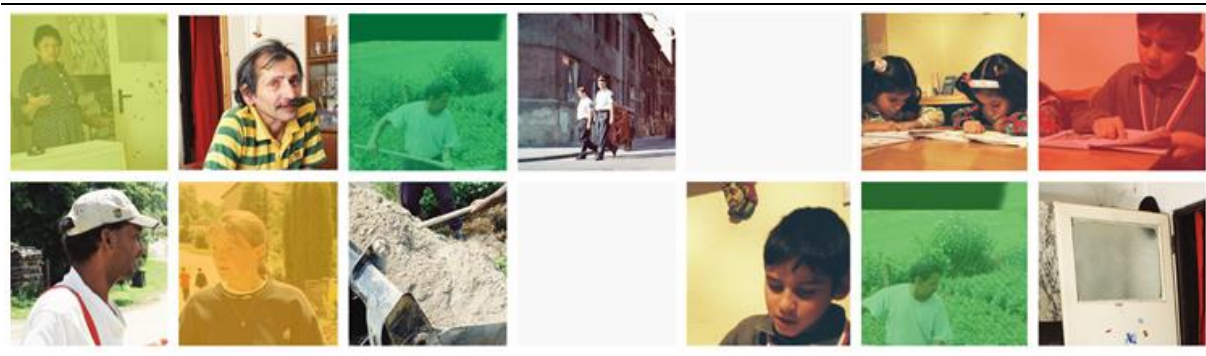




MÍSTNÍ KOMUNIKAČNÍ PLÁN

MĚSTA RUMBURK A OBCE STARÉ KŘEČANY



Zpracovali:

Luděk Pešek, Tomáš Tran

Mgr. Dana Stolínová

Mgr. Lukáš Houdek

Ve spolupráci s:

Jakub Varvařovský



OBSAH

Úvodní slovo	4
1 Popis výchozího stavu	5
1.1 Aktivity města pro sociální začleňování.....	5
1.2 Institucionální analýza v Rumburku a okolí.....	6
1.3 Nepokoje v Rumburku.....	8
1.3.1 Odraz nepokojů ve Starých Křečanech	9
2 Komunikační kanály Města Rumburk a obce Staré Křečany.....	10
2.1 Webové stránky Města Rumburk	10
2.2 Webové stránky obce Staré Křečany.....	11
2.3 Rumburské noviny.....	11
2.4 Starokřečanský zpravodaj.....	12
2.5 Facebookové stránky Města Rumburk	12
2.6 Facebookové stránky Starých Křečan	13
3 Neformální Facebookové stránky	14
3.1 Rumburský magazín	14
3.2 Jiné komunikační nástroje obce.....	14
4 Analýza mediálních výstupů v Rumburku	15
4.1 Počítání romských žáků.....	15
4.2 Demonstrace a jejich dopady.....	15
4.3 Návštěva ministra Dienstbiera.....	16
4.4 Spolupráce s Agenturou pro sociální začleňování.....	17
4.5 Bydlení.....	17
4.6 Drogové problematika	19
4.7 Bezpečnost a asistenti prevence kriminality.....	20
4.8 Kupčení hlasy	20
4.9 Bezdotkatkové zóny	21



4.10	Příklady pozitivní komunikace	21
5	Analýza mediálních výstupů ve Starých Křečanech	21
6	Obsah komunikačního plánu aneb „O čem psát?“	23
6.1	Spolupráce s Agenturou pro sociální začleňování.....	23
6.2	Bydlení.....	24
6.3	Zadluženost.....	24
6.4	Bezpečnost.....	25
6.5	Zaměstnanost	25
7	Cílové skupiny a jejich komunikační kanály	26
8	Harmonogram místního komunikačního plánu.....	27
9	Přílohy	32
9.1	PR pohotovost / Krizová komunikace	32
9.1.1	Následná okamžitá strategie	32
9.1.2	Konkrétní postup následné a okamžité strategie	33
9.1.3	Obecná charakteristika reakcí na míru	33
9.2	Dlouhodobá preventivní strategie.....	34



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 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 **Místní komunikační plán města Rumburk a obce Staré Křečany** 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 Rumburk a obce Staré Křečany pro období 2017 – 2020, který rámuje problematiku sociálního začleňování a detailně vymezuje cíle Lokálního partnerství města Rumburk a Starých Křečan pro sledované období. Správně nastavené komunikace je pak důležitým předpokladem pro úspěšné pokračování realizovaných opatření a zajištění pozitivního dopadu do života v obci.

Místní komunikační plán města Rumburk a obce Staré Křečany 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 jejich vzniku budou členové lokálního partnerství spolupracovat se zástupci Agentury pro sociální začleňování.



1 Popis výchozího stavu

Agentura pro sociální začleňování působila v letech 2008 až 2012 v rámci celého regionu Šluknovska. Od roku 2013 nabízí intenzivnější podporu při samostatné spolupráci s městem Rumburk a obcí Staré Křečany. V roce 2016 vstoupili do Koordinovaného přístupu v sociálně vyloučených lokalitách (KPSVL).

Ve městě a obci je charakter a koncentrace chudých obyvatel a obyvatel ohrožených sociálním vyloučením odlišný. V těchto lokalitách nedochází k výrazné prostorové koncentraci etnicky odlišných obyvatel, jako tomu často bývá v jiných lokalitách, kde došlo ke vzniku rozsáhlých „sociálně vyloučených lokalit“, často vnímaných jako romské „ghetta“.

Samotná chudoba a její průvodní jevy rozhodně nejsou v regionu spojené primárně s romským obyvatelstvem, vzhledem k vysoké nezaměstnanosti a jiným strukturálním problémům mikroregionu Šluknovsko postihují širší spektrum obyvatel. I když jsou Romové vzhledem ke strukturálním znevýhodněním a diskriminaci v řadě oblastí chudobou a sociálním vyloučením ohrožení více, ohrožena je i část místních obyvatel bez ohledu na jejich etnicitu.

V Rumburku a ve Starých Křečanech se vyskytují tzv. mikrolokality, domy v problematičtém technickém stavu obydlené chudšími obyvateli obce. Jedinou prostorově segregovanou lokalitou jsou tzv. ubytovně u hranic se SRN se 40 obyvateli. Počet mikrolokalit se na území Rumburku pohybuje kolem 30 a na území Starých Křečan je to cca 15 mikrolokalit. Nejvýraznější rovinou vyloučení je v případě Rumburku a Starých Křečan tzv. vyloučení symbolické.

1.1 Aktivity města pro sociální začleňování

V Rumburku se vyskytuje relativně vysoký počet osob, které se ocitly trvale nebo přechodně bez přístřeší, a které nemají trvalé bydlení. Počet osob přebývajících bez přístřeší se v zimních měsících snižuje, především díky podpoře terénních sociálních pracovníků a dalších sociálních pracovníků, které se snaží jim pomoci nalézt alespoň provizorní bydlení či útočiště. Jejich počet se rychle mění, části z nich se daří sehnat bydlení.

Město realizuje do roku 2019 projekt z Operačního programu Zaměstnanost na podporu obyvatel žijících v nevhodném bydlení v tzv. sociálně vyloučených mikrolokalitách města Rumburk. Podporu v oblasti bydlení doplňuje i protidluhová kampaň. Prostřednictvím



projektu bude podpořeno 120 osob z cílové skupiny při začleňování do společnosti. Díky asistenci pracovníků získají, či si udrží stabilní bydlení a zvýší se kvalita jejich zdraví.

Hlavním cílem projektu je podpořit cílovou skupinu při udržení stávajícího bydlení, či při získávání nového bydlení odpovídající kvalitě, přispět ke snížení obav, zvýšit její kompetence a dovednosti důležité ke změně a v neposlední řadě poskytnout možnost vymanit se z prostředí, které ji diskvalifikuje z většinou společnosti, a přispět tak k jejímu začlenění.

1.2 Institucionální analýza v Rumburku a okolí

Rumburk jakožto desetitisícové město, které je zároveň obcí s rozšířenou působností, je relativně dobře vybaven sociálními službami. Některé neziskové organizace mají své pobočky přímo ve městě, jiné do města dojíždějí odjinud. Na území města Rumburk je kromě toho obyvatelům k dispozici také odbor sociálních věcí a zdravotnictví při MěÚ, výhodou pro obyvatele je i přítomnost Úřadu práce ČR.

