



# KOMUNIKAČNÍ PLÁN SVAZKU OBCÍ MIKROREGION FRÝDLANTSKO

---



## Obsah

---

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. Více na [www.socialni-zaclenovani.cz](http://www.socialni-zaclenovani.cz).

Úvod .....	2
Popis výchozí situace .....	2
Komunikační cíle.....	3
Komunikační témata .....	4
Komunikační teze .....	4
Cílové skupiny.....	5
Komunikační nástroje.....	6
Vzorový harmonogram.....	7
Veřejné mínění a zpětná vazba .....	8
Mýty o sociální politice.....	9
Informace a zdroje .....	10

---

*Srpen 2017, zpracovala MAS Frýdlantsko, z.s.*

# KOMUNIKAČNÍ PLÁN LOKÁLNÍHO PARTNERSTVÍ FRÝDLANTSKO

---

## Úvod

Předkládaný dokument má za cíl ujasnit a nastavit způsoby informování zejména veřejnosti o aktivitách obcí v oblasti sociálního začleňování, včetně sociální politiky a stanovení nástrojů pro práci s veřejným míněním. Komunikační plán je nástrojem pro dobře fungující obousměrnou komunikaci mezi koordinátorem Lokálního partnerství, obcemi a jejich občany, která posílí vzájemnou důvěru. Jde o jeden z důležitých a inovativních nástrojů nejen v oblasti sociální politiky.

Komunikační plán je společným produktem Lokálního partnerství obcí a tvoří přílohou Strategického plánu sociálního začleňování (SPSZ). Dokument staví na předpokladu, že na naplňování cílů stanovených v plánu se vedle obce, která při komunikaci sociálního začleňování hraje nezastupitelnou roli, budou různou měrou podílet i místní partneři zastoupení v Lokálním partnerství.

Veškeré navržené komunikační aktivity odrážejí tematické oblasti, které jsou ve zmíněné strategické koncepci určeny jako klíčové. Dokument rovněž reflektuje současný proces implementace takzvané Exit strategie. Ta klade důraz na postupný přenos koordinační úlohy v procesu sociálního začleňování na místní úrovni z Agentury pro sociální začleňování\* na svazek obcí, zastoupený manažerem SPSZ.

Komunikační plán je určen obcím i všem dalším členům zapojených do Lokálního partnerství. Plán slouží k efektivnímu nastavení komunikace směrem k cílovým skupinám, a to zmapováním možností jednotlivých členů v oblasti komunikace na podporu sociálního začleňování zejména na místní úrovni a ke koordinaci dílčích komunikačních aktivit k vytvoření místní komunikační kampaně.

## Popis výchozí situace

Spolupráce s Agenturou pro sociální začleňování se postupně zaměřuje na zajištění pokračování a návaznosti procesů, které v obci započaly. Jedná se především o zajištění a udržení:

- platformy místní spolupráce, resp. Lokálního partnerství a jeho pracovních skupin,
- managementu sociálního začleňování,
- opatření, která zmírňují dopady sociálního vyloučení nejen v sociálně vyloučených lokalitách, ale v celé obci.

### **Vize**

*Odstranit strukturální sociální nerovnost v našem regionu a zajistit dostupné řešení sociální situace pro všechny, kdo potřebují podporu a pomoc.*

### **Motto**

*Frýdlantsko bez sociálně vyloučených lokalit*

## Komunikační cíle

### Obecná rovina

- Zajištění podpory veřejné správy pro činnosti v oblasti sociálního začleňování
- Zajištění informovanosti široké veřejnosti v souvislosti se sociálním začleňováním.

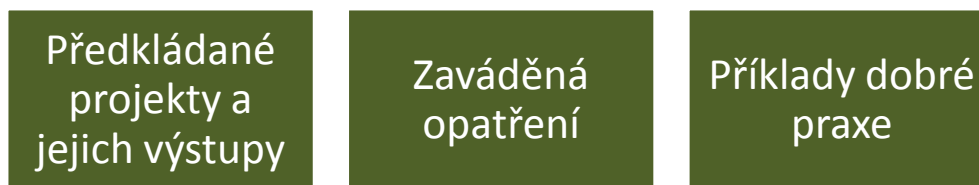
Základem úspěchu místních politik sociálního začleňování je porozumění široké veřejnosti i dalších cílových skupin realizovaným opatřením a jejich přínosu pro další rozvoj obce jako celku. Cílem takové komunikace je vysvětlit jednotlivé kroky, role a zodpovědnosti různých aktérů, včetně sociálně vyloučených obyvatel, ale také důvody a cíle celého prointegračního procesu, a tím předcházet případným obavám nebo mylným očekáváním.

