



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



KOMUNIKAČNÍ PLÁN OBCE ROUDNICE NAD LABEM

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.



Úvod

Sociální vyloučení a začleňování jsou celospolečenskými tématy a vyžadují propracovanou, citlivou a účelnou komunikaci po celou dobu trvání realizace strategie sociálního začleňování, aby bylo dosaženo efektivní synergie a lepšího pochopení cílů a přínosů.

Vychází z analýzy možností jednotlivých členů lokálního partnerství (LP) v oblasti komunikace, jeho zpracování přispívá k systemizaci kroků v oblasti komunikace tématu sociálního začleňování a k propojení dílčích komunikačních aktivit místních aktérů politik sociálního začleňování.

Je podkladem pro místní komunikační strategii (stanovuje pravidla pro komunikaci strategického plánu sociálního začleňování a plánu vzdálené podpory).

Analytická část

Problém nedostatečné informovanosti v oblasti sociálních služeb a sociálního začleňování definovali aktéři nezávisle na sobě jako důležité, dlouhodobě pocíťované téma:

- chybí veřejné povědomí o existenci a funkci sítě sociálních služeb prevence a služeb péče o ohrožené děti;
- veřejnost má malý přehled o možnostech předcházení a řešení životních situací.

Z pohledu sítě jsou klíčová témata zejména v oblasti prevence a podpory mládeže. Z pohledu systému je důležitá kompletní sociální tematika (prevence, péče, sociální vyloučení, podpora rodiny a zájem o komunitní život).

V rámci naplňování strategie sociálního začleňování byla dosud komunikována především opatření z oblasti sociálních služeb (Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, Terénní programy, Odborné sociální poradenství pro rodiny s dětmi, azylové domy atd.)

V roce 2017 proběhl první ročník akce s názvem "Sociální majáles", kde se široké veřejnosti představili poskytovatelé sociálních služeb vč. nabídky dostupných služeb.

Z vyhodnocení akce vyplynulo, že:

- povědomí o poskytovatelích sociálních služeb a dostupných službách ve městě Roudnice nad Labem je stále nízké;
- sociální služby jsou nicméně veřejností vnímány jako potřebné (zejména pomoc dětem v nouzi);
- akce byla veřejností vnímána veskrze pozitivně a návštěvníci vyjadřovali lítost, že o službách a jejich poskytovatelích není více slyšet;
- roudnický zpravodaj a vývěsky nejsou preferovanými komunikačními kanály, návštěvníci dle šetření upřednostňují online komunikaci, z offline nástrojů by více využívali činnosti infocentra.



Na základě vyhodnocení akce se členové lokálního partnerství rozhodli v akci pokračovat i v následujících letech. Další ročníky budou rozšířeny o tematické workshopy. Druhý ročník se zaměří na případové studie z oblasti sociálních služeb.

Vedle akcí pro veřejnost jsou dalšími využívanými nástroji články v místním periodiku Roudnické noviny a reportáže v místní kabelové televizi. Jako dalším vhodným nástrojem se jeví publikace a případové studie.

Sociální témata jsou dosud v místních médiích zobrazována spíše nárazově, rámování převažuje neutrální. Veřejnost dosud nevnímala žádné z realizovaných opatření výrazně negativně, ale ani výrazně pozitivně.

Návrhová část

Cíle

Cílem komunikační strategie je zajistit co možná nejlepší informovanost zainteresovaných skupin, včetně odborné i laické veřejnosti, a tím přispět k nalezení řešení náročných životních situací, do kterých se lidé mohou dostat.

Vize: *„Město Roudnice nad Labem informuje a komunikuje takovým způsobem, aby občané vnímali potřebnost, smysluplnost a přínos zaváděných opatření v oblasti sociálního začleňování, způsob a postupy komunikace s veřejností a dalšími cílovými skupinami je ve všech ohledech srozumitelné každému, do řešených témat a rozhodovacího procesu je zapojeno široké spektrum cílových skupin. Všem zúčastněným stranám jsou podávány stejné pravdivé informace, aby docházelo k rovnoměrné participaci na případném řešení problému.“*

Motto: *„Otevřená obec – dobře informovaní občané“*

Klíčová sdělení

Vedení města ve spolupráci se sociálním odborem, úřadem práce, neziskovými organizacemi, místními ZŠ a SŠ a policií připravilo řadu opatření, která směřují k pomoci lidem v tíživé životní situaci, ale také ke zvyšování kvality života na Roudnicku obecně. Tato opatření mají širší pozitivní dopady.