Staré Křečany oproti tomu mnoha sociálními službami nedisponují, díky geografické blízkosti Rumburku však obyvatelé Starých Křečan mohou do značné míry využívat služeb v Rumburku. Do Starých Křečan dále rovněž dojíždí zaměstnanci některých NNO sídlících v okolí a v jiných obcích Ústeckého kraje. Obec má od roku 2014 vlastního terénního sociálního pracovníka.

Na území obou sledovaných obcí i v jejich blízkém okolí se kromě toho nachází značné množství pobytových ústavů sociální a zdravotní péče, které se do oblasti systematicky umísťovali během bývalého režimu.

Agentura pondělí

Snahou Agentury je propojovat znevýhodněné osoby s většinovou společností. Poskytuje za tímto účelem 2 služby:

1. Sociální rehabilitace: Především pro osoby se zdravotním znevýhodněním.
2. Podpora samostatného bydlení mimo ústavu a léčebny: Především pro osoby se zdravotním, mentálním, či duševním postižením. V rámci této služby Agentura nejen pomáhá se sháněním bydlení pro své klienty, ale také s vyřizováním příspěvku na bydlení, který již v současné době pobírají téměř všichni klienti.



Agentura KROK

Agentura poskytuje služby osobní asistence a sociální rehabilitace, pomáhá osobám s mentálním a zdravotním postižením v návratu do běžného života. Poskytuje tedy následující služby:

1. Sociální rehabilitace: Převážně pro osoby s mentálním postižením.
2. Osobní asistence: Pro osoby s hendikepem (mentálním nebo zdravotním postižením).

CEDR – komunitní spolek

Občanské sdružení CEDR provozuje azylový dům pro jednotlivce i rodiny a zaměstnává několik terénních pracovníků, kteří své služby poskytují v obcích Šluknovského výběžku.

Oblastní charita Rumburk

Středisko v Rumburku je jednou z poboček Charity ČR. Jsou v něm poskytovány následující služby:

1. Práce s dětmi v nepříznivé sociální situaci - nízkoprahový klub. Občanská poradna – bezplatné poskytování informací, rad a pomoci lidem, kteří potřebují řešit svou nepříznivou sociální situaci.
2. Asistenční služba pro rodiny s dětmi – pomoc a podpora soběstačnosti rodin s dětmi v jejich přirozeném prostředí.
3. Sociální šatník

V minulosti Oblastní charita Rumburk provozovala také noclehárnu. V současné době tuto službu již nenabízí.

Spirála

V Rumburku od 2012 jednou týdně funguje pobočka ústeckého Centra krizové intervence. Do Rumburku jednou za týden dojíždí vyškolená pracovnice, která v kanceláři v budově rumburského nádraží přijímá klienty, kteří potřebují její pomoc. Spirála se zaměřuje na poskytování těchto dvou sociálních služeb:

1. Krizová pomoc (při ztrátě bydlení či zaměstnání, vztahových problémech, problémech s dětmi, sebevražedných myšlenkách).
2. Intervenční centrum (poradna zabývající se domácím násilím; funguje pouze na objednávku) – poskytovány jsou jednorázové i opakované konzultace, dále je kupř.



umožňován asistovaný kontakt s dítětem u rozvedených rodičů v prostorách pobočky (rodiče se tak vůbec nemusí potkat), či pomoc s péčí a přípravou dětí do školy, s využíváním volného času.

1.3 Nepokoje v Rumburku

Pokud chceme mluvit o zásadních událostech, které mají vliv na sociální vyloučení v lokalitě, nemůžeme opomenout protestní akce z roku 2011, kdy se na celém Šluknovsku pořádaly demonstrace, které vznikly v reakci na přepadení restauračního zařízení v Novém Boru romskými pachateli, a které měly upozornit na problematické společné soužití a bezpečnostní situaci v regionu. Časem se přidala i frustrace z policejních zásahů proti demonstrujícím při tzv. pochodech k sociálně vyloučeným lokalitám, v případě Rumburku zejména panelových budov v ulici SNP.

Díky těmto pochodům se situace stala pro některé obyvatele panelových domů na SNP neudržitelnou. Lidé se ve svých domovech přestali cítit bezpečně, a tak se ze svého bydliště vystěhovali. Svě nové útočiště našli například i ve Starých Křečanech. Rok 2011 se tedy nesl ve znamení migrace některých osob v sociálním vyloučení z Rumburku do okolních měst a obcí. Cíli této migrace byly i Brtníky či Šluknov. Médii se šířila zpráva významného představitele města, který nazval Šluknovský region, ve kterém město Rumburk leží, „odkladištěm nepřizpůsobivých lidí“.

V Rumburku hrála v čase nepokojů velmi významnou roli média, zprávy o událostech v regionu se na dobu několika týdnů dostaly na titulní strany novin a mezi hlavní zprávy televizního a rozhlasového zpravodajství. Příkladem mediální konstrukce jsou články, které klamavě informovala o hromadné bitce vzniklé v ulicích Rumburku jen několik dnů po Novoborském útoku. Ve sdělovacích prostředcích se šířila fáma o cíleném rasistickém útoku dvaceti Romů na skupinu „mladíků“. Noviny převzaly tuto zprávu vzájemně od sebe, aniž by si ji ověřili. Z běžné potyčky mezi místními mladíky se doslova přes noc stal skupinový rasový útok.

Ke svolávání protestních akcí lidé využívali Facebook, v příspěvcích pod články a diskuzích se objevovali protiromské komentáře vyzývající k násilí. Zprávy šířící se sociálními sítěmi ale i veřejnoprávními prostředky (reportáž České televize) vzbuzovala v lidech obavy o svou bezpečnost a bezdůvodný strach. Ze začátku bylo cílem protestů v první řadě prosazovat nulovou toleranci vůči kriminalitě a zneužívání sociálních dávek. Nakonec se ale hlavním



terčem demonstrací stáli v drtivě většině Romové. Média nakonec přispěla ke zhoršení obrazu Romů v očích majoritní společnosti.

Dominantní obraz romské menšiny se ve zpravodajství opírá především o mediální konstrukci „romské“ kriminality a tematizování obav majority z Romů (více jak polovina (61,9%) z 6252 zpráv o Romech ve sledovaném období byla spojena s kriminalitou) Jedním z citelných následků jsou nárokováné (a v příspěvcích zobrazované) požadavky na zajištění bezpečí, důraz na represii, konstruování obrazu problematického soužití a možná relativizace společenské nebezpečnosti neonacistů.¹

1.3.1 Odras nepokojů ve Starých Křečanech

Ve Starých Křečanech došlo v rámci této napjaté situace k ukázkové komunikaci vedení města s obyvateli, jak původními, tak nově příchozími. Obec se v čase nepokojů snažila nabídnout svým obyvatelům různé veřejné akce a koncerty, které nakonec zmírily situaci, a výraznější nepokoje tam neproběhly.

Sociálnímu začleňování v obci Staré Křečany velice pomohli projekty OPZ, které obec realizuje od poloviny roku 2018. Podle proběhlé evaluace projektu APK pomohl projekt snížit majetkovou trestní činnost na minimum.² Lidé se pozitivně vyjadřují k přítomnosti pracovníků APK v obci, cítí se víc bezpečně, vyplývá to z analýzy pocitu bezpečí, která byla realizována v rámci aktivity OPZ. V obci pracují dvě terénní pracovnice, které se snaží zase podchytit bytové problémy rodin a jednotlivců, pracuje se zde i s dluhy. V obci je otevřena dvakrát do týdne protidluhová poradna.

Obec zve občany na pravidelná komunitní setkání, na kterých se mohou lidé setkat se starostou a dalšími představiteli obce a řešit svoje aktuální problémy.

V obci je podle posledních statistik historicky nejnižší nezaměstnanost v regionu³ (začátkem spolupráce s ASZ byla právě naopak, nejvyšší). Marginálním problémem obce zůstávají drogy. Příležitostí pro obec je propojení vlastních aktivit s aktivitami města Rumburk.

¹ Analýza mediálního zobrazení Romů v českých médiích od začátku července 2011 do konce května 2012

² Evaluace projektu APK

³ Statistiky ÚP



2 Komunikační kanály Města Rumburk a obce Staré Křečany

V elektronické podobě město využívá pro komunikaci oficiální webové stránky města, oficiální Facebookové stránky města, mobilní aplikace Česká obec a městský rozhlas.