### Specifická rovina

- informování o plánovaných událostech a krocích v oblasti sociálního začleňování v následujícím období, včetně využívání jednotlivých nástrojů (terénní výzkumy, pracovní skupiny, plány, projektové záměry apod.);
- informování o výstupech realizovaných opatření v oblasti sociálního začleňování nebo o případných změnách v jejich realizaci v následujícím období;
- informování o přínosech nastavených procesů sociálního začleňování pro jednotlivé skupiny a obec jako celek;
- informování o novinkách z regionální a národní úrovně v oblasti sociálního začleňování (nové legislativní normy apod.);
- zajištění zpětné vazby k přijímaným opatřením jako podkladu pro další rozhodování v oblasti sociální politiky na místní a subregionální úrovni (obce a svazek obcí Mikroregion Frýdlantsko) a pro návrhy pro úroveň regionální, případně národní;
- získávání konsenzu veřejnosti a podpory pro navrhovaná a realizovaná opatření.

## Komunikační témata

Pro následující období budou klíčová především následující témata, a to:



Hlavními tematickými oblastmi, o které se budou komunikační témata opírat, jsou:



Priority a důraz na jednotlivé tematické oblasti se mohou v jednotlivých obcích Lokálního partnerství a Mikroregionu Frýdlantsko lišit.

## Komunikační teze

Komunikace o těchto tématech, respektive plánované komunikační aktivity se budou opírat o následující teze:

- *ze sociálního začleňování mají prospěch všichni obyvatelé a celá obec,*
- *sociální začleňování je součástí sociální politiky obce a svazku obcí,*
- *strategický plán sociálního začleňování vychází ze spolupráce s odborníky,*
- *strategický plán sociálního začleňování přináší komplexní a dlouhodobá řešení,*
- *strategický plán sociálního začleňování staví na propojování všech relevantních místních aktérů, včetně veřejnosti,*
- *strategický plán sociálního začleňování přináší pro řešení sociálně prointegračních opatření finanční prostředky z evropských, národních a regionálních zdrojů a účelně je kombinuje se zdroji místními a soukromými.*

## Cílové skupiny

Komplexnost problematiky sociálního začleňování vyžaduje komplexní komunikaci zahrnující nejrůznější cílové skupiny. Obec a členové místního partnerství budou o klíčových tématech pro následující období komunikovat směrem k následujícím cílovým skupinám:

<b>Cílová skupina</b>	<b>Subjekty (základní zástupci skupiny)</b>	<b>kontakty</b>
<b>instituce a organizace relevantní pro řešení problematiky</b>	Krajský úřad Libereckého kraje – sociální odbor	<a href="http://www.kraj-lbc.cz">www.kraj-lbc.cz</a>
	Městský úřad Frýdlant – sociální odbor	<a href="http://www.mesto-frydlant.cz">www.mesto-frydlant.cz</a>
	Městský úřad Nové Město pod Smrkem – sociální odbor	<a href="http://www.nmps.cz">www.nmps.cz</a>
<b>Média</b>	Redakce regionálních novin, rozhlasových a televizních stanic nebo regionálních redakcí celostátních médií	Samostatný mailing list (příloha)
	Redaktoři obecních zpravodajů obcí Lokálního partnerství	
	Redaktoři obecních zpravodajů ostatních obcí Frýdlantska	
	Redaktoři celostátních médií se zájmem o sociální témata	Hana Čáповá, Respekt
<b>Místní politici</b>	Starostové, místostarostové, popř. další zastupitelé obcí zapojených do Lokálního partnerství, širší území Mikroregionu Frýdlantsko	Samostatný mailing list
	Zastupitelé krajského zastupitelstva z území, zejména v oblasti sociální, zdravotní apod.	<a href="http://www.kraj-lbc.cz">www.kraj-lbc.cz</a>
<b>Místní zaměstnavatelé</b>	Zaměstnavatelé, kteří mají sídlo v zapojených obcích i ti, kteří svým dosahem ovlivňují zaměstnanost území, i když v něm nesídlí	
<b>Úřad práce – pobočky Frýdlant a Nové Město p.S.</b>	Pracovnice Úřadu práce poskytující sociální dávky a zprostředkující zaměstnání	
<b>Majoritní obyvatelé obcí</b>	Neformální autority a opinion-makeři z území, vyprofilovaní během realizace SPSZ a při plánování rozvojové strategie Mikroregionu Frýdlantsko (2017-18)	
<b>Obyvatelé obcí žijící v okolí sociálně vyloučených lokalit</b>	Je to širší veřejnost s určitým vlivem	
<b>Odborná veřejnost</b>	Odborníci v souvisejících oblastech propojení s územím	
	Poskytovatelé sociálních služeb aktivní v území	
	Organizace, instituce – zdroje odborných informací, datové aj. podpory	
<b>Jiní</b>	Všichni ti, kteří se chtějí podílet na řešení v dané lokalitě nebo se jich stav nějak dotýká a nejsou v žádné cílové skupině	

