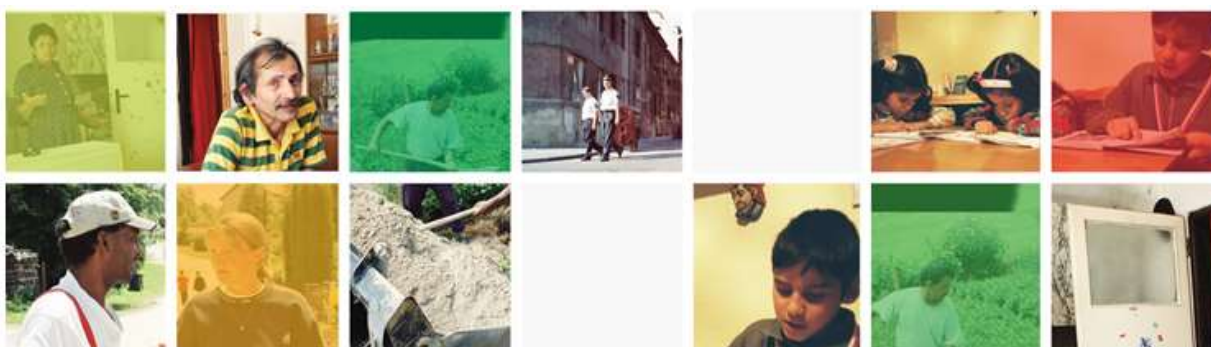




MÍSTNÍ KOMUNIKAČNÍ PLÁN MĚSTA JIRKOV



Vypracovali:

Mgr. Vojtěch Bok

Mgr. Lukáš Houdek

Ve spolupráci s:

Jakub Varvařovský, Centrální expert na komunikaci a PR, varvarovsky.jakub@vlada.cz



Úvodní slovo

Od roku 2008 plní Agentura pro sociální začleňování 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 SVL.

Práce Agentury je financována z 90 % dvěma systémovými evropskými projekty, 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 OPZ, vzniknout tzv. Místní komunikační plán, který je výstupem společné práce odborných pracovníků Agentury a členů Lokálního partnerství.

Předkládaný komunikační plán města Jirkova představuje souhrn aktivit, které mají podpořit proces sociálního začleňování či zlepšit informovanost o jeho přínosech. Výchozím dokumentem je zde zejména Strategický plán sociálního začleňování města Jirkova pro období 2018–2021, který rámuje problematiku sociálního začleňování a detailně vymezuje cíle Lokálního partnerství Jirkov 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 města Jirkova přibližuje současný stav v oblasti komunikace, vymezuje užívané nástroje i předpokládané cílové skupiny. Zásadní částí dokumentu je soubor plánovaných mediálních výstupů pro roky 2019–2022, na jejichž vzniku budou členové lokálního partnerství spolupracovat se zástupci Agentury.

David Beňák

ředitel Agentury pro sociální začleňování



Obsah

Úvodní slovo	2
1) Popis výchozího stavu (Analytická část)	5
2) Analýza mediálních výstupů	6
Obchod s chudobou	6
Bezdotkatkové zóny	8
Hoaxy a stereotypy o Romech	9
Romové si stěžují na Romy	10
Pomoc lidem bez domova	11
Bezpečnost	11
Zaměstnanost	12
3) Komunikace v obci	13
Jirkovské noviny	13
Facebooková stránka Město Jirkov	16
Youtube kanál města	16
FB Městský ústav sociálních služeb Jirkov, p. o.	16
4) Čeho chceme dosáhnout v průběhu příštích dvou let pomocí komunikace	17
5) Obsah komunikace („O čem psát?“)	17
Spolupráce s Agenturou pro sociální začleňování	18
Bydlení	18
Zadluženost	19
Bezpečnost	19
Práce s rodinami s dětmi	19
Práce s mládeží	20
6) Cílové skupiny a jejich komunikační kanály	21
7) Harmonogram	23
8) Přílohy	29
PR pohotovost / Krizová komunikace	29
Následná-okamžitá strategie	29
Jak by tedy měl takový postup konkrétně vypadat:	29
Obecné charakteristiky reakcí na míru:	30
Dlouhodobá – preventivní strategie	30



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost





1) Popis výchozího stavu (Analytická část)

Město Jirkov se nachází v Ústeckém kraji na jihozápadním okraji Mostecké hnědouhelné pánve v nadmořské výšce 305 m n. m. Rozkládá se na území o velikosti 17,11 km² a těsně sousedí s městem Chomutov (které je v tomto případě jemu nadřízenou obcí s rozšířenou působností) s kterým mimo jiné sdílí i systém městské hromadné dopravy. Samotný Jirkov se skládá ze čtyř městských částí, Vinařic, Březence, Červeného Hrádku a Jindřišské. K Samotnému Jirkovu dále patří i obce Vinařice, Březanec, Červený Hrádek a Jindřišská.

Ráz města v tomto případě pak změnila také výstavba sídlišť, kdy prvním z nich byly Nové Ervěnice v 50. letech, postavené lidem ze zaniklých obcí, největším počtem zastoupených z Ervěnic, které se nacházely v prostoru dnešního dolu Československé armády. V 70. letech nastal velký rozmach panelových sídlišť, která stále poskytují domov mnoha lidem i z dalších zaniklých obcí. Velké množství bytů pak přešlo do osobního vlastnictví jejich nájemníků.

Se změnou režimu a pádem komunismu upadají i některé části těžkého průmyslu, včetně těžby samotné. V roce 1991 jsou vyhlášeny územní limity těžby hnědého uhlí v severních Čechách¹, které sice zaručují obcím v okolí dolů existenci, chrání už tak zatížené životní prostředí v regionu, zároveň ale též způsobují vzhledem k útlumu těžby stoupající nezaměstnanost a pokles cen nemovitostí nejen v Jirkově.

Průmyslová těžba nevyžadovala vysoké vzdělání zaměstnanců, proto řada lidí, kteří po útlumu těžby v Jirkově zůstali, měla (a stále má) obtíže najít uplatnění na trhu práce po takovéto razantní změně struktury ekonomiky. Navíc v roce 2007 proběhla rozsáhlá privatizace bytového fondu města Jirkov, která měla za cíl podnítit vlastní iniciativu uživatelů a majitelů při správě jednotlivých bytů. Bohužel se nekontrolované situace chopili spekulanti s byty a začali sem často z různých koutů ČR stěhovat lidi pobírající sociální dávky. Tyto byty spekulantům zajišťovaly stabilní příjem. Zároveň převáděli náklady na nově vzniklá sdružení vlastníků bytových jednotek, která nyní často krachují kvůli cílené nezodpovědnosti části spoluvlastníků. Následkem výše uvedených skutečností byla vyhlášena v roce 2017 opatření obecné povahy (známé jako tzv. "bezdotkatkové zóny").

Na území města funguje protidluhová poradna, kterou realizuje MěÚSS. Město zaměstnává prostřednictvím projektu 6 asistentů prevence kriminality a z finančních prostředků získaných z programu IROP rekonstruuje část budovy v Nových Ervěnicích. Tam bude mít v obci působící Armáda spásy nízkoprahové zařízení pro děti a mládež. Oblastní Charita Most pak ve městě realizuje sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.