Město Rumburk

- Webové stránky města Rumburk www.rumburk.cz
- Facebookové stránky města, které průměrně sleduje cca 2tis. lidí.
- Rumburské noviny – regionální čtrnáctideník pro město Rumburk a správní obvod obce s rozšířenou působností, stojí 10 Kč.
- Video kanál YouTube – prezentace města, videoreportáže
- Deníky dosah - Severočeský deník, Děčínský deník

Obec Staré Křečany

- Webové stránky obce Staré Křečany www.krecany.cz
- Starokřečanský zpravodaj – měsíčník pro obec Staré Křečany a spádové obce
- Facebookové stránky obce, průměrná sledovanost 200 lidí

2.1 Webové stránky Města Rumburk

Moderně pojaté a přehledné webové stránky se zaměřují krom chodu obce na propagaci kulturních akcí, velkou měrou řeší také situaci kolem Lužické nemocnice. Velký prostor stránek je věnovaný prezentaci youtubového kanálu města (který nepřidává nová videa) a mají na nich viditelnou záložku také Rumburské noviny. Na webových stránkách ale chybí odkaz na Facebook. Téma sociálního začleňování – a jeho aktuality – je na nich komunikováno sporadicky.

Sociální začleňování má na webu v rubrice Občan vlastní oddíl. V podrubrikách představuje spolupráci s Agenturou pro sociální začleňování, jsou v něm aktuality z této oblasti, které se však nedostávají do hlavních aktualit stránky, jsou proto skryté očím běžného návštěvníka. Rubrika pak obsahuje také dokumentaci k běžícím projektům a dokumenty města související se sociálním začleňováním. V profilu občana pak najdeme vlastní záložku k projektům asistentů prevence kriminality.



2.2 Webové stránky obce Staré Křečany

Obec Staré Křečany využívá oficiální webové stránky, na jejichž záložkách, které vznikly ze spolupráce s ASZ, prezentuje projekty OPZ - terénní práce, Asistenti prevence kriminality, a to pod záložkou Obec. Informuje skrz ně občany také o možnostech pomoci. V záložce Obecní úřad pak je podzáložka Agentura pro sociální začleňování, ve které najdeme informace o instituci i o tom, jaké je její pole působnosti.

Odkaz na Facebookové stránky obce je skryt v záložce Aktuality. Pro lepší orientace by bylo vhodné odkaz v budoucnu přesunout na hlavní stránku webové prezentace - s ohledem na to, že Facebook se dnes stává jedním z hlavních komunikačních kanálů s veřejností.

2.3 Rumburské noviny

Rumburské noviny jsou čtrnáctideník, a je rozvážen po vybraných městech a obcích Šluknovského výběžku – Krásná Lípa, Mikulášovice, Velký Šenov, Šluknov, Jiříkov, Staré Křečany; počet výtisků: 1300; počet čtenářů: cca 4000.

Noviny představují zejména kulturní a společenské dění na území města a jeho okolí. Přinášejí také informace ze sportu, formou obsáhlých rozhovorů pravidelně představují zajímavé osobnosti svázané s Rumburkem, případně odborníky na různá témata. Průběžně komunikují také témata sociální, a to stylem, který má občany motivovat k pomoci slabším a vzbuzovat u nich empatii (pravidelné sbírky, výstavy věnované hendikepovaným apod.). Druhá strana přináší tradičně rubriku Infoservis, tedy rámeček s informacemi a kontakty na organizace působící ve městě – Oblastní charita, K-Centrum, Občanská poradna apod. Ve zkratce uvádí, co se na jejich poli děje nového.

Sociální začleňování a jednotlivá opatření noviny komunikují průběžně, avšak často spíše na informativní bázi formou velmi krátkých článků. Například v 2. čísle roku 2019 vyšel článek o projektu prostupného bydlení, ten však byl psán oficiálním a projektovým žargonem, ze kterého je pro občana složité si představit, jakým způsobem bude takový projekt prospěšný – také celému městu. V budoucnu by bylo dobré využívat osobnější roviny informací pro zpřítomnění tématu pro běžné čtenáře (osobní příběhy klientů, příklady, kazuistiky apod.).

Obecně je ladění příspěvků k tématu sociálního vyloučení/začleňování komunikováno s negativními konotacemi. Bylo by dobré v budoucnu přidat vedle komunikování problémů, s nimiž se město reálně potýká, také informace, kdy se je daří řešit. Aby si téma nespojovali jen



s negacemi, což může do budoucna přinést strach nebo vztek obyvatel při komunikování chystaných opatření.

2.4 Starokřečanský zpravodaj

Zpravodaj vychází v měsíční periodicitě a zabývá se zejména kulturním a společenským děním nebo historickými souvislostmi ve vztahu k obci. Obec v měsíčníku uveřejňuje i články od občanů, kteří jsou nespokojeni s jednáním vedení obce. Například špatný technický stav budovy úřadu, odpady, rekonstrukce. K dopisům se starosta veřejně vyjadřuje. Ukazuje tak, že je vedení otevřeno dialogu a názory občanů ho zajímají.

Téma sociálního začleňování zpravodaj průběžně komunikuje - více v roce 2018, než v roce 2019. V listopadovém čísle roku 2018 přinesl informaci o činnostech asistentů prevence kriminality a pracovnice prevence ztráty bydlení. V zářiovém čísle nabídku služeb sociálních pracovníků v lokalitě. Zpracování bylo formální a spíše působilo jako prezentace projektu. Nemá tedy možnost dát občanům nahlédnout do činnosti těchto pozic, čemuž by pomohl lidský rozměr sdělení. To se zpravodaji podařilo v březnovém čísle roku 2019, kdy vyšel článek o rodině, které se díky využívání sociálních služeb na území obce podařilo značně zlepšit svou situaci a získat zpět do péče své děti, které byly umístěny do dětského domova. Příspěvek zajímavě komunikuje sociální služby, vůči kterým se mohou někteří občané z různých důvodů vymezovat. Zde je názorně popsáno, jak taková opatření pomohla a zlepšila se jak situace pro konkrétní rodinu, tak při jejím větším zapojení také pro ostatní. Článek také vystupuje svou formou z ostatních spíše formálně a obecně laděných článků, které o dění v obci informují. Zpravodaji by proto mohl tuto praxi v budoucnu více rozvinout a podobným způsobem informovat také o dalších opatřeních nebo službách, které v této oblasti realizuje.

2.5 Facebookové stránky Města Rumburk

Město Rumburk má vlastní Facebookové stránky, které sleduje přes 2000 lidí, a spravuje je redaktorka Rumburských novin. Nové vedení města se rozhodlo, že na Facebooku se k příspěvkům, které se jich nějakým způsobem týkají, budou vyjadřovat sami. Město nemá tiskového mluvčího.

Město skrz ně komunikuje aktuality, kulturní akce, informace o provozních záležitostech nebo také projektech sociálního začleňování. Ústředním tématem je aktuálně nejpalčivější téma města, kterým je problém s Lužickou nemocnicí, jež omezuje svůj provoz. Příspěvky stránky



nejsou příliš záživné. Zveřejňuje zejména převzatý obsah z Rumburských novin nebo odkazy na web města s krátkým komentářem. Ten je často laděný oficiálním nebo projektovým žargonem, není tedy příliš uživatelsky přívětivý a nemá moc šancí čtenáře zaujmout. Proto na ní také není příliš reakcí (lajků, komentářů, sdílení). Větší zájem pak vyvolávají příspěvky, které tvoří fotografie nebo jiný osobnější obsah.

Stránka také ve většině případů nereaguje na komentáře uživatelů. Právě sociální sítě jsou efektivním způsobem komunikace s veřejností, usměrňování diskusí, doplňování informací. Město tak může poměrně snadno ukázat (i veřejně), že mu na názorech občanů záleží a bere je vážně. Vhodné by také bylo umístit odkaz na Facebookové stránky na oficiální web města, kde chybí.

2.6 Facebookové stránky Starých Křečan

Facebooková stránka obce Staré Křečany není příliš aktivní. Příspěvky sdílí v průměru jednou za týden až dva. Jedná se většinou o odkazy na zpravodaj obce nebo kulturní akce, případně informace o odstávkách a uzavírkách. K příspěvkům nepíše téměř žádné komentáře. Na některé z komentářů reaguje, což má pozitivní dopad na další diskusi a také dosah příspěvku (zobrazuje se více lidem). Příspěvky nejsou pro uživatele záživné a je zjevné, že se jim v obci moc nevěnují. Proto také nemají téměř žádné reakce.