## Komunikační nástroje

Obce, resp. členové lokálního partnerství ke komunikaci s cílovými skupinami používají následující nástroje:

<b>Komunikační nástroj</b>	<b>Konkrétní uplatnění</b>	<b>Informace</b>
Informační materiály a tiskoviny	Tiskové zprávy	K významným krokům Lokálního partnerství, cca 3x ročně. Rozesílka – mailing list Média.
	Newsletter FRYSKO	Základní informační nástroj – aktuality, příklady dobré praxe, kalendář akcí. Periodicita cca 1x měsíčně, od 07/2017.
	Leták Komunitního plánu sociálních služeb	Bude vydán koncem r. 2017, v rámci zpracování Komunitního plánu sociálních služeb. Informace o Lokálním partnerství bude součástí základních informací.
Jednání zastupitelstva	Jednání valného shromáždění DSO Mikroregion Frýdlantsko	Pravidelný blok k sociální oblasti a Lokálnímu partnerství. Termíny 2017: 12.9.,
	Jednání zastupitelstev obcí LP	Je nutné vyžádat čas předem, zaslat písemně požadovaný bod programu, popř. návrh usnesení. Zejména v menších obcích jsou jednání zastupitelstva svolávána méně často (periodicita až 1x za 3 měsíce), obce jsou v naléhavých případech v různé míře ochotny svolat mimořádná jednání zastupitelstva. Ve Frýdlantě, Novém Městě p.S. a Višňově může o některých krocích rozhodnout rada.
Místní a regionální média	Viz Tiskové zprávy	
	Články – příklady dobré praxe, příběhy	Je nezbytně nutné projednávat se členy cílových skupin a získat jejich souhlas!
Partnerské aktivity	Prezentace LP na akcích členů	Adresář členů (příloha), návrh vhodných aktivit
Radniční periodikum	Články – příklady dobré praxe (krátké příběhy místních lidí)	Je nezbytně nutné projednávat se členy cílových skupin a získat jejich souhlas! Zejména u místních periodik je nutné zachovat bezpečnou míru anonymity.
Sociální sítě	(k uvážení)	
Úřední deska	<a href="http://www.dsofrydlantsko.cz">www.dsofrydlantsko.cz</a>	Informace v rámci zápisů z valného shromáždění DSO (usnesení)
Veřejná setkání	(k uvážení)	
Webové stránky	<a href="http://www.dsofrydlantsko.cz">www.dsofrydlantsko.cz</a>	Lišta Lokální partnerství – pozvánky, zápisy, zveřejněné dokumenty LP, archiv dokumentů
	<a href="http://www.frysko.wordpress.com">www.frysko.wordpress.com</a>	Speciální internetová stránka zaměřená na veřejnost
Komunikační nástroje ASZ		<a href="mailto:MaLa.klara@vlada.cz">MaLa.klara@vlada.cz</a>