Problematika sociálního vyloučení v Jirkově je řešena několika dokumenty; Strategickým plánem sociálního začleňování města Jirkov 2018-2021, Strategickým plánem rozvoje města Jirkova a Komunitním plánem rozvoje sociálních a souvisejících služeb v ORP Chomutova 2018-2021. Oblast komunikace je v těchto plánech zmíněna poměrně okrajově, samotnou oblast komunikace mezi obyvateli města s cílem zvýšení jejich informovanosti zmiňuje pouze Strategický plán rozvoje města Jirkova. Zbývající plány se oblastí komunikace a informováním široké veřejnosti nezabývají. Město vydává měsíčník „Jirkovské noviny“, který vychází v pravidelném



nákladu 9100 výtisků. V posledních 12 měsících (sledované období 02/2018-02/2019) vyšly na téma sociálního začleňování celkem 2 články.

Téma spolupráce s ASZ bylo uvedeno v Jirkovské novinách v čísle 03/2018 a dále pak v čísle 10/2018, kdy je tématu věnován článek týkající se schválení Strategického plánu sociálního začleňování a na něj navázaných projektových aktivitách (rekonstrukce NZDM a navýšení kapacity dluhové poradny). Větší pozornost je v sociální oblasti věnována MěÚSS Jirkov, který je příspěvkovou organizací města Jirkov; zde můžeme najít více než 20 článků, týkajících se především seniorů.

V případě tiskových zpráv vydaných Městem Jirkov (a uveřejněných na webu města) se ani jedna za předemné období netýkala oblasti sociálního začleňování, ačkoliv minimálně dva milníky by bylo možné uvést – jedním je počátek spolupráce s ASZ a druhým pak schválení Strategického plánu sociálního začleňování, ke kterému došlo 12.9.2018.

Z hlediska pokrytí celostátními, ale i regionálními deníky, pak bylo téma sociálního začleňování, spolupráce Jirkova a ASZ je možné najít celkem 5 článků, které se týkají především schválení Strategického plánu a z toho plynoucí realizace projektů NZDM a navýšení kapacit dluhové poradny. Všechny jsou z října 2018, vyšly tedy několik týdnů po schválení Strategického plánu. Více k mediálnímu pokrytí pak v níže uvedené analýze mediálních výstupů a komunikace města.

Závěrem jen tedy možné říci, že samotná problematika sociálního začleňování či spolupráce s ASZ je v rámci města ale i regionálních médií pokryta velmi málo a je zde značný prostor pro zlepšení.

2) Analýza mediálních výstupů

V souvislosti s tématy, která protínají sociální vyloučení, se mediální komunikace o Jirkovu za posledních 5 let týkala několika vybraných fenoménů – zejména pak vnitrostátní migrace osob v bytové nouzi, problematiky drog a zadluženosti. V této kapitole také v rámci analýzy uvádíme úryvky z některých z publikovaných článků.

Obchod s chudobou

Zřejmě nejčastějším tématem, které se v médiích jak lokálního, tak celostátního charakteru, objevuje nejčastěji, je tzv. obchod s chudobou a jeho dopad na stav některých objektů v Jirkově – Nových Ervěnicích. Některé z nich se z důvodu neplacení záloh na energie potýkaly s hrozícím odpojením od elektřiny a plynu, což zejména v zimním měsících znamenalo alarmující situaci. Podle článků se pak město snažilo byty/domy od majitelů odkoupit, objekty plánovalo opravit a pronajímat samo potřebným. MFDnes z 9. 3. 2019 například informovala o tom, že radnice z opraveného vybydleného domu vytvoří dům se služebními byty pro profese, které nutně potřebuje a nedaří se zaměstnance nalákat.



„Dům se čtyřadvaceti byty vlastní soukromníci. Bohužel jde často o majitele, kteří nebydlí ve městě, někteří ani v Česku. Stěhují do bytů sociálně slabé nájemníky z různých koutů republiky, ale i Romy ze Slovenska, kterým nájem uhradí stát na dávkách v rámci svého štědrého sociálního systému. Jenže majitelé za ně neplatí zálohy na energie a neodvádějí ani peníze do společného fondu oprav. Dluhy tak narostly do statisícových částek a po mnoha jednáních a odkladech došlo na nejhorší. Ve středu 14. března zastavila společnost ČEZ Teplárenská přívod teplé vody, o dva dny později „odstříhla“ dům také od tepla. (..)

Vedení Jirkova se aktuálním stavem v domě zabývá, byť jde o soukromý majetek. Obává se, aby se z činžáku nestala vybydlená ruina. Místostarostka města Dana Jurštaková (ODS) se chce s majiteli bytů setkat. „Chci slyšet, jak budou majitelé postupovat dál, jak se chtějí o dům postarat,“ říká místostarostka. Je ochotná hledat s nimi i řešení kritické situace. „Na druhou stranu je potřeba říci, že dům se dostal do dluhů právě kvůli bezohlednosti některých těchto vlastníků,“ dodala.

Město se snažilo situaci v domě řešit už před léty. Právě sem směřovaly nejčastěji kontroly sociálního odboru, úřadu práce a strážníků, které doprovázela i místostarostka. „Dařilo se nám jakž takž pracovat s nájemníky, ale rodiny se často stěhovaly. Na vlastníky jsme nedosáhli vůbec a je ani nezajímalo, co se v domě děje,“ připomněla Jurštaková.”

(Nájemníci neplatí, dům v Jirkově je bez energií, Právo, 24. 3. 2018)

O problému informovala už média v roce 2014, kdy upozorňovala na situaci, kdy i lidé, kteří si dříve koupili byt do osobního vlastnictví, a vše řádně platí, mohou skončit na ulici (nebo bez energií) kvůli jiným majitelům, kteří byty ve stejném SVJ pronajímají chudým a neplatí za ně poplatky, přestože čerpají doplatky na bydlení apod.

Další série článků se věnovala plánům města zamezit vzniku další ubytovny. Mělo proto zájem koupit tzv. kuželnu. Radnice se obávala, že by záměr investora přinesl do města různé patologické jevy. Město pak mělo v plánu objekt v případě odkupu zbourat a postavit na daném místě parkoviště.

„Bývalá restaurace a kuželna v jirkovské ulici U Stadionu není žádný stavební skvost. Vyrostla za komunistického režimu v rámci pověstné akce „Z“, kdy ji zdarma postavili amatérští stavitelé. Přesto Jirkov uvažuje, že ji za pár milionů koupí. Investoval by tak ne do budovy samotné, ale především do klidu a budoucnosti svých obyvatel. Jinak totiž hrozí, že poslouží jako ubytovna pro armádu dělníků.

Prodej vyprázdněné patrové budovy inzeruje realitní kancelář, která ji nabídla i městu. To o ní seriózně uvažuje, protože má informace o tom, že se o nemovitost ucházejí investoři se zájmem zřídit ubytovnu. Právě toho se radnice děsí. „Je to bezpečnostní riziko, které na sebe váže další jevy, jako je prostituce, drogy a pití,“ uvedl starosta Radek Štejnár. „Není problém, když se přistěhuje ukrajinská nebo mongolská rodina, pracuje tu, žije a posílá děti do školy. Když je ale na jednom místě 70 chlapů, začnou problémy. Po práci budou hledat, kde se napít, a ženské,“ obává se starosta.



(Aby se ze staré kuželny nestala ubytovna, Jirkov zvažuje, že ji koupí, Chomutovský deník, 18. 6. 2018)

Média později informovala, zejména ta lokální, že se město rozhodlo od odkupu ustoupit. Realitní makléř totiž náhle výrazně zvýšil cenu nemovitosti.