Bylo by vhodné prezentaci na Facebooku zintenzivnit, jelikož dnes je Facebook výrazným nástrojem komunikace. V případě, že ho obec nebo město dokáže efektivně používat, může být zásadním nástrojem pro komunikaci s občany. Vhodné by proto bylo příspěvky stavět na osobnější bázi, zveřejňovat fotografie z obce, z kulturních a společenských akcí, na kterých se budou moct občané najít. Bude to pak zvyšovat také jejich zapojení do dění na stránce. Pro větší vizibilitu příspěvků je možné také zapojit emotikony (smajlíky), které zaujmou čtenářovu pozornost a na příspěvek spíše kliknou, pokud se objeví v jejich newsfeedu. Vyzývání k diskusi (pokládání otázek občanům v příspěvku, ptaní se na jejich názor apod.) může jednat ukázat občanům zájem ze strany vedení obce o jejich pohled, jednak reakce a aktivita pod příspěvkem značně zvyšuje jeho dosah (zobrazí se například přátelům těch, kteří diskutují, zobrazí se také více fanouškům stránky, protože ho Facebook vyhodnotí jako zajímavý).



Na Facebookové stránce je zřejmé, že pokud zapojuje audiovizuální obsah, osobní komentář a lokální rozměr, dokáže zájem občanů vzbudit - projevuje se to jak „lajky“ u příspěvků, tak komentáři a sdílením.

3 Neformální Facebookové stránky

V kontextu města Rumburk existují také neformální diskusní skupiny občanů na sociální síti Facebook (Rumburk, Rumburk (bez cenzury), Zachraňme nemocnici v Rumburku), ve kterých řeší aktuální dění. Sdílejí různé nápady, informace, novinky, ale také kritiku apod. Z pozice vedení nebo pracovníků města je dobré o komunikaci v těchto skupinách vědět. Jsou to právě tyto typy skupin, ve kterých několikrát v případě jiných lokalit začala komunikace, která následně vedla ke stupňování napětí ve městě, případně demonstracím. Obec může v těchto skupinách také komunikovat a snažit se na některé podněty reagovat, čímž zamezí například šíření konspiračních teorií apod.

3.1 Rumburský magazín

Videomagazín v tříměsíční periodicitě, který informoval (město v roce 2019 nevydalo žádné nové díly) o aktualitách z města a jeho okolí. Činí tak poutavým způsobem skrz reportáží moderátora Roberta Ferka. Z dostupných vydání magazínu je zřejmé, že skrz něj město téma sociálního začleňování nekomunikovalo. Vzhledem k uživatelské přijemnosti takového formátu by mohl být vhodným nástrojem. Město by proto mělo zvážit, zda v jeho natáčení nepokračovat. A nezpracovat na větší propagaci takových reportáží - například je nahrávat také přímo na Facebookový profil. Aby je vidělo víc lidí.

3.2 Jiné komunikační nástroje obce

Informování veřejnosti a spolupracujících organizací o aktivitách v oblasti sociálního začleňování probíhá přes informační emaily od manažera SPSZ a oficiální stránky města, kde pod záložkou Občan – sociální začleňování, město informuje lokální partnery a širokou veřejnost o akcích ve spolupráci s ASZ, setkáních LP a aktuálních EU projektech. Město využívá YouTube kanál, kde informuje občany především o kulturních a sportovních akcích a ve městě nebo má na oficiálních stránkách města videomedailónky o historických zajímavostech. Na Facebookových stránkách města jsou zveřejňovány informace o akcích ve městě, na radnici, termíny setkání zastupitelstva a záznamy z nich nebo Rumburské noviny. Negativní reakce zde nejsou zveřejněny.



Prezentace města a neziskových organizací v Rumburku z oblasti sociálního začleňování je sporadická a veřejné komunikační kanály využívá velmi málo. Město vydalo několik tiskových zpráv, například o schválení SPSZ, o získání finančních prostředků na projekt z EU a zahájení jeho realizace. Velkou příležitostí bude pro město připravovaná protidluhová kampaň v rámci projektu OPZ a realizace dalších aktivit, které je potřeba důsledně naplánovat.

4 Analýza mediálních výstupů v Rumburku

V uplynulých pěti letech se objevily stovky mediálních výstupů, které se lokalit týkaly. Zde uvádíme přehled těch nejvýraznějších.

4.1 Počítání romských žáků

Jedním z nejvíce reflektovaných témat v souvislosti s Rumburkem (a Krásnou Lípou) byla kauza údajného počítání romských dětí. Na vedení základní školy v Krásné Lípě se totiž snesla kritika pro údajnou segregaci romských dětí. Z té školy mají podle médií někteří neromští rodiče brát své děti do škol v Rumburku. V návaznosti na to ombudsmanka Anna Šabatová požádala obě obce o údaj, kolik chodí do rumburských škol romských dětí. To vyvolalo kritiku ze strany starostů Rumburku i Krásné lípy s tím, že obce počítat děti nebudou. Ombudsmanka následně uvedla, že počítání Romů na mysli neměla, zajímal ji však kvalifikovaný odhad. Podle analytického článku na serveru Česká škola šlo zejména o nepřesný článek (listopad 2016) Děčínského deníku a jeho informace, který pak rozhořel tento spor. Následovalo pak několik dalších mediálních výstupů napříč Českem.

4.2 Demontrace a jejich dopady

Ve sledovaném pětiletém období se také některá média vracela k protiromským demonstracím, které před lety Šluknovsko zasáhly v návaznosti na napadení neromských obyvatel útočníky z řad Romů. Některé se také věnovaly tomu, jak se situace vyvíjí a zda došlo ke zlepšení vztahů a zklidnění situace (Např. MFDnes z 31. 12. 2015). „Zatímco v Rumburku nebo v Jiříkově jsou vztahy takřka harmonické a kriminalita velmi nízká, největší město výběžku Varnsdorf se rozhodlo problém ignorovat,“ píše dokonce 18. 9. 2014 ČT24.



Některé články se staví k tehdejšímu vedení města a jeho úloze při demonstracích kriticky:

„Novoborský útok spustil pouze klidnou demonstraci ve městě činu. Teprve když se v srpnu starostovi Rumburku ve spolupráci s místní policií podařilo v médiích vydávat běžnou potyčku mezi místními mladíky za skupinový rasový útok dvaceti „zlých“ Romů na čtyři „nevinné“ bílé, přetekl pověstný pohár a tisíce lidí se vydaly do ulic. Někteří z nich obklíčili domy obývané romskými rodinami a začali házet větve a kameny do oken lidí, kteří s incidentem neměli pranic společného. Policie na to nebyla připravena, nechybělo málo a došlo by k pogromu. (Markus Pape: Šluknovský výběžek pět let po nepokojích, romea.cz, 3. 8. 2016)

Případně:

Jednu demonstraci zorganizoval i starosta Rumburku Jaroslav Sykáček (ČSSD). Ten po mačetovém útoku stále opakoval, že „rasový motiv je naprosto zřejmý“. Až poté, co se tato interpretace prostřednictvím médií dostala do podvědomí, začaly masovější demonstrace. Rumburská radnice zakázala 26. srpna nahlášené demonstrace, Sykáček ale zároveň sám nechal svolat shromáždění kvůli násilnostem souvisejícím s etnickými střety místních obyvatel. Na něm promluvil také Jaroslav Foldyna. Sykáčka účastníci vypískali a vedení shromáždění převzali lidé, kteří skandovali „Cikáni do plynu“. Rasistický motiv mačetového útoku se u soudu nakonec neprokázal.

Opakované stavění „nepřizpůsobivých“ jako největšího problému měst nejen zvedá etnické napětí, ale také do velké míry znemožňuje jinou debatu o fungování měst.

(Romská karta přebíjí všechno, a2larm.cz, 30. 9. 2018)

Téma se dostalo také do jedné z hlavních televizí. Televizní reportáž TV Nova z dne 6. 9. 2015 a pořadu Střepiny mapuje aktuální situaci ve městech, které před časem zmítaly demonstrace. Respondenti (občané) v Rumburku hodnotí situaci klidně a změnou k lepšímu. Starosta pak doplňuje, že se zlepšila možnost zaměstnávat lidi na VPP, čehož město využívá.