Na Roudnicku existuje řada poskytovatelů sociálních služeb, kteří se aktivně podílí na dění veřejného života a komunitního plánování obce. Poskytovatelé každoročně připravují program přibližující veřejnosti různá témata sociální oblasti. Příkladem je akce Sociální majáles.



Komunikační témata

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

Přínos
realizovaných
opatření

Informovanost
občanů

Sdílení dobré
praxe: lokální
případové studie

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

Bezpečnost

Bezdlužnost

Bydlení

Rodina

Sociální práce
a služby

Vzdělávání

Zaměstnanost

Zdraví

Komunikační teze

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

- ze sociálního začleňování profituje celá obec,
- sociální začleňování je součástí sociální politiky obce,
- strategický plán sociálního začleňování přináší komplexní a dlouhodobá řešení,
- strategický plán sociálního začleňování vychází ze spolupráce s odborníky,
- strategický plán sociálního začleňování staví na propojování všech relevantních místních aktérů, včetně veřejnosti,
- strategický plán sociálního začleňování využívá k financování sociálně prointegračních opatření různé zdroje: evropské, národní, regionální, místní, soukromé.

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:



Cílová skupina	Popis
Místní veřejnost	Na základě zpětné vazby z proběhlé akce pro veřejnost vyplynulo, že místní obyvatelé nemají přehled o dostupných sociálních službách. Informace sami aktivně vyhledávají až ve chvíli, kdy se dostanou do tíživé životní situace. Účastníci akce potvrdili, že nejefektivnějším nástrojem je stále osobní kontakt, například prostřednictvím podobných interaktivních akcí jako Sociální majáles. Sami se do takových akcí aktivně zapojují spíše sporadicky. Cílem u této skupiny je navýšit obecné povědomí o nabízených službách včetně jejich přínosu a vyvrátit rozšířené mýty o sociálních tématech.
Instituce a organizace relevantní pro řešení problematiky	Pro úspěch realizovaných opatření, akcí zaměřených na komunikaci s veřejností je spolupráce nezbytná.
Politické vedení města	Na základě zjištění tematického výzkumu zaměřeného na překážky v dialogu mezi politickým vedením města s poskytovateli sociálních služeb.
Zaměstnanci MěÚ, odborná veřejnost	Tato skupina je zahrnuta z důvodu potřebného posílení pozitivního vnímání sociální problematiky uvnitř úřadu. Zvýšení povědomí o tom, co vše sociální odbor řeší, by mělo zároveň posílit pozici tohoto odboru v dalších klíčových agendách souvisejících s danou problematikou. Navrhovanou formou je nepravidelná rozesílka emailů s přehledem plánovaných akcí a informacemi o aktuálních případech, které se dotýkají i dalších odborů.
Občané obce včetně osob ohrožené sociálním vyloučením a specifických cílových skupin: děti a mládež, rodiče	Jsou hlavní cílovou skupinou strategie využívající realizovaných opatření. Jsou součástí procesu plánování a poskytují zpětnou vazbu.
Média	Média hrají důležitou roli v šíření informací, prostřednictvím jich je možné sdílet informace s širokou veřejností.



Komunikační nástroje

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





Opatření

Na základě zhodnocení výchozího stavu je vhodné realizovat několik opatření v oblasti komunikace, která přímo reagují na problémy identifikované členy Lokálního partnerství a členy Komunitního plánování sociálních služeb během jednání.

Problém 1:	<i>Nízké povědomí veřejnosti o realizovaných opatření v oblasti sociálních služeb</i>
cíl:	<i>zvýšení povědomí o dostupných službách a jejich přínosu, získání zpětné vazby (Informace jsou prezentovány dostupnou, důvěryhodnou, a pro jednotlivé cílové skupiny, atraktivní formou)</i>
opatření:	pokračování v dalších ročnících akce pro veřejnost pořádané poskytovateli soc. služeb k aktuálním tématům sociální problematiky
	tematické workshopy, přednášky a diskuse