Bezdotkatkové zóny

Dalším z nejčastějších témat, která se v souvislosti s Jirkovem objevily v celostátních médiích opakovaně, bylo vyhlášení takzvaných bezdotkatkových zón, tedy míst, ve kterých nebude možné čerpat coby nový nájemník doplatek na bydlení, který vyplácí Úřad práce. Podle svých slov tak chce město zamezit obchodu s chudobou a příchodu nových sociálně vyloučených v souvislosti s aktivitami spekulantů s byty nebo ubytovnami. Jde o téma, které budí kontroverze a proti kterému se staví část odborné veřejnosti, proto také mediální výstupy nevyznívají vždy pozitivně nebo neutrálně, poukazují na možný konflikt.

„Jen co Ústavní soud zakázal vyhlášky, které zakazovaly Romům sedět na schodech, přicházejí některá města s dalším kontroverzním opatřením. Tentokrát chtějí omezit výplatu dávek na bydlení ve vybraných lokalitách. Jejich postup je zřejmě opět protiústavní.“

Jako první se k tomu odhodlali radní severočeského Jirkova. Výplatu dávek na bydlení stoplí na dvou vybraných místech. Peníze od státu nedostanou lidé bydlící v Krušnohorské ulici a ve čtvrti Nové Ervěnice. Jenže ti, kteří žijí jen o ulici vedle, už si o dávky zažádat mohou. A právě tento princip mají kritici za protiústavní. Podle ombudsmanky Anny Šabatové nelze někomu odebrat dávky jen proto, že bydlí ve špatné ulici. "Problém veřejného pořádku se řeší zásahem do ústavně zaručeného práva na pomoc v hmotné nouzi," říká její mluvčí Iva Hrazdílková."

(Bydlíš ve špatné ulici? Nedostaneš dávky! tyden.cz, 1. 8. 2017)

Některé články na toto téma mají pozitivní ladění. Například článek na serveru novinky.cz z 24. 7. 2017, který ukazuje opatření jako možné řešení k uklidnění napjaté situace. Podobně vyznívá také další text, který mapuje situaci tři měsíce po zavedení vyhlášky. Vyšel 20. 2. 2018 na serveru iDnes.

Opatření omezující doplatky na bydlení pro nově přistěhované platí v Jirkově tři měsíce a v Mostě měsíc. Obě města už naznačují, že to byl správný krok. V určených lokalitách přináší minimálně zklidnění dlouhodobě neutěšené situace. Nestěhují se sem problémoví sociálně slabí odmítající práci.

„Opatření bereme jako určitou prevenci před zhoršováním současné situace ve vybraných lokalitách. Rozhodně to tam teď není horší než dříve,“ řekl starosta Jirkova Radek Štejnár, kde opatření platí v části Nových Ervěnic, Chomutovské a Krušnohorské ulici.

(...)

Paní Ivana, která žije v této oblasti už čtrnáct let a doplatek na bydlení tak dostává, si nestěžuje. „Od té doby, co odsud odešla v létě jedna rodina olašských Romů, která tu několik



let všem znepríjemňovala život, je tu klid. Do našeho domu se nedávno přistěhovaly tři nové rodiny. Ty už tedy doplatek asi nemají, ale vím, že pracují, tak si asi na nájem vydělají," sdělila Ivana. Více volných bytů

V Jirkově, kde uvedli omezení doplatků na bydlení do praxe jako první v kraji (už v listopadu 2017), mají podle Štejnara více volných bytů.

„Těžko ale říct, jestli je úbytek nájemníků jen kvůli zmíněnému doplatku. Počet obyvatel Jirkova posledních pět let klesá, tak ani toto zjištění není zatím tak jednoznačné. Minimálně se ale situace v dotčených domech uklidnila," poznamenal starosta.

(Most a Jirkov oceňují zóny bez doplatku na bydlení. Funguje to, říkají, idnes.cz, 20. 2. 2018)

Hoaxy a stereotypy o Romech

Hned v několika médiích vyšly články o záměru města vzdělávat obyvatele o mýtech kolem Romů, které se mezi lidmi šíří. Články vyznívají pozitivně.

Jirkov OE „Na některém šprochu není pravdy ani trochu," zlobí se vedení města v Jirkově. Platí Jirkov nepřizpůsobivým taxíky, kterými jezdí na nákupy? Mají Romové na koupaliště vstup zdarma?

Pravdivé odpovědi na tyto a další otázky jsou uveřejněny na webu města v rubrice Informační servis OE fakta a fámy. „Cílem je zamezit šíření nesmyslů, které leckdy přispívají k posilování nepřátelských nálad ve městě," vysvětluje Dana Jurštaková, místostarostka Jirkova.

Zatím je v rubrice pět fám, předpokládá se, že časem budou přibývat. „Tak jako na internetu pořád kolují různé nesmysly dokola a občas se objeví něco nového, předpokládáme, že čas od času se nějaký nový vyskytne i u nás," dodává Jurštaková. Zdalších fám je to například to, že radnice zve do města nepřizpůsobivé, nabízí byty a bere na ně dotace, nebo že Romové mohou odkládat bez omezení odpad kdykoliv ke kontejnerům.

(V Jirkově vyvrací fámy o Romech, Chomutovský deník, 2. 7. 2015)

Dřívější článek z portálu iDnes pak rozsáhle popisuje besedu, kterou absolvovali v roce 2014 studenti jirkovského gymnázia, která reagovala na různé předsudky a stereotypy. Informuje o tom, že byla úspěšná a školáci po ní uznali, že řadu věcí nyní nazírají jinak.

Se studenty se lektorka shoduje, že jednou z příčin problémů je nevyhovující sociální systém. Na otázku, kdo jej vytváří, dostává typicky mladou a bleskovou odpověď: „Ty idioti!" vyhrkne jeden ze studentů. Vzápětí jej spolužačky opravují, že poslanci a senátoři, čili český parlament.

Labudová upozorňuje, že v něm není jediný Rom. „Bílá většina nastavila sociální systém, který Romové nemohli nijak ovlivnit. Když se do něj zapojují, tak jim my, bílí, kteří jsme systém



vytvořili, vyčítáme, že se na státu přizívují,“ zdůrazňuje Lebedová, že odpovědnost není jen na Romech. Smyslem je poskytnout argumenty proti stereotypům

V průběhu diskuse se ukazuje, že většina studentů má podobné názory jako většina společnosti: k mají Romům celou řadu výhrad. Jsou ale ochotní o nejasnostech diskutovat. A to i mezi sebou.

Právě proto mají podle Labudové podobné debaty smysl. „Proto se obracíme na tuto cílovou skupinu, která ještě nemá stereotypy tak zakořeněné. A za druhé, oni jsou ve věku, kdy rádi a často polemizují se svými rodiči. Když jim poskytneme argumenty, je to něco, co si určitě vezmou,“ říká Labudová.

(Také bychom nepracovali, uznala většina studentů na besedě o Romech, iDnes, 25. 11. 2014)

Romové si stěžují na Romy

V roce 2014 vyšly v několika médiích texty, které informovaly o stížnostech na Romy, kteří se přistěhovali nově do Jirkova. Stížnosti pocházeli od Romů, kteří ve městě žijí už desítky let. Články to prezentovaly zejména v titulcích jako kuriozitu.

Netradiční problém s přistěhovalci do soukromých bytů řeší radnice v Jirkově. Na nové nájemníky, kteří jsou často Romové, si stěžují Romové, již ve městě bydlí desítky let. „Dělají nepořádek, ale odnášíme to i my, protože všichni nás házejí do jednoho pytle. Přitom na ulici se bojí chodit už i naše děti,“ vysvětluje pan Roman.