4.3 Návštěva ministra Dienstbiera

Dalším z více sledovaných témat mainstreamovými médii byla návštěva ministra pro lidská práva Jiřího Dienstbiera v Rumburku v říjnu 2015. V článkách však i přes jejich téma dostává prostor zejména poslanec Foldyna z ČSSD, který svého spolustraníka kritizuje a říká, že je mimo realitu. Dienstbier se totiž nechal slyšet, že by rád řešil problémy Romů i ve vzájemném soužití v tomto regionu.



4.4 Spolupráce s Agenturou pro sociální začleňování

Několik zpráv napříč sledovaným pětiletým obdobím se věnovalo spolupráci s Agenturou pro sociální začleňování. Zatímco v říjnu 2015 přinesl Deník zprávu (po návštěvě ministra Dienstbiera), že Rumburk zvažuje spolupráci s vládou, v prosinci 2015 vyšla v Děčínském deníku informace, že zatímco ASZ bude pomáhat ve Varnsdorfu, v Rumburku zatím ne:

„Monitorovací výbor navrhl, aby Rumburku a Vsetínu byla poskytnuta dílčí podpora po dobu jednoho roku. Poté se mohou znovu pokusit o začlenění do koordinovaného přístupu. Je lepší počkat, než mít špatné projekty, nebo je nestihnout realizovat,“ vysvětluje Václav Zeman, proč Rumburk neuspěl.

„Máme na přípravu nyní víc času. Podstatné je, že nejsme vyřazení, jsme uprostřed cesty. Nyní musíme zabojovat, abychom se tam dostali,“ řekl po rozhodnutí monitorovacího výboru starosta Rumburka Jaroslav Sykáček.

(Rumburku agentura zatím nepomůže, Varnsdorfu ano, Děčínský deník, 18. 12. 2015)

Na konci června pak vychází několik zpráv, že ASZ začne s Rumburkem spolupracovat. Jedná se o souhrnnou zprávu, v níž jsou zmíněny také další lokality, s nimiž vládní odbor nově bude pracovat.

4.5 Bydlení

Článků, které by reflektovaly opatření, která město v boji proti sociálnímu vyloučení realizovalo, je poskrovnu. Pokud se objeví, jsou jen malou zmínkou v rámci většího materiálu věnovaného celému regionu.

Rumburk chystá vlastní koncept "prostupného bydlení", jež má bránit rozrůstání ghett. Pokud vláda změní systém dávek na bydlení, zájem o účast by mohli mít i soukromí vlastníci bytů.

Před třemi lety zachvátila Šluknovsko vlna rasových střetů, které několik týdnů zaměstnávaly policii. Ukázalo se, jak silná je tu vzájemná averze lidí z romských ghett a majoritní populace.

Situaci na severu vyhrtila ekonomická krize: rostla nezaměstnanost, movitější lidé utíkali za prací, starousedlíci se zadlužovali, uvolňovaly se byty. A do nich se stěhovali z celého Česka chudí, nevdělání a nepřízpůsobiví lidé.



Současný starosta Rumburka Jaroslav Trégr do funkce nastoupil rok po nepokojích. "Dřív se tu sociální problémy neřešily, srpen 2011 ukázal, že to není dobře. Proto volíme jiný přístup," říká. Město se teď snaží předcházet vzniku ghett.

(Byznys s chudobou stojí Česko miliardu měsíčně. Živí pouze spekulanty, iDnes.cz, 28.4.2014)

Další:

V Rumburku vznikla po horkém babím létě 2011 koncepce sociálního bydlení, která zastavila byznys s předraženým bydlením na ubytovnách a v malých, nevyhovujících bytech. V ulicích jsou k vidění někdejší terče protestů, jak například vyvážejí popelnice – a podobné je to třeba v Jiřkově.

Bývalá mluvčí rumburské radnice Gabriela Doušová, která dnes vede Schrödingerův institut – středisko volného času pro Šluknovský výběžek, připomněla někdejší mimořádnou kriminalitu ve městě. To se změnilo. "Začal s kriminalitou zdejších Romů pracovat tak intenzivně, že dnes je Jiřikov téměř bez kriminality," podotkla. Sama prostřednictvím institutu, který sídlí v jiřkovském klášteře, pomáhá se vzděláváním i zábavou dětí z nemajetných rodin, které tvořily jádro problému.

(Lepší život na Šluknovsku kazí "štěničárna" ve Varnsdorfu, ČT24.cz, 18. 9. 2014)

Případně:

Na včasnou pomoc lidem ohroženým ztrátou bydlení, například ovdovělých osob či osamělých rodičů s dětmi, ale také třeba na zdravotní a hygienickou osvětu je zaměřen projekt, který připravuje město Rumburk ve spolupráci s vládní Agenturou pro sociální začleňování.

Peníze chce město získat z operačního programu Zaměstnanost. „Připravujeme projekt, kterým chceme nastartovat podpůrný systém včasné pomoci pro oblast bydlení. Plánovaná ‚záchytná síť‘ by tu měla být pro všechny, jimž z jakéhokoliv důvodu hrozí ztráta střechy nad hlavou nebo žijí v nevhodných podmínkách a vlastními silami se jim nedaří zajistit lepší,“ vysvětlil starosta města Jaroslav Sykáček (ČSSD).

Město chce rozvíjet terénní práci, odboru by proto měli přibýt celkem tři pracovníci. Měli by se zabývat především prací s těmi, kterým hrozí ztráta třeba z důvodu vysoké zadluženosti.



„Oceňuji přístup města, z naší dlouholeté praxe se potvrzuje, že trpělivá práce terénních pracovníků je jedním z klíčů k úspěchu,“ uvedl metodik Agentury pro sociální začleňování Jakub Michal.

(Rumburk pomůže lidem s bydlením, Právo, 21.12.2017)

Pozitivně jsou pak také laděné články o krocích Rumburku, který v roce 2016 umožnil přespat lidem bez domova v mrazivých dnech v bývalém internátu (Děčínský deník a MFDnes).

Pozornost si získala také oprava azylového domu v Rumburku v roce 2014. Ten je pak představován jak speciální zařízení v regionu, protože přijímá klienty bez rozdílu:

Oproti jiným azylovým domům ale ten rumburský přijímá prakticky všechny klienty. „Náš azylový dům je určen jak mužům, tak i ženám nebo matkám s dětmi,“ říká Miroslav Řebíček. Dohromady může být v rumburském azylovém domě až 22 klientů. Většina klientů azylového domu je ve špatné sociální situaci, kdy si například nemůže dovolit vlastní bydlení. Dalšími klienty jsou pak například oběti domácího násilí, které nemají kde bydlet. Podle Řebíčka téměř všichni klienti, kteří toho jsou schopni, pracují. Ato i přesto, že je na Šluknovsku poměrně vysoká nezaměstnanost.

(Rumburk: Opravený azylový dům nabídne lidem větší pohodlí, Děčínský deník, 29. 12. 2014)

4.6 Drogové problematika

Několik článků napříč sledovaným obdobím se věnuje drogově závislým. V říjnu 2017 v MFDnes vyšel navíc článek, který upozornil, že počet drogově závislých v Rumburku rapidně narůstá na základě odhadů tamní policie. S tím příliš nesouhlasil pracovník rumburského K-centra:

Opatrnější jsou ve svém hodnocení situace pracovníci Kontaktního centra White Light I. „Policie může mít informace o nárůstu počtu narkomanů ze svých zkušeností. Já bych si netroufl ze svého pohledu říct, jestli skutečný počet narůstá, nebo klesá,“ řekl Vít Jelínek z rumburského K-centra s tím, že počty klientů jsou každý rok zhruba stejné.

Těch evidují přibližně 200. Řada narkomanů však do centra vůbec nezavítá. „K nám chodí spíš ti starší. Ti, co to potřebují skrývat před rodiči a před zákonem, se k nám nehrnou,“ dodal Jelínek. Důvody, proč lidé tíhnou k drogám, jsou podle něj nejrůznější. „Někdo to zkusí ze zvědavosti, někdo kvůli ekonomické nebo sociální situaci,“ upřesnil Jelínek.