Problém 2:	<i>Nepřehledné vykazování výsledků v poskytování sociálních služeb</i>
cíl:	<i>zahájení efektivního dialogu a získání podpor pro plánované aktivity</i>
opatření:	pravidelné setkávání poskytovatelů sociálních služeb s představiteli města (osobní kontakt, pozvánky na pracovní skupinu komunitního plánování)
	účast na jednáních zastupitelstva
	setkání starostů obcí ORP Roudnice nad Labem

Problém 3:	<i>nízká interakce spolupracujících aktérů v oblasti vzdělávání a prevence sociálně patologických jevů</i>
cíl:	<i>Existují a jsou využívány efektivní formy spolupráce mezi školami, školskými zařízeními a sociálními službami (ohrožené děti a jejich rodiče mají k dispozici kvalitní informace, které jim pomáhají včas identifikovat problematické jevy a nalézat jejich vhodná řešení)</i>
opatření:	schůzky aktérů za účelem nabídky služeb, předání informací
	spoluúčast v komunikaci sdílených témat v rámci akcí pro veřejnost, spolupráce s koordinátory inkluze



Problém 4:	<i>Nízká podpora pro plánovaná opatření uvnitř městského úřadu a mezi odbornou veřejností</i>
cíl:	<i>zvýšení povědomí o plánovaných opatřeních a jejich přínosech, posílení pozic aktérů sociálního začleňování a sociální problematiky (profesionálové z různých resortů mají k dispozici spolehlivé informace o všech aktérech sítě a jejich možnostech práce s cílovými skupinami)</i>
opatření:	direct mailing
	články v Roudnických novinách

Implementační část

Harmonogram komunikačních aktivit

Časový harmonogram	Komunikační aktivity	Cílové skupiny	Téma	Periodicita	Zdroje (personální, finanční, ...)
Květen 2018 – prosinec 2019	Aktuality na webové stránce obce	Všechny		Alespoň 1x za měsíc	Manažer SPSZ
Květen 2018, červen 2018	Tiskové zprávy (společné i za každého člena LP zvlášť)	Média	Implementace plánu vzdálené podpory průběh veřejné akce	Průběžně	Poskytovatelé SS, tiskový mluvčí, manažer SPSZ s možným využitím podkladů od členů LP
Květen 2018 – prosinec 2019	Články v radničním periodiku	Široká veřejnost + lidé ohroženi SV	Přínos opatření, pozitivní výsledky, životní příběhy	Průběžně, alespoň 1x za ½ rok, možnost zaměření na jednotlivé tematické oblasti	Poskytovatelé SS, tiskový mluvčí, manažer SPSZ s možným využitím podkladů od členů LP a ASZ
Květen 2018	Účast	na Politické	Přínos	a Průběžně	Poskytovatelé



– prosinec 2019	jednáních zastupitelstva	vedení	propagace SS, témat soc. problematiky	dle potřeby	SS a další partneri
Květen 2018	Veřejná akce	Všechny		1x za rok	Manažer SPSZ, KPSS
Květen 2018 – prosinec 2019	Direct email	Zaměstnanci MěÚ, partneři a členové LP	Aktuality	Dle potřeby	Vedoucí OSV ve spolupráci s manažerem SPSZ
Květen 2018 – prosinec 2019	Schůzky aktérů	všechny	Nabídka služeb, vzájemná spolupráce a sdílení informací	Dle potřeby	Poskytovatelé SS, Školy, koordinátoři inkluze, OSPOD
Květen 2018 – prosinec 2019	Spoluúčast v komunikaci sdílených témat v rámci akcí pro veřejnost, spolupráce s koordinátory inkluze	všechny	Aktuality, témata, veřejné akce	Dle potřeby	Koordinátoři inkluze, poskytovatelé SS, manažer SPSZ
Říjen-listopad 2018	Veřejná akce – interaktivní přednáška	všechny	závislosti	1x za rok	Manažer SPSZ, OSV, ČČK, a další poskytovatelé SS
Říjen-listopad 2018	Setkání starostů obce ORP		Spoluúčast na financování SS ORP, propagace	1x za rok	Poskytovatelé SS, vedoucí OSV

Hodnocení

Po jednom roce bude harmonogram s ohledem na vyhodnocení realizovaných komunikačních aktivit revidován na další období / následující rok. Zodpovídá manažer SPSZ.

Závěrečná informace

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.

Kontakt: Tomáš Lukačina, DiS, tlukacina@roudnice.cz



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