Patří do tuctu romských starousedlíků, již chodí do práce, jejich děti studují střední školy. Přišli si nejen stěžovat, ale i nabídnout pomoc městu. Redakce zná jejich celá jména, starousedlíci je ale z obav o bezpečnost nechtějí zveřejňovat. „Opravil jsem si byt, ve sklepě si udělal posilovnu. Všechno železo z ní mi ale ukradli. Rom okrade Roma, chápeš to?“ divil se pan Milan. Svůj vlastní byt nakonec raději prodal a platí nájem v městském bytě.

„V městských domech jsme schopní si pořádek uhlídat, jsou tam správci, můžeme tam poslat strážníky. V soukromých domech takové možnosti nemáme. Proto případnou spolupráci slušných Romů vítáme,“ říká místostarostka Jirkova Dana Juršťaková. Starousedlíci navrhují, že vytvoří dobrovolné hlídky, které budou hlavně problémovými ulicemi v Nových Ervěnicích procházet. Nemá jít ale o žádnou domobranu, jaká se nedávno objevila v Děčíně nebo před pár lety v Chomutově. Její pozice bývá složitá, protože nemá žádné pravomoci. „Chceme vše řešit sousedskou domluvou. Byli bychom takový předvoj městské policie. Přistěhovalci autority moc neuznávají, ale když vidí uniformu, třeba jen vestu, nějaký respekt k ní mají. A k mají přece jen blíž,“ dodává pan Roman.

(Romové v Jirkově kritizují Romy. Kvůli nepořádku, MFDnes, 8. 9. 2014)



Pomoc lidem bez domova

Oproti jiným městům na severu Čech, pro které ASZ zpracovává Místní komunikační plán, se v případě Jirkova v monitoringu médií za posledních 5 let objevila celá řada pozitivních článků týkajících se bezdomovectví. Jirkov z nich vychází jako obec, která na tuto skupinu obyvatel myslí a snaží se s ní pracovat, v případě extra nízkých teplot se pak snaží zajistit, aby lidé na ulici neumrzali.

„S nadcházející zimou budou moci lidé bez domova opět využívat noclehárnu v ulici Boženy Němcové. V případě plné kapacity bude k dispozici také společenská místnost, otevřené budou i dveře přímo na úřadě.

Dohodli se na tom stejně jako v loňském roce pracovníci odboru sociálních věcí a školství se zástupci Armády spásy v ČR. Noclehárna bude otevřená o dvě hodiny dříve, tedy od 18 hodin. S tímto režimem se počítá od 1. prosince, ovšem pokud se budou teploty dlouhodobě pohybovat kolem bodu mrazu již před tímto datem, dojde k otevření dříve.

Zařízení se nachází ulici Boženy Němcové, č.p. 1059. V případě mrazivého počasí mohou lidé bez domova přijít i v průběhu dne a poradit se, jak toto období mohou lépe zvládnout prostřednictvím sociálních služeb. V rámci této konzultace jim bude poskytnuto drobné občerstvení a teplý nápoj.

Ve stejné datum startuje také program nazvaný 'Volná židle'. Znamená to, že pokud by se naplnila kapacita noclehárny, je ještě možno využít dalších osm míst ve společenské místnosti pro přečkání noci v teplém prostředí. Program 'Volná židle' není součástí registrovaných služeb, ale je vnímán jako záchranná služba, která řeší momentální krizovou situaci, a proto je poskytován zcela zdarma. I v tomto programu je zaručeno jídlo a teplý čaj.

(Pro bezdomovce začíná nejhorší část roku. Mrazy mohou v Jirkově přečkat v ubytovně nebo dokonce na úřadu, e-mostecko.cz, 27. 11. 2018)

Bezpečnost

V průběhu posledních pěti let, kterým se tato analýza věnuje, vycházejí v médiích také články věnující se kriminalitě ve městě a o tom, jak se s tím radnice popasovává. Od klasických kriminálních činů jako vražda nebo prodej drog, se objevují texty o tom, že radnice přidala na ulice nové kamery.

Článek, který z běžného proudu vyčnívá, je pak článek založený na rozhovoru s ředitelem městské policie Martinem Řehůrkem, který si stěžuje na tzv. slimáky. Obyvatele, kteří podle něj činí nepořádek a táhnou se městem jako slimáci, obyvatelé prý otravují.



Název pro ně vymysleli sami strážníci a inspiraci skutečně našli, jak název napovídá, v živočišné říši. „Tihle lidé se také různě plazí po městě a zanechávají za sebou nechutnou stopu,“ vysvětluje ředitel městské policie Martin Řehůřek. „Strážníci mají za úkol během služby tyhle „slimáky“ vyhledávat, pronásledovat a v rámci svých zákonných možností otravovat, aby jim pobyt ve městě znepríjemnili,“ prozrazuje Řehůřek novou strategii svého sboru, která míří k úplnému vytlačení této skupiny lidí z města.“

(...)

Město však k lidem bez domova či narkomanům nevysílá pouze represí, v první řadě vždy nabízí pomocnou ruku. Ve městě funguje Azylový dům pro osoby bez přístřeší i noclehárna, kde bezdomovci získají čisté oblečení a základní potraviny. Strážníci se ale zaměřují právě na ty, kteří pomoc vytrvale odmítají. „Mnohdy se setkáváme s tím, že někteří lidé bez domova mají problém s respektováním nastavených pravidel, a proto tuto možnost nevyužijí,“ poznamenává Josef Dušek. „Poté je strážníci nacházejí po autobusových zastávkách nebo ve vchodech panelových domů,“ doplňuje mluvčí. „Třeba noclehárna je ale v zimních měsících využívána poměrně dost,“ doplňuje Josef Dušek.

(Jirkov vyhlásil boj „slimákům“, Chomutovský deník, 8. 1. 2018)

Zaměstnanost

Několik textů z médií se věnuje také (ne)zaměstnanosti na půdě města a tomu, jak se s ní radnice vypořádá. Několik článků popisuje různé programy, ke kterým město přistoupilo a rozhodlo se zaměstnávat některé dlouhodobě nezaměstnané na manuální práce, které jsou v obci potřeba a město za ně jinak musí platit. VPP pak mají možnost si práci pro město zvýšit dávky v nezaměstnanosti. Některé články však uvádějí, že má takových pracovníků Jirkov nedostatek.

Nabrat motivaci k práci a pomoci svému městu. Jirkovská radnice povolá začátkem května prvních dvacet pracovníků do veřejných služeb. „Měli by uklízet a dohlížet na pořádek v okolí svého bydliště,“ přibližuje Libor Duchoň z městské sociální firmy Onza. Veřejná služba má nezaměstnané motivovat k práci, nově se jim bude příspěvek na bydlení počítat z nižšího minima. Aby se dostali na původní úroveň, budou muset odpracovat alespoň dvacet hodin měsíčně. Čím víc napracují, tím víc si přilepší. Kdo by měl zájem se do veřejné služby zapojit, může se informovat na úřadě práce.