(Narkomanů v Rumburku přibývá, Děčínský deník 10. 10. 2017)

4.7 Bezpečnost a asistenti prevence kriminality

Jednoznačně pozitivním článkem byl výstup z dubna 2018 z Děčínského deníku, který informoval, že se rumburští obyvatelé cítí ve městě bezpečně. Úlohu v něm přičetl také asistentům prevence kriminality, kteří ve městě působí:

Rumburk - Na konci loňského roku proběhl v Rumburku průzkum pomoci dotazníků, zda se lidé cítí bezpečně a jak vnímají asistenty prevence kriminality (APK). Z 200 se jich městu vrátilo 157.

"75,3 procenta respondentů označilo oblast, ve které bydlí či pracují, jako oblast klidnou, 22,7 procenta za problémovou a 1,9 procenta obyvatel jako sociálně vyloučenou. Z pohledu lidí vystupují APK profesionálně a jejich přítomnost je v Rumburku potřebná.

Dotazník dal lidem možnost popsat, kde se necítí bezpečně a proč. Častou odpovědí bylo, že je to především ve večerních hodinách v parcích, ulicích SNP, Bytex, náměstí Dobrovského a U Zlatého draka.

Na místa, kde se mají zdržovat nepřizpůsobiví, bezdomovci a lidé pod vlivem alkoholu nebo drog se teď více zaměřují strážníci.

(V Rumburku se lidé cítí bezpečně, Děčínský deník, 4. 4. 2018)

Pozitivní efekt práce APK je vyzdvihován také v dalších článcích, například v časopisu Veřejná správa z 30. 6. 2016:

„V působí asistenti již od roku 2013 a díky jejich činnosti se v místech, kde docházelo k narušování občanského soužití, situace výrazně uklidnila. Tato zkušenost dále vyústila ve spolupráci nejen s dalšími městy, ale také menšími obcemi v regionu.“

4.8 Kupčení hlasy

Podobně jako v jiných lokalitách na severu Čech se také v Rumburku mediálně řeší nařčení z kupčení s hlasy v komunálních volbách v roce 2014:

V Rumburku podle policie voličům „pomáhal“ jistý muž, který je svázel k volbám a asistoval i při vyplňování lístků. Policie však nesdělila, která strana z toho mohla těžit. Bývalý starosta Rumburku a dosluhující senátor Jaroslav Sykáček z ČSSD včera potvrdil, že i on zachytil



konverzaci o kupování hlasů ve městě na Facebooku. Volby v Rumburku byly zajímavé soubojem šéfa nemocnice Darka Švába a lékaře Petra Vondráčka, který upozornil na zabití pacientky jednou ze zdravotních sester. Zatím však není jasné, koho v Rumburku se mohlo ovlivňování voleb týkat.

(Volby jako festival korupce. Pochybnosti jsou v deseti městech, MFDnes, 21.10.2014)

4.9 Bezdotkatkové zóny

Hned několik výstupů se týkalo zamítnutí žádosti Krásné Lípy o zavedení bezdotkatkové zóny. Tu měl schválit Rumburk jako obec s rozšířenou působností a ten to zamítl jako neopodstatněné.

4.10 Příklady pozitivní komunikace

Jako příklad dobré praxe v komunikaci témat spojených se sociálním vyloučením/začleňováním se dá hodnotit rozhovor v Českolipském deníku (5. 3. 2018) s pracovnící dluhové poradny v Rumburku, kde popisuje dluhovou problematiku, důvody exekucí i to, že se tento problém týká velkého množství lidí, proto se nemá člověk za co stydět a má si nechat poradit. Právě takové výstupy mohou čtenáři/občanovi pomoci pochopit, v čem takové opatření spočívá, případnému dlužníkovi představit, jaké služby jsou pro něj dostupné. Vše je podáno srozumitelně a lidsky.

5 Analýza mediálních výstupů ve Starých Křečanech

V souvislosti se sociálním začleňováním je mediálních výstupů ve spojitosti s obcí Staré Křečany poskrovnu. Informace o krocích obce se objevují spíše jako poznámka k tématu obecně, případně k aktivitám a situaci jiných měst v okolí. Samostatné články nebo reportáže o situaci ve Starých Křečanech téměř chybí, proto není zřejmé, jak tyto aktivity probíhají a jaké má město v tomto odvětví úspěchy:

Spolu s Rumburkem se do projektu zapojily také, které nyní s Rumburkem spolupracují na poli asistentů prevence kriminality. Podle agentury je v výrazně vyšší nezaměstnanost. Alarmující je ale počet lidí bez vzdělání nebo pouze se základním vzděláním. Těch tam podle údajů agentury žije téměř jedna třetina.

(Varnsdorf chce řešit vyloučené lokality, Děčínský deník, 14. 2. 2015)



Asistentům prevence kriminality v obci se věnoval samostatný mikro článek v Děčínském deníku ze 16. 9. 2017: „*Staré Křečany – Dvojice nových asistentů prevence kriminality nastoupila do služby ve Starých Křečanech. Jejich hlavním úkolem je zvýšení pocitu bezpečí nebo zprostředkování komunikace mezi lidmi žijícími ve vesnici a jejím vedením. Na asistenty se mohou lidé obrátit v nejrůznějších případech, například při ztrátě věci nebo psa. Asistenty je možné kontaktovat na telefonních číslech 605 875 112 a 412 331 582. Je možné jim také poslat e-mail na adresu apk@krecany.cz.*”

Největším tématem byl sociální ústav na území obce, zejména pak odpovědnost starosty Starých Křečan rozhodovat životech jeho klientů. S tím vedení obce například podle článku v MF Dnes ze 4. 4. 2018 nesouhlasilo s odůvodněním, že například zdravotním záležitostí nerozumí, nedokáže tedy fundovaně o potřebě lékařských zákroků za klienty ústavu rozhodovat.

Staré Křečany se dostaly do zájmu médií také díky jednomu ze svých obyvatel, který skrz internetovou televizi šířil různé manipulace a FakeNews. O jeho příběhu i aktivitách informovalo hned několik médií, mezi nimi například Děčínský deník 27. 4. 2019. Ten je uveden slovy: „Petr Černý ze Starých Křečan sedm let vysílal ze svého domácího studia internetovou Českou nezávislou televizi, která patřila mezi hvězdy dezinformačních webů.”

Podobně jako v případě jiných lokalit v Ústeckém kraji se média věnovala také rušení příspěvku na bydlení v některých místech města. Přidaly se k nim také Staré Křečany, které se podle slov starosty Františka Moravce v rozhovoru pro ČRo Sever obávaly příchodu sociálně slabých z nedalekého Varnsdorfu, která město podobnou vyhlášku plánovalo schválit. Reportáž 22. 11. 2017 tak popisovala důvody chystání takového opatření. Redaktorka v reportáži uvádí: „*Návrh opatření obecné povahy je zatím ve fázi přípravy. V obci mají ale strach z přistěhování sociálně slabých lidí z nedalekého Varnsdorfu, kde opatření začne platit na začátku prosince. (...) Krásná Lípa i Staré Křečany musí o povolení vydat opatření obecné povahy požádat obec s rozšířenou působností. V tomto případě Rumburk, který sám s vyhlášením bezdoplatkových zón váhá.*”

Některé novinové články věnované sociálnímu začleňování v Rumburku okrajově zmiňují také aktivity Starých Křečan na tomto poli. Například Právo 21. 7. 2017 napsalo: „*Obdobnou cestou se vydává i nedaleká obec Staré Křečany, která se účastní spolupráce s agenturou společně s městem Rumburk. Staré Křečany chtějí z plánovaných projektů zafinancovat nejen terénní pracovníky, ale i asistenty prevence kriminality. Celkem chce obec čerpat z*



operačního programu na tyto pracovníky po dobu tří let přes 7 miliónů korun, o další 4,5 miliónu si na resocializační aktivity požádá místní salesiánský klub.”

Jedním z témat je problematika drog a omamných látek, kdy například v roce 2019 policie ve Starých Křečanech odhalila varnu drog. Informoval o tom 28. 7. 2019 Děčínský deník. Naopak o programech a práci s drogově závislými na území obce se nevěnoval žádný příspěvek z těch, které zachytil monitoring médií.

6 Obsah komunikačního plánu aneb „O čem psát?“

Připravované komunikační aktivity budou obsahově věnovány prioritám Strategického plánu sociálního začleňování města Rumburk a obce Staré Křečany pro období 2017–2020, zahrnují zejména oblasti dostupného bydlení, zadluženosti, prevence rizikového chování, zaměstnanosti nebo zdraví. 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 Rumburk s Agenturou pro sociální začleňování a její nejdůležitější milníky. Detailní harmonogram jednotlivých zpráv je uveřejněn níže v kapitole číslo 8, tj. Harmonogram místního komunikačního plánu.