**Příloha:** adresáře LP / mailing listy

## Vzorový harmonogram pro období zapojení obce do Koordinovaného přístupu k sociálně vyloučeným lokalitám

Časový harmonogram	Komunikační aktivity	Cílové skupiny	Téma	Periodicita	Zdroje (personální, finanční, ...)
<b>2017</b>					
září - prosinec	<b>Aktuality na webové stránce obce/DSO</b>	všechny	Implementace tzv. Exit strategie a příprava na přechod do režimu vzdálené podpory *	Alespoň 1x za měsíc	Manažer SPSZ, s možným využitím podkladů od členů LP a ASZ
září, prosinec	<b>Tiskové zprávy (společné i za každého člena LP zvlášť)</b>	média	Implementace tzv. Exit strategie a příprava na přechod do režimu vzdálené podpory	Alespoň 1x za ¼ rok informace o novinkách či změnách v sociálním začleňování	Tiskový mluvčí, manažer SPSZ s možným využitím podkladů od členů LP
září	<b>Články v radničním periodiku</b>	široká veřejnost	Shrnutí dosavadních výsledků a úspěchů v oblasti sociálního začleňování, vč. konkrétních lidských příběhů; plánované další kroky v oblasti udržitelnosti sociálně prointegračních opatření	Alespoň 1x za ½ rok, možnost zaměření na jednotlivé tematické oblasti	Tiskový mluvčí, manažer SPSZ s možným využitím podkladů od členů LP a ASZ
září – prosinec	<b>Pravidelný bod o sociálním začleňování na jednání zastupitelstva</b>	zastupitelé, příp. angažovaná veřejnost	Aktuality z oblasti sociálního začleňování	Všechna řádně plánovaná zasedání	Vedení obce, manažer SPSZ, ASZ
listopad	<b>Veřejné setkání</b>	Všechny	Prezentace příkladů dobré praxe	1x za 2 roky	Manažer SPSZ, ASZ
Červenec - prosinec	<b>Pravidelná informace (newsletter)</b>	členové LP	Aktuality	Alespoň 1x za měsíc	Manažer SPSZ

\*Doplnění standardizovaného textu o spolupráci s ASZ.



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



## Ambasadoři 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 mediálními pracovníky zprostředkovávat příklady dobré praxe i další podněty pro pozitivní komunikaci tématu.

## Mýty o sociální politice

Názory veřejnosti jsou ovlivněny řadou mýtů, které je třeba vyvracet jednoduchými, racionálními, pochopitelnými a všeobecně akceptovatelnými argumenty.

Mezi aktivity obce v této oblasti patří

- krizová komunikace (tiskové zprávy a tisková prohlášení, tiskové konference, snaha o získání přímého prostoru v médiích, krizová inzerce, mediální lobování, společenská aktivizace řešení problému, mediální zaštiťování se autoritami, koncentrace a rozptýlení zdroje problému, externalizace zdroje problému, ...);
- vyvracení takzvaných hoaxů (nepravdivých tvrzení) a zveřejňování jejich vyvrácení na webových stránkách [www.frysko.wordpress.com](http://www.frysko.wordpress.com) a ve zpravodaji, příp. za využití dalších nástrojů;
- nejčastěji kladené dotazy a odpovědi na ně uveřejňované na webových stránkách;
- zveřejnění slovníku sociální politiky na webových stránkách [www.frysko.wordpress.com](http://www.frysko.wordpress.com) (převzato z <http://slovník.mpsv.cz/>).

V krizových komunikačních situacích bude obec využívat PR podpory Agentury pro sociální začleňování, včetně možnosti koordinace dalšího postupu v reakci na negativní publicitu v souvislosti se sociálním začleňováním.



## Informace a zdroje

**Návrh komunikační strategie pro jednání Lokálního partnerství (září 2017) zpracovala**

*Jitka Doubnerová, MAS Frýdlantsko, z.s.*

**Kontaktní osoba**

*Mgr. Jan Rychlík, manažer Lokálního partnerství Frýdlantsko, mail [lpfrydlantsko@gmail.com](mailto:lpfrydlantsko@gmail.com)*

**Pro informace a případné dotazy v oblasti sociálního začleňování můžete dále využít:**

- [www.dsolfrydlantsko.cz](http://www.dsolfrydlantsko.cz) Internetová stránka DSO Mikroregion Frýdlantsko (lišta Lokální partnerství)
- [lpfrydlantsko@gmail.com](mailto:lpfrydlantsko@gmail.com) (mail manažera Lokálního partnerství)
- [www.socialnizaclenovani.cz](http://www.socialnizaclenovani.cz)

**Standardizovaný text o Agentuře pro sociální začleňování** je k použití na webových stránkách, v tiskových výstupech v poznámce pro editory nebo kdekoli, kde může obec využít podporu v rámci KPSVL.

**Agentura pro sociální začleňování** je jedním z odborů Sekce pro lidská práva Úřadu vlády ČR. Zajišťuje podporu obcím v procesu sociální integrace tím, že jim pomáhá při mapování a detailním poznávání problémů sociálně vyloučených lokalit a jejich obyvatel, při přípravě a nastavování dlouhodobějších procesů pro jejich řešení a při získávání financí na tyto postupy. Posláním Agentury na místní úrovni je propojovat klíčové aktéry tak, aby spolupracovaly při sociálním začleňování. Podporuje nadresortní přístup a propojování působení veřejné správy a neziskového sektoru. Agentura funguje od roku 2008.