(Jirkov povolá první nezaměstnané do služby, Chomutovský deník, 24. 4. 2017)



3) Komunikace v obci

Hlavním komunikačním kanálem obce jsou webové stránky www.jirkov.cz. Hlavní menu obsahuje rubriku Sociální služby, která se dále dělí na několik podsložek podle druhu ohrožené skupiny (senioři, hendikepovaní, sociální vyloučení). Ve svém úvodu k rubrice obec empaticky vysvětluje občanům, proč je důležité na sociální oblast brát zvláštní zřetel: *„Míru vyspělosti každé společnosti je možné posoudit i podle toho, jak přistupuje ke svým občanům, kteří potřebují zvláštní pomoc a péči. Osobám v nepříznivé sociální situaci, např. seniorům se zhoršenou soběstačností, zdravotně postiženým, osobám bez přístřeší, matkám s dětmi v krizi, nezaměstnaným atd., pomáhají sociální služby. Posláním sociálních služeb je pomoci lidem udržet si nebo znovu získat své místo ve společnosti. Je to činnost nebo soubor činností, které pomáhají člověku nepříznivou sociální situaci řešit.“*

V rubrice Sociálních služeb pak je přímo podkapitola Osoby ohrožené sociálním vyloučením. Ta se pak dělí na další, která představuje jednotlivé programy a služby, které na území města v této oblasti probíhají.

Sociální rubrika má také podrubriku s články a informacemi, do nichž jsou tříděny informace spadající do tohoto tématu, jež se objevují také chronologicky na hlavní stránce webu. Těch týkajících se přímo sociálního začleňování je poskrovnu, nejvíce se jich týká například seniorů. Zpravidla se v ní objevují tři články ročně.

Na hlavní stránce jsou také poutače na Jirkovské noviny – zpravodaj města, Youtube kanál Jirkova i oficiální facebookový profil.

Jirkovské noviny

Zpravodaj s názvem Jirkovské noviny vychází v měsíční periodicitě v nákladu 9.100 kusů. Je možné si je stáhnout také v elektronické podobě na webu města. Každé číslo si elektronicky stáhne mezi 200-500 čtenářů. Noviny působí svěžím moderním dojmem, obsahují mnoho fotografií a jsou také graficky dostatečně členěny na to, aby pro čtenáře působily záživně – a ti si je tedy přečetli.

Noviny se zaměřují zejména na život v obci. Přinášejí jak informace o provozu města, tak informace o chystaných i proběhlých kulturních a sportovních akcích, představují také zajímavé občany z řad dětí i dospělých nebo odborníků. Využívají výzev k zapojení, na jedné z předních stránek je pravidelná rubrika, kde se mohou občané svěřovat se svými problémy, kritikou opatření města apod., to na ně pak reaguje. Tím dává město najevo, že ho názory a problémy svých obyvatel zajímá a vede s nimi dialog.

Co se týče témat spojených se sociálním začleňováním, objevily se za poslední měsíce v Jirkovských novinách následující texty:



V lednovém čísle 2018 se objevil článek s názvem „Pronásledovat a otravovat: Ředitel chce Jirkov vyčistit od slimáků“, který se věnuje problému uživatelů drog a bezdomovců, kteří se pohybují v ulicích města. Ředitel městské policie v něm říká, že po sobě zanechávají nechutnou stopu. „*„Strážníci mají za úkol během služby tyhle slimáky vyhledávat, pronásledovat a v rámci svých zákonných možností otravovat, aby jim pobyt ve městě zneprjemnili,“ prozradil šéf strážníků. Mohou je třeba vykázat z místa nebo předvést na policejní služebnu kvůli zjištění totožnosti. Jak Řehůrek doplnil, jednou z jeho priorit je město od slimáků vyčistit.*”

Přestože je práce s bezdomovci velmi náročná a řešení jejich situace (včetně například drogově závislých) je během na dlouhou trať, mohou podobně velmi negativně laděné články celou skupinu stigmatizovat. Paradoxně pak mohou vytvořit nálady, které budou v budoucnu bránit v očích veřejnosti tomu, aby se mohla jejich situace nějak konstruktivně řešit.

Na článek už v dalším čísle reaguje text ředitelky sociálních služeb, který se snaží řediteli policie oponovat a uvádí, jaké aktivity s lidmi bez domova probíhají. Velmi dobře potom přidává reálné příběhy obyvatel Jirkova, kteří se z ulice dostali zpět do běžného života. Například: „*Až k úspěšnému vrcholu se podařilo vystoupat například panu E., kterého jste ještě před několika lety mohli vidět postávat u Penny marketu s lahví piva v ruce. Prošel nocležnou a ubytovnou provo- zovanou městským ústavem sociálních služeb, podařilo se mu najít zaměstnání a po několika letech právě díky dostupnému bydlení i garsonku. Dnes žije spokojeně se svým koučem a užívá si důchodu. Alkohol zcela vypustil, a dokonce se i snaží občas domlouvat svým bývalým kumpánům.*” Článek je psaný čtivě, věcně. Přidání konkrétního příběhu pak dává čtenářům možnosti si efekt práce představit, případně ocenit a vidět v ní smysl. Končí větou, kterou město k vysvětlení důležitosti práce užívá i na svém webu: „*Úroveň společnosti se pozná také podle toho, jak se věnuje těm nejpotřebnějším. My v Jirkově se nemáme za co stydět.*”

V březnovém čísle 2018 vyšla půlstrana věnovaná tzv. kontrolám problémových lokalit, kdy městská policie už po několik let spolu se sociálními pracovníky a vedením obce navštěvuje tzv. problémové rodiny, na něž další občané podávají stížnosti, a radnice se jim snaží domlouvat. V dubnovém čísle se pak objevil celostránkový rozhovor s místostarostkou k situaci v jenom z domů, kam na kontroly pravidelně chodí, a kterému byly odpojeny dodávky tepla a elektřiny kvůli dluhům neurovnaných od spekulantů s byty, jak jim místostarostka v rozhovoru říká. Uvádí v něm také možnost, že by město mohlo byty odkoupit a problematickou situaci domu tak vyřešit. V červencovém čísle město informuje o plánované revitalizaci lokality Nových Ervěnic, která je vnímaná jako problémová.

V říjnovém čísle 2018 přinesl zpravodaj informace o plánech na vybudování nízkoprahového centra ve vyloučené lokalitě a rozšíření činnosti dluhové poradny. K tomu také uvádí záměr nabrat asistenty prevence kriminality. To vše dává do souvislosti se schválením strategického plánu sociálního začleňování. Přestože je článek psaný spíše projektovým jazykem, dobře pracuje s uvedením faktů ve smyslu plánovaných opatření a jejich financování (s důrazem na procentuální kofinancování z kasy obce) ve spojitosti s jejich vizualitací formou poutavých fotografií, které ilustrují, na co konkrétní peníze půjdou. Na informativní článek navazuje další text, který osvětluje, proč je dobré takové projekty realizovat a co městu přinesou. Vhodně



zdůrazňuje, že přestože se projekty věnují zejména obyvatelům sociálně vyloučených lokalit, budou dostupné a přínosné pro všechny Jirkovany.

Prosincové číslo přináší článek o návštěvě ombudsmanky Anny Šabatové, která se věnovala tématu vybydlených domů v Nových Ervěnicích, které jsou v rukou spekulantů. Vedení dále uvádí, že by byty v domech, které se vybydlují, rádo odkoupilo a opravilo, majitelé je ale prodat odmítají. Téma je zpracováno poměrně čtivě a ukazuje, že jde o problém, které město musí řešit. Činí tak jednak skrz informativní text, ve kterém cituje jak starostku, tak ombudmanku, téma pak doplňuje krátkým rozhovorem s místostarostkou, která vysvětluje právě dění kolem potenciálního odkupu domů. Takové dělení textů do různých útvarů působí živě a čtivě i pro ty, kteří by možná delší útvar na toto téma nečetli.