6.1 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 pro sociální začleňování

Obsah bude vytvářen společně s nositelem strategie, který se následně bude podílet i na šíření výsledných zpráv (např. přes sociální sítě, radniční zpravodaj apod.). Pravidelná komunikace bude zajištěna i mezi členy lokálního partnerství, kteří budou pravidelně informováni o vývoji ve městě.

6.2 Bydlení

Otázka kvality a dostupnosti bydlení patří k nejskloňovanějším tématům sociálního vyloučení. I v Rumburku je bydlení dlouhodobě tematizováno díky zejména tzv. obchodníkům s chudobou. Tedy majitelů, kteří vlastní několik nemovitostí, které pronajímají chudým za nadhodnocené částky. Analýzy ASZ pro strategický plán sociálního začleňování zmiňuje 4 takové podnikatele. Bydlení ve stísněných a jinak nevyhovujících podmínkách pak má vliv i na vzdělání nebo zdraví obyvatel. Stejná analýza pak uvádí v případě Rumburku 150, v případě Starých Křečan 20 osob ohrožených ztrátou bydlení. Obec na tuto skutečnost reaguje programem dostupného bydlení, od roku 2019 pak obec realizuje projekt „Cesta k lepšímu bydlení“, který se tématu věnuje z několika rovin a zahrnuje i odvětví další (např. dluhovou problematiku nebo zdraví), které se prolínají.

6.3 Zadluženost

Zadluženost patří k nejpálčivějším problémům v Rumburku. Poměr zadlužených obyvatel je jeden z nejvyšších nejen v rámci ČR, ale i v samotném okrese Děčín. V Rumburku je přibližně 12 % dospělých obyvatel zatíženo exekucí, ve Starých Křečanech přes 14 %. Díky snadné dostupnosti nevýhodných půjček a riziku dluhové pasti je zapotřebí účinná komunikace prevence zadlužování a možnosti řešení předlužení. Město Rumburk se dluhovou problematikou snaží řešit, avšak jde o řešení silně fragmentované. Dluhové poradenství pak Oblastní charita Rumburk, Kostka Krásná Lípa a dále pracovníci MěÚ Rumburk a místní



pobočka Úřadu práce ČR. Není zde však jasná koncepce. V obci Staré Křečany působí dvakrát týdně protidluhová poradna.

Město plánuje také v rámci projektu „Cesta k lepšímu bydlení“ protidluhovou osvětovou kampaň. Do té by bylo dobré zapojit také výstupy v lokálních a obecních médiích, a to tak, aby bylo téma zpracováno pro čtenáře záživně, současně vykazovalo empatii, která by mohla případné klienty povzbudit k tomu začít své problémy řešit a mluvit o nich. V ideálním případě je efektivní používat kazuistiky, na nichž si dokáží téma lidé dobře představit, případně se v daných příbězích najít. Společně s tím, že vidí možné řešení svých problémů. Zveřejněné případy lidí, kterým například dluhové poradenství pomohlo, tak mohou přilákat další, dosud nedůvěřivé dlužníky.

6.4 Bezpečnost

Oblast bezpečnosti a prevence rizikového chování je velice široká a uchopitelná z řady hledisek. Rumburk už několik let (od roku 2013) využívá asistentů prevence kriminality a jejich práci čas od času komunikuje s občany prostřednictvím obecního zpravodaje. Dosavadní výstupy ale byly poměrně nezáživné a popisné. Tento nástroj je přitom poměrně snadné pozitivně komunikovat jak směrem k širší veřejnosti, tak obyvatelům obce. K tomu je dobré stejně jako v předešlých oddílech uvést konkrétní příklady a příběhy, aby si lidé jejich činnost a přínos dokázaly snáze představit. Podobně mediálně zajímavé mohou být pozice romských mentorů, které na Šluknovsku pracují a mají asi 150 klientů.

V médiích často reflektované téma ve spojitosti s Rumburkem je problematika užívání drog, která postihuje zejména mladší obyvatele obce. Na jejím území působí některé neziskové organizace, které se pomocí a poradenstvím závislými zabývají. Bylo by vhodné komunikovat jejich práci s tím cílem, aby obyvatelé pochopili, proč je důležitá nejen pro závislé, ale i pro ostatní občany.

6.5 Zaměstnanost

Velkým problémem v kontextu sociálně vyloučených lokalit, který pak ovlivňuje i ostatní sociální aspekty, jsou možnosti stabilního zaměstnání. Město toto téma řeší v rámci dotačního programu „Podpora terénní práce“.



7 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 obyvatelům ve městě. 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 a tištěná média. V komunikačně hůře dostupných lokalitách se pak počítá s využitím konkrétních pracovníků.

Cílová skupina	Mediální kanál
Obyvatelé města	Rumburské noviny a Starokřečanský zpravodaj
	Místní tištěná periodika
	Webové stránky města a členů lokálního partnerství
	Facebook obcí, členů lokálního partnerství a neformální Facebookové skupiny
	YouTube kanál města Rumburk
	Veřejná setkání a osobní kontakty
	Výlep na frekventovaných místech města
Obyvatelé sociálně vyloučených lokalit	Rumburské noviny a Starokřečanský zpravodaj
	Místní tištěná periodika
	Webové stránky města a členů lokálního partnerství
	Facebook obcí, členů lokálního partnerství a neformální Facebookové skupiny
	Veřejná setkání a osobní kontakty
	YouTube kanál města Rumburk
	Sociální pracovníci obcí a nestátních neziskových organizací
	Výlep na frekventovaných místech města



Členové lokálního partnerství	Rumburské noviny a Starokřečanský zpravodaj
	Místní tištěná periodika
	Webové stránky města a členů lokálního partnerství
	Facebook obcí, členů lokálního partnerství a neformální Facebookové skupiny
	YouTube kanál města Rumburk
	Veřejná setkání a osobní kontakty
	E-mailová komunikace
Odborná veřejnost	Setkávání lokálního partnerství a pracovních skupin
	Místní tištěná periodika
	Celostátní tištěná periodika
	Veřejná setkání a osobní kontakty
	E-mailová komunikace
	Setkávání lokálního partnerství a pracovních skupin
Politická reprezentace obcí, kraje apod.	Webové stránky Agentury pro sociální začleňování
	Místní tištěná periodika
	YouTube kanál města Rumburk
	Veřejná setkání a osobní kontakty
	Setkávání lokálního partnerství

8 Harmonogram místního komunikačního plánu

Na základě informací získaných prodiskutováním předchozích kapitol byl připraven harmonogram komunikace. Celkem je naplánované 12 komunikačních výstupů, které by měly pokrýt všechna témata relevantní pro lokalitu Rumburk a Staré Křečany.

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 jaké 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 komunikace a Public relations Agentury sociálního začleňování.



Datum plánované publikace	Téma zprávy	Zodpovědná osoba/odbor	Kategorie
4. čtvrtletí 2019 (říjen-prosinec)	Článek ve zpravodaji města Rumburk (případně převzít do Starokřečanského zpravodaje) o dluhové problematice obecně s odkazem na místní dluhovou poradnu a příběh některého z klientů. Jako vzor může sloužit dřívější článek ze zpravodaje o pomoci ohrožené rodině (viz analýza výše). Článek se objeví také na webu města a dále pak na jeho Facebooku. Na Facebooku se pak zeptá správce na zkušenosti uživatelů s dluhy a exekucemi (i přenesenými). Cílem je rozprout diskusi, která pak značně zvyšuje dosah našeho příspěvku.	Odbor školství a tělovýchovy + Odbor sociálních věcí a zdravotnictví + Relevantní aktéři (např. sociální služby, NNO)	Univerzální téma
1. čtvrtletí 2020 (leden-březen)	Rozhovor v lokálních médiích (deníky) s pověřenou osobou z projektu Cesta k lepšímu bydlení. Možnost rozhovoru nabídneme proaktivně my. Rozhovor by pak měl být co nejvíce konkrétní. Uvést konkrétní příklady z praxe, důraz klást na vysvětlení, proč je takový projekt důležitý a co přinese nejen klientům, ale zejména většinovým obyvatelům. Rozhovor pak Rumburk sdílí na svém Facebooku, stejně jako členové lokálního partnerství. Opět se pokusíme vzbudit konstruktivní diskusi.	Odbor školství a tělovýchovy + Odbor sociálních věcí a zdravotnictví + Relevantní aktéři (např. sociální služby, NNO)	Lokální téma
2. čtvrtletí 2020 (květen-červen)	Rozhovor ve zpravodaji Rumburka s některým z asistentů prevence kriminality. Rozhovor je čtivým formátem pro témata, která ve formě článku nemusí být příliš záživná. Vybereme takového asistenta, který je zajímavý může být vzorem a je současně schopen práci a její přínosy popsat čtenářům. Ideálně na konkrétních příkladech toho, co řešil. Pokud to situace dovoluje, je dobré přiblížit asistenta i osobně, tedy jeho zázemí, aby se s ním lidé ztotožnili. Výstupem bude zveřejnění na webu a sdílení na sociálních sítích. Tam se zeptáme uživatelů, zda práce asistenta zaznamenali, a jak se na něj dívají. Na komentáře se pak pokusíme odpovídat.	Odbor školství a tělovýchovy + Odbor sociálních věcí a zdravotnictví + Relevantní aktéři (např. sociální služby, NNO)	Lokální téma



