení všem  
obyvatelům města

## Přílohy

Tato kapitola nabízí jednak některé ze služeb, které může Agentura v rámci spolupráce městu a lokálnímu partnerství nabídnout, jednak stručný návod, jak efektivně řešit některé modelové krizové situace.

### Krizová komunikace

Téma sociální začleňování a vzájemné soužití různých etnických i sociálních skupin bývá zdrojem napětí. I banální událost (např. Na dětském pískovišti nebo ve škole) může spustit řetězovou reakci a vyvolat na lokální úrovni vlnu nenávisti vůči určité skupině lidí, která pak má za následek další prohloubení problémů. Pokud k takové situaci dojde, je těžké ji zcela zastavit, existují ale dvě strategie, které Agentura používá, aby její dopady eliminovala: Následnou okamžitou a dlouhodobou preventivní.

#### Následná okamžitá strategie

V tomto případě již došlo k události, která má potenciál stát se roznětkou pro vlnu nenávisti. ASZ na tuto událost reaguje a snaží se zmírnit její potenciál. Ve většině případů je efektivní co nejdříve uvést věc na pravou míru, avšak praxe ukazuje, že ne vždy je k dispozici dostatek informací. Například ve chvíli, kdy dojde k potyčce mezi několika lidmi a vyšetřování nebylo uzavřeno, nemůže se ASZ postavit na žádnou stranu konfliktu – jednoduše proto, že nemůže poskytovat neověřené informace. Některým občanům naopak zdrženlivost chybí a šíří ukvapené závěry a spekulace. ASZ tak musí hledat způsob, jak se v takovéto situaci postavit za spravedlnost, a přitom se nedopustit chyb, které by poškodily její důvěryhodnost v budoucnosti.

Tím správným krokem, který musíme podniknout, je podpořit důvěru obyvatel v instituce. Především v okolí lokality, ve které k incidentu došlo. Když obyvatelé vědí, že je situace pod kontrolou, mají menší tendenci uchýlovat se k emotivním reakcím a činům. Jednoduše je potřeba sdělit: „Policie to řeší (A vyřeší!), takže nemá smysl planě spekulovat – v něčem takovém se přece nechceme splést. Navíc platí, že když to teď vyřešíme správně, tak už se znovu nic podobného nestane.“ Klíčová je však vždy komunikace. Ticho ze strany odpovědných institucí nebo vedení obce totiž naopak spekulace podporuje.

**Jak by tedy měl takový postup konkrétně vypadat:**

Spoléháme na členy Lokálního Partnerství, že se včas o potencionálně krizové události dozvědí a budou okamžitě (telefonicky) kontaktovat svého Lokálního konzultanta. Ten informaci (také okamžitě – telefonicky) probere s Vedoucím Regionálního Centra, pod které daná lokalita spadá.

Vedoucí RC musí rozhodnout, zda skutečně hrozí, že by událost mohla vyvolat vlnu nenávisti. Pokud ne, pak je lépe nereagovat a nepřítahovat k incidentu pozornost.

V případě, že je potřeba reagovat, pověří Vedoucí Lokálního Konzultanta, aby okamžitě kontaktoval pracovníka Oddělení komunikace a PR ASZ.

### **Obecné charakteristiky reakcí na míru:**

#### ***Reakce #1 – Zpráva o incidentu***

Reakce musí být rychlá – tzn. nejpozději do jednoho týdne od incidentu.

Nesmí být chybná nebo nepravdivá.

Bude se jednat o vyjádření přirozené autority v lokalitě, jehož cílem je uklidnit situaci (Podpořit důvěru v instituce a spravedlnost, upozornit na možnost omylu, připomenout, že správným postupem se zajistí snížení pravděpodobnosti opakování incidentu – např. dopadením skutečného pachatele.)

Pokud z nějakého důvodu není možné získat takové vyjádření od starosty obce, musí ASZ najít jinou lokální autoritu, která má důvěru obyvatel.

Je potřeba dbát na to, aby se vyjádření dostalo především na sociální síť – a v upravené podobě, jako tisková zpráva – do redakcí médií relevantních pro daný region. (V případě, že se z incidentu stane celostátní téma, chceme, aby se k novinářům, kteří budou o dané věci tvořit další články, naše vyjádření dostalo – a starosta je bude vždy zajímat.)

#### ***Reakce #2 – Zpráva o dosavadních úspěších sociálního začleňování***

Zvýšený zájem o témata spojená se sociálním začleňováním využijeme. LK a pracovníci PR společně vytvoří krátký článek o pozitivěch sociálního začleňování v dané lokalitě a zajistí jeho publikaci v různých komunikačních kanálech – zejména na internetu.

Je možné, že například nějaká extremistická skupina zorganizuje v reakci na incident v lokalitě demonstraci. V takovém případě se snažíme k demonstraci nevyjadřovat a odvádět od ní pozornost pozitivním PR.

Dále je důležité kontaktovat Krajské ředitelství Policie České republiky a ujistit se, že o akci ví a vyše anti-konfliktní tým. Také je doporučeno navázat přímý kontakt se Styčným důstojníkem pro menšiny a Krajským Koordinátorem pro romské záležitosti.

### **Dlouhodobá preventivní strategie**

Abychom mohli čelit množství mýtů, které ve spojitosti se sociálním začleňováním v České společnosti kolují, musíme vést dlouhodobou informační kampaň. Kvalitní informování se dá přirovnat k očkování. A společnost dobře „proočkovaná“ pravdivými informacemi je mnohem méně náchylná k epidemiím mýtů a lží. V době sociálních sítí toto platí dvojnásob.

K tomuto účelu slouží v Projektu Systémové zajištění sociálního začleňování podpořeného v rámci OP Z takzvané Místní komunikační plány (MKP) a v Projektu Inkluzivní a kvalitní vzdělávání v územích se SVL, podpořené v rámci OPVVV jsou to Komunikační Strategie (KS). Tyto dokumenty musejí vznikat za intenzivní účasti členů Lokálního Partnerství, kteří jsou nepostradatelní pro své znalosti lokality – jejích problémů, ale i příležitostí a možností.

## Zkratky:

ASZ	Agentura pro sociální začleňování
PR Cex ASZ	Centrální expert ASZ v oblasti mediální komunikace
SV	Sociální vyloučení
SVL	Sociálně vyloučená lokalita
SPSZ	Strategický plán sociálního začleňování
OPZ	Operační program zaměstnanost
OPVV	Operační program vzdělávání
ESF	Evropský sociální fond