V březnovém čísle 2019 se objevuje informace o opravě jednoho z vybydlených domů ve vyloučené lokalitě a poskytnutí bytů formou služebních různým profesím. Vychází v něm také informace o návrhu změny systému vyplácení dávek na bydlení, který vedení obce vítá, jelikož v samotném místě podle novin vlastní třetinu bytů tzv. spekulanti. Tématu se věnuje i v dubnovém čísle, které informuje také o změně otevírací doby sociální poradny.

Červencové číslo roku 2019 přineslo článek o další chystané rekonstrukci vybydleného činžáku. Krom popisu situace vysvětluje také na daném příkladu stručně i fungování obchodu s chudobou.

V srpnovém čísle vyšel článek o práci asistentů prevence kriminality, který se snaží jejich činnost představit. Vypočítává jejich pracovní povinnosti i pravomoci. Je škoda, že neobsahuje také pohled některé z nich, ale je ve své podstatě jen popisný, proto trochu nezáživý. V budoucnu by bylo dobré přinést například rozhovor s některým/některou z nich (viz harmonogram níže).

Závěrem se dá říct, že analýza komunikace tématu sociálního začleňování v Jirkovských novinách ukázala, že město téma opatření a projektů, které na jeho území v této oblasti probíhají, komunikuje sporadicky. Zaměřuje se zejména na rekonstrukce vybydlených domů, nekomunikuje ale téměř vůbec práci s lidmi, kteří jsou sociálním vyloučením ohroženi, nebo v něm žijí. Patrná je také změna po výměně vedení města, kdy nové vedení téma oproti předchozímu komunikuje skrz zpravodaj výrazně méně. Obecně je většina výstupů represivního rázu přírodně negativního zaměření. Bylo by v budoucnu dobré zapojovat také pozitivně laděné články, které budou občanům ukazovat, co se v této oblasti městu daří. První vlaštovkou v posedních měsících byl článek o práci asistentů prevence kriminality.



Facebooková stránka Město Jirkov

Oficiální FB stránka města <https://www.facebook.com/mestojirkov>, která má kolem 1.700 fanoušků, celkový počet sledujících je o více než stovku vyšší. Stránka využívá moderních forem komunikace na sociálních sítích, kdy ve svých příspěvcích využívá emotikony a osobně laděné texty. Příspěvky navíc velmi často kombinuje s fotografiemi, které mají větší šanci zaujmout pozornost uživatelů – zejména pokud se týkají přímo Jirkova. Odkazy na případné články pak přidává na konec příspěvků formou zkráceného odkazu skrz aplikaci bit.ly. Ta je dobrá například na následné analýzy toho, kolik lidí na daný odkaz kliklo.

Stránka komunikuje na denní bázi, některé dny má i tři příspěvky denně a lidé na ně aktivně reagují – ať už „lajky“, tak komentáři nebo sdílením. Na komentáře reaguje stránka sporadicky, přestože v několika případech se pokusila některé skutečnosti dovysvětlit a uživatelé takovou aktivitu ocenili.

Pro další rozvoj stránky by bylo dobré reagovat více na komentáře občanů, v samotných příspěvcích je přímo k psaní komentářů vyzývat (pokud má správce kapacitu pak reagovat). Zejména komentáře totiž zvyšují dosah příspěvků – pokud nějaký uživatel příspěvek okomentuje, zobrazí se i několika jeho přátelům.

Největší počty lajků a sdílení mají ty příspěvky, které se týkají samotných občanů – například fotografie z akcí s občany apod. Z reakcí je pak znát, že mnozí obyvatelé vnímají stránku jako součást svého života v lokalitě a komunikace jak s městem, tak s dalšími občany. Na tom je dobré stavět a této nesporné výhody oproti jiným městům využít.

Téma sociálního začleňování na Facebooku město nekomunikuje vůbec. Bylo by dobré v budoucnu hledat cesty, jak zejména ty pozitivní kroky města v tomto ohledu, případně skrz životní příběhy občanů, komunikovat.

Youtube kanál města

Kanál města na sociální síti Youtube je téměř prázdný, obsahuje jen několik záznamů z jednání zastupitelstva v roce 2019.

FB Městský ústav sociálních služeb Jirkov, p. o.

Facebookový profil příspěvkové organizace města, která se zaměřuje na práci v sociální oblasti a zveřejňuje příspěvky několikrát týdně. Ty se věnují zejména práci se seniory nebo lidmi s hendikepy. Příspěvky jsou laděné osobním stylem a využívají hodně fotografií přímo z čin-



nosti organizace. V kontextu poměrně malého množství fanoušků (necelých 200) mívají příspěvky právě díky osobnímu a konkrétnímu přístupu poměrně velký počet reakcí ve formě lajků i sdílení. Sociálnímu začleňování se stránka nevěnuje, bylo by dobré to v budoucnu změnit a zapojit i toto téma.

4) Čeho chceme dosáhnout v průběhu příštích dvou let pomocí komunikace (Popis ideální výsledné situace – Vize)

Město Jirkov realizuje řadu opatření reagující na sociální vyloučení. Cílem komunikační strategie v dalších letech je proto to posunout, dostat relevantní a srozumitelné informace o probíhajících opatřeních k veřejnosti atraktivním a srozumitelným způsobem a přesvědčit ji tak o jejich smysluplnosti. Zároveň dostat potřebné informace o probíhajících opatřeních k potenciálním klientům a vzbudit v nich důvěru.

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 Jirkovanů nebo lidí z 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.

5) Obsah komunikace („O čem psát?“)

Připravované komunikační aktivity budou obsahově věnovány prioritám Strategického plánu sociálního začleňování města Jirkov pro období 2018–2021, které zahrnují zejména oblasti zadluženosti, prevence rizikového chování nebo práce s ohroženými rodinami s dětmi a mládeží. Nastavené aktivity mají za cíl podpořit sociální začleňování, přiblížit spolupráci města s Agenturou pro sociální začleňování a napomoci se šířením výstupů strategického plánu k relevantním cílovým skupinám. Důležitou dimenzí komunikačního plánu je i snaha zasazovat lokální události do širšího kontextu a informovat o obecnějších trendech, které ale mají výrazný dopad na dění v konkrétní obci.

Ve zbytku kapitoly budou představeny jednotlivé okruhy a přiblížen obsah připravovaných zpráv. Vedle témat strategického plánu budou pravidelně zveřejňovány informace o spolupráci Jirkova s Agenturou pro sociální začleňování a její nejdůležitější milníky. Detailní harmonogram jednotlivých zpráv je uveřejněn níže v kapitole pět.



Spolupráce s Agenturou pro sociální začleňování

Důležitou součástí komunikace s veřejností v lokalitě je i představování samotné spolupráce. Dostatečná úroveň informovanosti o účelu a zamýšlených cílech sociálního začleňování předchází nedorozuměním a zkresleným údajům. Absence zpráv o činnosti Agentury může v extrémních případech vést ke znehodnocení práce lokálního partnerství a ohrožení realizace projektů, zhoršit atmosféru v obci či navýšit politický tlak. Pro zajištění co nejhladšího průběhu procesu sociálního začleňování je nezbytný aktivní přístup v informování o dění v obci.