<p>3. čtvrtletí 2020(červenec-září)</p>	<p>Reportáž / rozhovor o protidrogových programech ve městě v regionálních médiích, ideálně za využití konkrétního příběhu člověka, který služby využívá (možnost anonymity) a vykazuje pozitivní výsledky (je možné i anonymně). Pro takový výstup se osloví lokální média, nabídne se jim téma a spolu s ním také kontakty na poradnu, odborníky, případně klienty.</p>	<p>Odbor školství a tělovýchovy + Odbor sociálních věcí a zdravotnictví + Relevantní aktéři (např. sociální služby, NNO)</p>	<p>Lokální téma</p>
<p>4. čtvrtletí 2020 (říjen-prosinec)</p>	<p>Článek o obecním šatníku, kam mohou lidé dávat oblečení pro lidi v nouzi. Téma nabídneme lokálním médiím a zprostředkujeme jim kontakt na zodpovědnou osobu, případné dárcce nebo klienty takové služby. Novinářům můžeme u té příležitosti předat další informace, které obec nebo nestátní neziskové organizace dělají v souvislosti s lidmi bez domova.</p>	<p>Odbor školství a tělovýchovy + Odbor sociálních věcí a zdravotnictví + Relevantní aktéři (např. sociální služby, NNO)</p>	<p>Lokální téma</p>
<p>1. čtvrtletí 2021 (leden-březen)</p>	<p>Rozhovor s pracovníkem protidrogového centra ve zpravodaji. Už v minulosti se ukázalo, že média přinesla zkreslené informace (viz analýza mediálních výstupů). Lidé mají o této práci zkreslené představy, proto by měl rozhovor sloužit k vysvětlení problematiky, toho, proč je důležité se závislymi pracovat a jaký prospěch to má pro celé město. Rozhovor pak zveřejníme také na webu a sdělíme na sociálních sítích - včetně členů lokálního partnerství.</p>	<p>Odbor školství a tělovýchovy + Odbor sociálních věcí a zdravotnictví + Relevantní aktéři (např. sociální služby, NNO)</p>	<p>Univerzální téma</p>



<p>2. čtvrtletí 2021(duben-červen)</p>	<p>Facebooková mikro kampaň, která postupně na Facebook Rumburka i Starých Křečan a lokálních partnerů představí jednotlivé služby (nebo lépe přímo pracovníky), které v této oblasti nabízí. Ideální způsob je nafotit a napsat k nim do příspěvku krátký příběh proložený citacemi daného člověka. V případě pracovníků jde o osobnější přístup, kdy dostane daná služba obličej a skrz citaci může ten člověk osobní formou představit, v čem jeho práce spočívá a proč ji dělá. Takto se pak dají zveřejňovat příspěvky (fotografie s popisem) jednou až dvakrát týdně.</p>	<p>Odbor školství a tělovýchovy + Odbor sociálních věcí a zdravotnictví + Relevantní aktéři (např. sociální služby, NNO)</p>	<p>Lokální téma</p>
<p>3. čtvrtletí 2021 (červenec-září)</p>	<p>Snídaně s novináři z lokálních médií, kde je seznámí s úspěchy v sociálním začleňování v lokalitě. Účastnit se budou vedle novinářů členové lokálního partnerství.</p>	<p>Odbor školství a tělovýchovy + Odbor sociálních věcí a zdravotnictví + Relevantní aktéři (např. sociální služby, NNO)</p>	<p>Lokální téma</p>
<p>4. čtvrtletí 2021 (říjen-prosinec)</p>	<p>Příběh z projektu Cesta k lepšímu bydlení v regionálním deníku. Téma mu sami navrhne a propojíme s kontakty (pracovníci projektu, zástupce obce, klienti - tedy ti, jejichž příběh chceme zpracovat). Výsledným článkem se pak pochlubíme na sociálních sítích obcí. Pokud článek nebude elektronicky zveřejněn, zveřejníme jeho naskenovaný výstřížek.</p>	<p>Odbor školství a tělovýchovy + Odbor sociálních věcí a zdravotnictví + Relevantní aktéři (např. sociální služby, NNO)</p>	<p>Lokální téma</p>



1. čtvrtletí 2022 (leden- březen)	Nějaká inspirativní příběh z vyloučené lokality v obecním zpravodaji (jak v Rumburku, tak ve Starých Křečan). Měl by mít možnost zaujmout širší veřejnost a potenciál měnit pohled veřejnosti na lidi, kteří ve vyloučení žijí.	Odbor školství a tělovýchovy + Odbor sociálních věcí a zdravotnictví + Relevantní aktéři (např. sociální služby, NNO)	Lokální téma
2. čtvrtletí 2022 (duben-červen)	Souhrnný článek ve zpravodajích o úspěších v sociálním začleňování, ke kterým díky lokálnímu partnerství došlo. Současně uvést rezervy, na kterých je ještě třeba zapracovat. Článek pak zveřejnit i na webu města i lokálních partnerů a sdílet jej na sociálních sítích.	Odbor školství a tělovýchovy + Odbor sociálních věcí a zdravotnictví + Relevantní aktéři (např. sociální služby, NNO)	Lokální téma



9 Přílohy

Tato kapitola nabízí některé ze služeb, které může Agentura pro sociální začleňování v rámci spolupráce městu a lokálního partnerství nabídnout, tj. stručný návod, jak efektivněji řešit některé modelové krizové situace.

9.1 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 extrémistických skupin.

Téma sociální začleňování a vzájemné soužití různých etnických i sociálních skupin bývá zdrojem napětí. I banální událost, například 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:

- Následná a okamžitá strategie
- Dlouhodobá a preventivní strategie

9.1.1 Následná okamžitá strategie

V tomto případě již došlo k události, která má potenciál stát se roznětkou pro vlnu nenávisti. Agentura pro sociální začleňování 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 agentura postavit na žádnou stranu konfliktu – jednoduše proto, že nemůže poskytovat neověřené informace. Některým občanům naopak zdrženlivost chybí a šíří ukvapené závěry a spekulace. Agentura pro sociální začleňování 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.

9.1.2 Konkrétní postup následné a okamžité strategie

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 spadá daná lokalita.

Vedoucí regionálního centra 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 Public relations Agentury pro sociální začleňování.

9.1.3 Obecná charakteristika 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 Agentura pro sociální začleňování 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 také 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. Lokální partnerství a pracovníci Public relations 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 extrémistická skupina zorganizuje v reakci na incident v lokalitě demonstraci. V takovém případě se snažíme k demonstraci nevyjadřovat a odvádět od ní pozornost pozitivním Public relations.

Dále je důležité kontaktovat Krajské ředitelství Policie ČR a ujistit se, že o akci ví a vyšle anti-konfliktní tým. Také je doporučeno navázat přímý kontakt se styčným důstojníkem pro menšiny a krajským koordinátorem pro romské záležitosti.

9.2 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 Agentura sociální začleňování v programu Zaměstnanost, tzv. Místní komunikační plány (MKP) a v programu Výzkum, vývoj a vzdělávání zase Komunikační strategie (KS). Tyto dokumenty musejí vznikat za intenzivní účasti členů lokálního partnerství, kteří jsou nepostradatelní pro své znalosti lokality, týkající se sociálních problémů, ale i příležitostí a možností.