Předmětem plánovaných tiskových zpráv a dalších komunikačních prostředků jsou významné milníky, mezi které jsou zpravidla řazeny následující události: zahájení spolupráce, schválení strategického plánu, zahájení realizace projektů a závěrečné vyhodnocení při zakončení působení Agentury. Obsah bude vytvářen společně s nositelem strategie, který se následně bude podílet i na šíření výsledných zpráv (např. přes sociální sítě, radniční zpravodaj ad.). Pravidelná komunikace bude zajištěna i mezi členy lokálního partnerství, kteří budou pravidelně informováni o vývoji ve městě.

Bydlení

Otázka kvality a dostupnosti bydlení patří k nejskloňovanějším tématům sociálního vyloučení. I v Jirkově je bydlení dlouhodobě tematizováno díky zejména tzv. obchodníkům s chudobou, kteří do privatizovaných bytů dosazovaly za vysoké nájemné sociálně slabé rodiny z jiných lokalit. Kvůli neplacení za energie se dostávaly některé domy a nájemníci do kritické situace, kdy hrozilo odpojení od tepla a elektřiny. Vybydlené domy v sociálně vyloučené lokalitě město postupně odkupuje s tím, že se je pokusí zrekonstruovat a nabídnout je formou služebních bytů pro pracovníky profesí, kterých je ve městě nedostatek.

Město má také program dostupného bydlení. Vždy se jedná podle informací obce o byt v majetku města, který spravuje Městská majetková Jirkov. Byt slouží k nácvičku a rozvoji kompetencí k samostatnému bydlení osob v sociální nouzi nebo ohrožených sociálním vyloučením. Byt je přidělován na období jednoho roku na základě hodnocení snahy žadatele řešit situaci vlastním přičiněním a je podmíněn intenzivní spoluprací se sociálními pracovníky Odboru sociálních věcí a školství MěÚ Jirkov nebo terénními pracovníky sociálních služeb. Ve městě funguje také azylový dům pro matky s dětmi, který provozuje Armáda spásy. Armáda spásy provozuje také noclehárnu, kde najdou útočiště zejména v mrazivých dnech lidé bez domova.

V budoucnu by bylo dobré v komunikaci obce přinést příklady úspěšného řešení problémů s bydlením, a uvést také konkrétní pozitivní příklady, kdy taková práce měla smysl a některá z rodiny nebo jednotlivců se dále posunula.



Zadluženost

Zadluženost patří k nejpálčivějším problémům v Jirkově. Přibližně čtvrtina obyvatel města je zatížena exekucí, což výrazně převyšuje celostátní průměr. V podstatě tak každý čtvrtý obyvatel Jirkova má exekuci, průměrný počet exekucí na jednoho obyvatele dosahuje hodnoty 4.9. Vysoký počet osob v exekuci má samozřejmě negativní dopady i na další oblasti jako např. oblast zaměstnanosti, kdy se lidem mnohdy nevyplatí legálně pracovat, a tudíž pracují načerno či nepracují vůbec. V případě absence pravidelného příjmu a závislosti pouze na sociálních dávkách se tak ztrácejí i pracovní návyky; zvyšuje se zároveň i riziko ztráty bydlení a s ním související další negativní jevy. Díky snadné dostupnosti nevýhodných půjček a riziku dluhové pasti je zapotřebí účinná komunikace prevence zadlužování a možnosti řešení předlužení. Obec proto zajišťuje služby dluhového poradenství.

Cílem v rámci MKP je toto téma více komunikovat na veřejnost. Jednak docílit pochopení ze strany širší veřejnosti, která se často na dlužníky dívá skrz prsty. To má pak za následek stigma, které může vyústit také v neochotu situaci řešit, dlužníky zaměstnávat apod. Současně je cílem vzbudit zájem u potenciálních klientů, aby své problémy s dluhy řešili, protože si uvědomí, že jim město s jejich pálčivými problémy může a chce pomoci.

Bezpečnost

Oblast bezpečnosti a prevence rizikového chování je velice široká a uchopitelná z řady hledisek. Jirkov využívá asistentů prevence kriminality a jejich práci už v jednom z posledních čísel zpravodaje komunikoval s občany. Bylo by v budoucnu dobré uvést také konkrétní příklady. Skrz příběhy a postavy jednotlivých asistentů představit jejich činnost a vyzdvihnout například pozitivní případy, které se díky nim podařilo vyřešit. Občané si tak jejich práci budou schopni lépe představit a existenci takového opatření ocenit.

Práce s rodinami s dětmi

Na území Jirkova fungují také sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, které zajišťuje Armáda spásy. Služba se jmenuje Jonatán a poskytuje rodinám s dětmi v nepříznivé sociální situaci poradenství a podporu, přispívající ke správnému vývoji dítěte a sociálnímu začlenění rodiny. Nepříznivou sociální situací se rozumí taková, u které je ohrožen vývoj dítěte v důsledku dopadu dlouhodobé krizové situace, kterou rodiče nedokáží sami bez pomoci překonat a u které existují další rizika ohrožení vývoje dítěte. Sem spadá také možnost ubytování v azylovém domě.

V Jirkově pak fungují další menší služby, které se zaměřují na pomoc lidem v nouzi – ať už rodinám s dětmi, lidem bez domova, seniorům. Farnost Jirkov například provozuje šatník, kam



mohou lidé nosit čisté nepotřebné oblečení a lidé, kteří jsou v nouzi, si mohou oblečení v šatníku vzít.

Práce s mládeží

V Jirkově funguje NZDM Armády spásy. Díky projektu z programu IROP město rekonstruuje jeden z vybydlených domů, v jehož části by měl přibýt další nízkoprahový klub pro mládež.



6) Cílové skupiny a jejich komunikační kanály

Tato kapitola identifikuje mediální kanály, jaké bude LP 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. (Například lidé starší 65 let mohou pravidelně odebírat a poctivě číst obecní zpravodaj, avšak nebudou členy facebookové skupiny obce. U mladých lidí tomu bude zase naopak.)

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	Jirkovské noviny
	Místní tištěná periodika
	Web města a členů LP
	Facebookové stránky obce, FB MěÚSS a členů LP
	Youtube kanál Jirkova
	Veřejná setkání a osobní kontakty
	Výlep na frekventovaných místech města
Obyvatelé sociálně vyloučených lokalit	Jirkovské noviny
	Místní tištěná periodika
	Web města a členů LP
	Facebookové stránky obce, FB MěÚSS a členů LP
	Osobní kontakty a veřejná setkání
	Sociální pracovníci obcí a NNO
	Youtube kanál Jirkova
	Výlep na frekventovaných místech města
Členové lokálního partnerství	Radniční zpravodaj
	Místní tištěná periodika
	Web města a členů LP



	Facebookové stránky obce, FB MěÚSS a členů LP
	Youtube kanál Jirkova
	Veřejná setkání
	Osobní kontakty
	Emailová komunikace
	Setkání lokálního partnerství a pracovních skupin
Odborná veřejnost	Místní tištěná periodika
	Celostátní tištěná periodika
	Veřejná setkání
	Osobní kontakty
	Emailová komunikace
	Setkání lokálního partnerství a pracovních skupin
Politická reprezentace obcí, kraje atp.	Web ASZ
	Místní tištěná periodika
	Facebookové stránky obce, FB MěÚSS a členů LP
	Veřejná setkání
	Osobní kontakty
	Web ASZ
	Setkání lokálního partnerství



7) Harmonogram

Na základě informací získaných prodiskutováním předchozích kapitol byl připraven harmonogram komunikace. Celkem je naplánováno 12 komunikačních výstupů, které by měly pokrýt všechna témata relevantní pro lokalitu Jirkov.

Tyto výstupy by se měly vždy objevit ve všech komunikačních kanálech tak, aby se dostaly ke všem obyvatelům v lokalitě. Jejich cílem bude informovat obyvatele o konkrétních opatřeních a službách, které se v jejich lokalitě zavádějí a zároveň jim poskytovat kontext, z něhož bude pochopitelná potřebnost a užitečnost daných změn.

V následující tabulce jsou uvedeny také termíny, kdy by mělo dojít k publikaci dané zprávy a jméno osoby za publikaci zprávy zodpovědné. Ta se může vždy obracet na Centrální experty na komunikaci a PR ASZ.



Datum plánované publikace	Téma zprávy	Zodpovědná osoba	Kategorie
4. čtvrtletí 2019	<p>Článek v některém z lokálních deníků (v případě neúspěchu ve zpravodaji) o službách noclehárny a pomoci lidem bez domova – vzhledem k chladnému období, které v této době bude. Pokud se podaří téma dodat některým médiím, připravíme pro novináře terén: zajistíme mu kontakt na pracovníka služby, pracovníka města. Na místě pak domluvíme jednoho až dva klienty, kteří budou ochotni s novinářem mluvit. Skrz jejich příběh se pak dá téma a služba dobře ilustrovat. Článek pak město nasdílí na svém FB, nasdílí ho také Armáda spásy, která provozuje službu, případně další členové LP. Na FB může být po uvážení vhodné zeptat se lidí na jejich názor na takovou službu a případně i zkušenosti. Dalo by se propojit také s Nocleženkou – pokud AS v Jirkově tento benefit také praktikuje. Článek založený na osobním příběhu totiž může vzbudit empatii a probudit potenciální dárce.</p>		Univerzální i lokální téma



1. čtvrtletí 2020	<p>Článek v Jirkovských novinách o veřejném šatníku na místní faře. Pro článek využijeme jak pracovníky fary, kteří ho provozují, tak někoho, kdo takovou službu využívá, případně někoho, do do šatníku některé věci daroval. Můžeme tak motivovat další, kteří rádi pomáhají. Tím spíše v zimních měsících, kdy je potřeba teplé oblečení.</p> <p>Článek pak nasdílíme na FB města i ústavu a zeptáme se uživatelů, zda o šatníku vědí a zda už do něj něco věnovali. Zvýší to jednak dosah příspěvku, jednak to motivuje obyvatele k tomu něco skutečně darovat.</p>		Lokální téma
2. čtvrtletí 2020	<p>Článek ve zpravodaji města o dluhové problematice obecně s odkazem na místní dluhovou poradnu. Článek by měl obsahovat (klidně anonymizované) příběhy některých klientů, aby si dokázal člověk daný problém a jeho řešení představit. Současně potenciální klient našel důvěru k tomu, že má návštěva takové služby smysl.</p> <p>Článek se objeví i na webu města (pokud je to možné) v aktualitách a dále pak na jeho FB, současně na FB MěÚSS. Na FB může být po uvážení vhodné zeptat se lidí na jejich názor a zkušenosti s dluhy. Vyvolané diskuse totiž zvyšují přirozený dosah příspěvku.</p>		Lokální téma



3. čtvrtletí 2020	<p>Reportáž o sociálně aktivizačních programech ve městě pro rodiny s dětmi. Téma nabídneme některému z médií, dodáme jim kontakty na pracovníky, kteří v této oblasti v Jirkově pracují, i na případné klienty, kterým takové služby pomohly. Skrz konkrétní příběhy, které jsou pozitivní, si lidé budou schopni dobře představit, proč jsou takové aktivity důležité. Výstup pak město nasdílí na svých různých kanálech na sociálních sítích.</p>		Lokální téma
4. čtvrtletí 2020	<p>Rozhovor ve zpravodaji města s některým z asistentů prevence kriminality, který je zajímavý a má pro čtenáře také zajímavý příběh. Ptát se ho (jí) budeme na motivaci, zkušenosti, zajímavé případy, co se podařilo apod. Článek se objeví ve zpravodaji obce, následně i na webu města i relevantních LP. Článek bude sdílen na sociálních sítích obce.</p>		Lokální téma



1. čtvrtletí 2021	Rozhovor s pracovníkem protidrogového centra v lokálních médiích – o problematice drog, stigmatizaci klientů a úspěších v práci ve městě (lokální deník, televize, rádio). LP vytipují pracovníka protidrogového centra, který takový rozhovor poskytne a následně kontaktují jednotlivá média s nabídkou rozhovoru na toto téma. V rozhovoru se zaměřit zejména na úspěchy, ale přiznat i případné neúspěchy – pro uvěřitelnost.		Lokální téma
2. čtvrtletí 2021	Snídaně s novináři z lokálních médií, kde je seznámíme s úspěchy v sociálním začleňování v lokalitě. Účastnit se budou vedle novinářů členové LP.		Lokální téma
3. čtvrtletí 2021	Příběh z dluhové poradny – lokálním médiím nabídneme příběh z lokální dluhové poradny, případně rozhovor s některým z pracovníků, který pohovoří konkrétně o situaci v lokalitě a úspěších, obecně také popíše samotné téma. Média proaktivně osloví obec/členové LP a dodají rovnou kontakt na experta.		Lokální téma / Univerzální téma



4. čtvrtletí 2021	Nějaký inspirativní příběh z vyloučené lokality v obecním zpravodaji nebo lokálních médiích. Měl by mít možnost zaujmout širší veřejnost a potenciál měnit pohled veřejnosti na lidi, kteří ve vyloučení žijí. Článek může buď zpracovat redakce zpravodaje, nebo být proaktivně předán některému z lokálních médií.		Lokální téma
1. čtvrtletí 2022	Rozhovor se starostkou města v některém z regionálních deníků. Komunikovat budeme zejména téma sociálního začleňování a ideálně nejen negativním způsobem. Zaměříme se na popis problémů, ukážeme ale také úspěchy, které v práci na tomto poli máme, co se daří a v čem chce obec pokračovat v budoucnu. Rozhovor médiím sami exkluzivně a proaktivně nabídneme.		Lokální téma
2. čtvrtletí 2022	Souhrnný článek ve zpravodaji města o úspěších v sociálním začleňování, ke kterým díky LP došlo. Současně uvede rezervy, na kterých je ještě třeba zapracovat. Článek pak vyjde i na webu města i lokálních partnerů a bude sdílen na sociálních sítích.		Lokální téma



8) Přílohy

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

PR pohotovost / Krizová komunikace

(Co dělat když dojde v obci nebo jejím okolí k neočekávanému incidentu, který rozdmýchá vlnu nenávisti a přiláká pozornost nejen médií, ale i extremistických skupin)

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 ASZ 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.

pozn.:

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 „proočkováná“ pravdivými informacemi je mnohem méně náchylná k epidemiím mýtů a lží. V době sociálních sítí toto platí dvojnásob.

K tomuto účelu slouží ASZ v Projektu Zaměstnanost takzvané Místní komunikační plány (MKP) a v Projektu Výzkum Vývoj Vzdělávání jsou to Komunikační Strategie (KS). Tyto dokumenty musejí vznikat za intenzivní účasti členů Lokálního Partnerství, kteří jsou nepostradatelní pro své znalosti lokality – jejich problémů, ale i příležitostí a možností.